

Zürich

Beschimpft, überwacht, herabgewürdigt

Misstände im Sozialamt Hetze im Netz, exzessive Detektiv-Einsätze: Eine externe vertrauliche Untersuchung schildert eine toxische Kultur gegen Sozialhilfebezüger in Dübendorf.

Martin Sturzenegger

Regula Haimann (Name geändert) hat Angst. Als eine der wenigen ist sie bereit, über das zu sprechen, was sie und ihre Kolleginnen und Kollegen auf dem Sozialamt in Dübendorf erlebt haben. Das Treffen findet in einem Café in Zürich statt. Das Gespräch ist der Ex-Mitarbeiterin sichtlich unangenehm. Sie beginnt dennoch, zu sprechen: «Vielleicht geht es mir besser, wenn ich den Ballast loswerde», sagt sie.

Die Geschichte, die Haimann dann erzählt, stimmt überein mit Angaben von weiteren Quellen, mit denen der TA gesprochen hat: Demnach herrschte im Sozialamt Dübendorf über Jahre eine toxische Arbeitskultur. Ein Teil der Mitarbeiter überwachte Sozialhilfebezüger exzessiv, setzte sie unter Druck, betitelte sie hinter deren Rücken als «fette Schlampe» oder – im Fall einer Burkaträgerin – als «Pinguin». Sie nahmen auch einzelne Gespräche heimlich auf. Zwischen 2018 und Anfang 2020 verliessen zwei Drittel der Angestellten – acht Personen – das Amt. «Mehrere Mitarbeitende konnten es nicht mehr ertragen, wie abfällig Klienten behandelt wurden», sagt Haimann.

Es gab bereits früher Artikel über diese Probleme, im TA etwa 2016 und 2019. Nun erlauben Recherchen erstmals, das Ausmass der Vorfälle zu umschreiben. Dabei zeigt sich: Der Stadtrat von Dübendorf schob das Problem vor sich her – schon 2016 hatte sie der damaligen Sozialhilfefin wegen rechtsradikaler Posts in den sozialen Medien eine Verwarnung aussprechen müssen. Der Stadtrat ordnete schliesslich 2019 bei der Firma Staub Coaching und Beratung eine Untersuchung an. Vor allem auch, weil der Dübendorfer Ombudsmann Druck ausgeübt hatte. Der Abschlussbericht vom 18. Juni 2019 blieb aber unter Verschluss.

Wenige Wochen danach verschickte die Dübendorfer Sozialvorsteherin Jacqueline Hofer (SVP) ein Communiqué. Darin nahm sie nur Bezug auf zwei spezifische Einzelfälle, für die das Sozialamt damals kritisiert wurde. Über den Untersuchungsbericht, der damals schon vorlag, verlor sie kein Wort.

Nun zeigt sich: In diesem Bericht wurden gravierende Misstände beschrieben. Im Papier, in das der TA gestützt auf das kantonale Öffentlichkeitsgesetz Einsicht verlangt hat, ist von «zeitnahe Handlungsbedarf» die Rede. Zwar geben alle Mitarbeitenden und Vorgesetzten an, dass sie ihre Tätigkeit mögen. Doch das Team sei «in zwei Lager gespalten» und berichte von «mangelndem Vertrauen, viel Unausgesprochenem und Manipulation». Die Untersucherin ortete nicht weniger als sechs Themenfelder, die «zu entwickeln» seien, vom Umgang mit Klienten bis zur Kommunikation im Team.

Das steht im Bericht

Welche konkreten Probleme damit gemeint waren, gibt die Stadt Dübendorf nicht bekannt. Sie legte lediglich 6 von 25 Seiten des



Für einige Sozialhilfebezüger ist der Gang hierhin ein schwerer: Gebäude mit Büroräumlichkeiten der Sozialhilfe Dübendorf. Foto: Urs Jaudas



Seit 2018 Sozialvorsteherin: Jacqueline Hofer. Foto: Keystone

Berichts offen – Persönlichkeitschutz, so die Begründung. Aus zahlreichen Gesprächen mit informierten Quellen ergeben sich dennoch Punkte, die im Bericht untersucht wurden:

— **Hetze im Netz:** Im Bericht steht, es sei zu «Hetze in sozialen Medien gegen Minderheiten und Verbreitung von Gewaltvideos» gekommen. Eine TA-Quelle erklärt dazu: Ein Arbeitsvermittler der Sozialhilfe, der noch heute im Amt ist, habe in den sozialen Medien gegen Palästinenser gehetzt und gewaltverherrlichende Videos gepostet, die von Facebook wegen «Gewaltdarstellung oder expliziter Inhalte» gesperrt worden seien.

