

**Zeitschrift:** Zeitschrift für öffentliche Fürsorge : Monatsschrift für Sozialhilfe : Beiträge und Entscheide aus den Bereichen Fürsorge, Sozialversicherung, Jugendhilfe und Vormundschaft

**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

**Band:** 77 (1980)

**Heft:** 1

  

**Artikel:** Zeitgemässe Sozialhilfe

**Autor:** Vontobel, J.

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-838697>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 09.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Zeitgemässe Sozialhilfe

(Gedanken aus der Sicht eines Ombudsmannes)

Ansprache anlässlich der Fürsorgekonferenz des Kantons Zürich vom 25. und 30. Oktober 1979

*Dr. J. Vontobel, Ombudsmann der Stadt Zürich*

Herr Präsident,  
meine Damen und Herren

Ihr Vorsitzender wird Ihnen jederzeit bezeugen, dass der Ombudsmann der Stadt Zürich nicht ausgesprochen unter Hemmungen leidet. Entgegen meiner Wesensart bin ich Ihnen gegenüber heute davon in nicht geringem Masse befallen. Vermessen spreche ich zu Ihnen über "Zeitgemässe Sozialhilfe", ein Thema, zu welchem es mir an Ausbildung und fachlicher Erfahrung zugleich fehlt. Leidenschaft allein macht aus einem Sonntagsmaler keinen Künstler und aus einem ehemaligen Richter keinen Experten im Fürsorgewesen. Lernen können Sie nicht von mir, vielmehr will ich es von Ihnen.

Unter diesen Voraussetzungen darf ich Ihrer gütigen Nachsicht gewiss sein. Mein Unvermögen hat auch seine Vorteile: Niemals spricht man freier als dann, wenn man Kritik der Sachverständigen nicht zu fürchten braucht.

Fassen Sie das Folgende daher als eine Kette von Fragen an Sie auf, obwohl es grammatikalisch an der Frageform fehlt, und suchen Sie nicht nach einer geschlossenen, umfassenden Betrachtung des Themas; Sie täten es vergeblich, handelt es sich doch, wie könnte es anders sein, um Bruchstücke.

I. Vom 1. November 1971 bis Ende Oktober 1979 haben sich 3671 Beschwerdeführer und Ratsuchende mit ihren Anliegen an den stadtzürcherischen Ombudsmann gewandt. Die Institution hat den Reiz der Neuheit längst verloren und gehört, wenn ich so sagen darf, zu den in Zürich etablierten Einrichtungen.

Seit allem Anfang geblieben ist eigenartigerweise die folgende stereotype Frage, die Interessierte mir über alle acht Jahre hinweg immer und immer wieder stellen: "Sagen Sie uns, sind es grosse oder kleine Menschen, die Ihre Dienste in Anspruch nehmen?" Trotz der von mir angestrebten Transparenz blieb ich eine Antwort durchwegs schuldig, und zwar darum, weil ich auf meinem Büro über kein Metermass verfüge und deshalb nicht in der Lage bin, die Besucher zu messen. Ich wüsste auch nicht, wozu es von Nutzen sein könnte, wenn ich über die Grösse der Besucher Bescheid wüsste; ich bin ja kein Aushebungs-offizier.

Während mich die Grösse der Menschen nicht zu interessieren vermag, beschäftigt mich die Fragestellung um so mehr, und zwar je länger, je eindrucklicher. Was wollen die

Fragesteller mit dieser immer wiederholten Frage eigentlich in Erfahrung bringen? Wird da nach dem Einfluss, nach der gesellschaftlichen Stellung, nach Bedeutung und Erfolg gefragt? Oder etwa nach dem Charakter? Oder nach der Intelligenz? Oder nach dem Nutzen, der Verwendbarkeit? Oder nach den finanziellen Mitteln, nach allfälliger Hilfsbedürftigkeit?

Und warum wird darnach gefragt? Wird überhaupt nach den Besuchern oder aber vielleicht nach dem Prestige des Ombudsmannes Nachfrage gehalten? Wird dem Ombudsmann grösseres Ansehen zugebilligt, wenn sich mehrheitlich Einflussreiche an ihn wenden? Verliert die Institution an Bedeutung, wenn sie von Bedrängten, Unbeholfenen, von Betagten oder Minderbemittelten in Anspruch genommen wird? Sollen da mit der Frage nach der Grösse der Besucher diese oder aber der Ombudsmann gemessen werden?

Es will mir scheinen, die Fragestellung fördere mit erschreckender Deutlichkeit einen jeder demokratischen Denkweise zuwiderlaufenden, längst beseitigt geglaubten Bodensatz zutage. In einer Demokratie, die diesen Namen verdient, ist der Kleine ebensowenig klein, wie der Grosse gross ist. Mit nichts verbittert man den Mitmenschen mehr als damit, dass man ihm die gebührende Anerkennung versagt, ihm die Gleichwertigkeit abspricht.

Die bisher jüngste Beschwerdeführerin war eine sechzehnjährige Schülerin, beim ältesten Besucher handelte es sich um einen vierundneunzigjährigen Witwer. Einer der Ratsuchenden bat um einen Franken, ein anderer setzte hinter die Rubrik Beruf "Nobelpreisträger". Er war es auch. Die Berufe der Besucher widerspiegeln die ganze Breite der sozialen Schichtung einer kleinen