— **Druckversuche:** Im Bericht wird erwähnt, dass Menschen in ihrer Not teilweise schlecht erkannt würden und unnötige Druckversuche auf Klienten ausgeübt wurden.

Mehrere Informanten berichten dem TA von einem tragischen Vorfall, der sich Ende 2018 ereignet hat: Ein junger Sozialhilfebezüger hat damals Suizid begangen. Die Gründe dafür sind nicht bekannt, aber die Informanten haben den Eindruck, dass der Druck eines Beraters eine Rolle gespielt habe. Dieser habe fast täglich Kontakt zu ihm aufgenommen, etwa mit Fragen wie: wann er morgens aufstehe und weshalb er nicht im Sozialhilfeprogramm erscheine – oder mit

Hinweisen, dass Arztzeugnisse nicht mehr akzeptiert würden. Eine Informantin behauptet, dass der schlechte Gesundheitszustand des Klienten der Sozialhilfe bekannt gewesen sei. Die Todesanzeige des Klienten liegt dem TA vor. Darin steht: «Du häsch am Druck vo eusere Gsellschaft und eusne Ämter nach all dene Jahr nüm möge standhalte.»

— **Böswillige Unterstellungen:** Ein Mitarbeiter erfand gemäss mehreren Informanten wiederholt Schutzbehauptungen, um im Fall von Beschwerden die Glaubwürdigkeit der Klienten zu beschädigen. Im Bericht wird ihm vorgeworfen, dass er Sozialhilfebezüger Betrug unterstellt habe, obwohl dies durch andere Berater «nicht feststellbar» gewesen sei.

— **Heimliche Aufzeichnung:** Gespräche mit Klienten sind laut Bericht heimlich aufgezeichnet worden. In einem Fall soll ein Abteilungsleiter laut einer Quelle ein Gespräch mit seinem Handy mitgeschnitten haben. Weder Klientin noch Sozialberater hätten davon gewusst.

— **Falsch verbuchte Kosten:** Ein weiterer Vorwurf ist, dass einer Klientin fälschlicherweise Massnahmekosten in der Höhe von mehreren Zehntausend Franken verrechnet worden seien. Die Frau kochte während fast zweier Jahre und mehrmals die Woche für andere Klienten in einem Integrationsprogramm. Die anfallenden Kosten für die Produktion der Mahlzeiten seien ihr als Sozialschuld gebucht worden. Das heisst, wenn die Frau wieder zu Geld kommen würde, müsste sie das gesamte Geld der Sozialhilfe zurückzahlen. «Womöglich weiss die Klientin bis heute nichts davon. Sie würde in einem solchen Fall ihr blaues Wunder erleben», sagt ein Informant.

— **Verachtendes Menschenbild:** Im Bericht wird «die Führung durch Vorgesetzte in Bezug auf Haltung und Ethik» kritisiert. Konkret habe die ehemalige Sozialhilfefin eine muslimische Sozialhilfebezügerin mit Burka hinter deren Rücken als «Pinguin» bezeichnet, nachdem diese auf dem Amt erschienen war, wie ein Informant berichtet. Ein Mitarbeiter der Sozialhilfe soll eine andere Klientin intern als «fette Schlampe» bezeichnet haben. Mehrere Quellen berichten zudem unabhängig voneinander, dass die ehemalige Sozialhilfefin das Kind einer Klientin als

Zwei Mitarbeiter, die im Bericht kritisiert werden, sind weiter in Dübendorf angestellt.

«behindert» bezeichnete, obwohl es gar nicht behindert war.

— **GPS-Tracker:** Sozialhilfebezüger engagierten sich ehrenamtlich als Fahrer eines Vereins, der Menschen mit einer körperlichen oder geistigen Behinderung transportiert. Ein weiterer Vorwurf besagt, dass ein Mitarbeiter der Sozialhilfe den Geschäftsleiter des Vereins aufgefordert habe, GPS-Tracker anzufügen – und zwar an allen Autos, die von Sozialhilfeklienten gefahren wurden. So sollte überprüft werden, wo genau sie sich während ihrer Einsatzpausen aufhielten. Die Verantwortlichen des Vereins sollen sich jedoch gegen dieses Vorgehen mit Verweis auf den Daten- und Persön-

lichkeitsschutz gewehrt haben. Weitere Vorwürfe, die nicht im Bericht erwähnt sind, werden durch mehrere Informanten deckungsgleich erhoben:

— **Interne Verbote:** Mitarbeitende der Sozialhilfe sollen von Vorgesetzten das Verbot erhalten haben, zum Ombudsmann zu gehen. Zudem hätten Vorgesetzte mehrfach die Weisung erteilt, nicht auf Anfragen des Ombudsmanns zu antworten.

— **Beschattung durch Detektive:** Schliesslich steht auch der Vorwurf im Raum, Klienten seien zu Hause bereits zur Erstabklärung und teilweise ohne konkreten Betrugsverdacht von Detektiven beschattet worden. Eine Quelle erinnert sich: «Die Kosten des Einsatzes wurden auf das Sozialhilfekonto gebucht, bis der Ombudsmann diese Praxis hinterfragte.» Die Gemeinde hatte gemäss TA-Recherchen die Firma Investigo aus Otelfingen beauftragt. Das ist jene Detektei, die unlängst in der Affäre Credit Suisse in die Schlagzeilen geriet.

Der TA legte alle Vorwürfe der Stadt Dübendorf im Detail vor. Der Stadtrat stützt sich in seiner Antwort bezüglich Detektiveinsätzen auf das kantonale Sozialhilfegesetz. In Paragraph 18 steht, dass die Fürsorgebehörde auch ohne Zustimmung des Hilfesuchenden Auskünfte bei Dritten einholen könne. Jedoch nur, wenn Verdacht auf ein Fehlverhalten besteht.

«Keine Rechtsgrundlage»

Tobias Hobi, Jurist bei der unabhängigen Fachstelle für Sozialhilferecht, spricht von einer «faulen Ausrede». Wenn Gemeinden Privatfirmen zur Überwachung ihrer Sozialhilfebezüger beauftragten, reiche der

Fortsetzung auf Seite 15

Die leidvolle Geschichte des Sozialamts Dübendorf

Ende 2009

Die Gemeinde Dübendorf tritt aus dem Zweckverband für Soziale Dienste Bezirk Uster aus.

2013

Der damalige Sozialvorsteher Kurt Spillmann (SVP) verkündet, dass sich die Gemeinde fortan nicht mehr an den Skos-Richtlinien orientiert.

November 2016

Die Dübendorfer Sozialhilfefin gerät aufgrund geteilter Facebook-Posts der deutschen Nazi-Partei NPD in die Kritik.

Sozialhilfeempfänger werfen der Sozialhilfe Dübendorf öffentlich schikanöse bis widerrechtliche Praktiken vor.

Die Stadt Dübendorf schafft eine Ombudsstelle, die Sozialhilfefin wird verwarnet und beurlaubt, darf jedoch im Amt bleiben.

Oktober 2017

Der Ombudsmann Anton Frauenfelder veröffentlicht seinen ersten Bericht. Er enthält 31 Beschwerden, davon betreffen 25 das Sozialamt.

Juli 2018

Sozialvorsteher Kurt Spillmann (SVP) tritt ab, Jacqueline Hofer (SVP) übernimmt.

Februar 2019

Erneut beschweren sich Klientinnen und Klienten über die Sozialhilfe Dübendorf. Vor Bezirksgericht werden die Beschwerden teilweise gutgeheissen.

Frühjahr 2019

Der Dübendorfer Stadtrat sieht sich auf Druck von Ombudsmann Frauenfelder veranlasst, eine externe Untersuchung durch die Firma Staub Coaching & Beratung einzuleiten. Die Resultate werden im Sommer 2019 vorgelegt. Der Bericht bleibt unter Verschluss.

März 2020

Der Gemeinderat entscheidet, dass der eigene, kritische Ombudsmann abgesetzt wird. Dübendorf soll sich fortan der kantonalen Ombudsstelle anschliessen.

Juni 2020

Der aktuelle Jahresbericht des Ombudsmanns liegt vor. Von den 38 Beschwerden betreffen 31 die Sozialhilfe Dübendorf. Erstmals melden sich auch unzufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beim Ombudsmann.

Paragraf nicht als rechtliche Grundlage aus. Auch unangekündigte Hausbesuche und das Anbringen von GPS-Trackern, wie Dübendorf es laut dem Untersuchungsbericht praktizierte, seien illegal. Es gebe dafür aktuell keine gültige rechtliche Grundlage, sagt Hobi. Dies habe der Europäische Gerichtshof für Menschenrechte im Jahr 2016 in einem Urteil festgehalten. Markus Schefer, Professor an der Universität Basel, bestätigt die Beurteilung.

Zu den restlichen Vorwürfen äussert sich Stadtschreiber Martin Kunz stellvertretend für den gesamten Stadtrat. Er hält fest, dass Klienten und Mitarbeitende der Stadtverwaltung den Ombudsmann jederzeit kontaktieren dürfen. «Sollte jemals ein Verbot ausgesprochen worden sein, so war dies schlicht falsch.»

Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes könne sich der Stadtrat nicht zu allen Vorwürfen äussern. Verschiedene Punkte würden noch abgeklärt. Im Sozialamt Dübendorf sei jedoch ein Teamentwicklungsprozess eingeleitet worden. Und: Es sei «zu verschiedenen personellen Veränderungen» gekommen. Kunz hält auch die Medien für mitverantwortlich an der Krise: Die öffentliche Debatte rund um ihre Arbeit sei für die Mitarbeitenden teilweise sehr belastend gewesen. «Dass es dadurch zu einer erhöhten Fluktuation kam, war leider kaum zu vermeiden.»

Von den personellen Veränderungen ist auch jene Person betroffen, aufgrund welcher das Amt erstmals in die Kritik geraten war: die Ex-Sozialhilfechefin. Sie galt vielen als Treiberin eines schikanösen Umgangs mit Klienten. Anfang 2020 kündigte sie; über Abgangsmodalitäten drang nichts nach aussen.

Auf telefonische Anfrage möchte sie sich nicht zu den Resultaten der Untersuchung äussern. Dübendorf habe sie hinter sich gelassen. Sie hat derweil eine neue Stelle im Thurgau gefunden – wiederum als Sozialhilfechefin. Ihr aktuelles Facebook-Profil ist unverfänglich: Sie postet dort ausschliesslich Fotos von Tieren.

Fragwürdige Chats

Zwei Mitarbeitende, deren Praktiken im Bericht kritisiert werden, sind weiter in Dübendorf angestellt. Einer davon ist der Abteilungsleiter, der intern mehrfach durch die Verbreitung streitbarer Onlineinhalte aufgefallen ist. In einer Whatsapp-Nachricht von 2018 verschickte er etwa die Botschaft einer Lehrerin, die sich über muslimische Einwanderer «was vom Herzen geschrieben hat». Darin steht: «Liebe verantwortliche Politiker, liebe Ausländer! Wenn wir nicht mehr «Grüss Gott» sagen dürfen, gibt es nur eine Alternative: Ihr habt das RECHT, die Schweiz zu verlassen, wenn es euch nicht passt!» Die Nachricht ist eine Falschmeldung, die seit Jahren im Netz kursiert. Diese besagt, dass in gewissen deutschsprachigen Gebieten die Grussformel «Grüss Gott» verboten worden sei, weil muslimische Schüler sich daran stören würden.

Der Stadtrat distanziert sich auf Anfrage von den «diskriminierenden Aussagen» in der Nachricht. Die Sache werde intern geklärt, sagt Kunz. Auch mit dem Vorwurf der heimlichen Gesprächsaufzeichnung werde der Abteilungsleiter konfrontiert. Das könne aber noch dauern, da dieser in den Ferien weile.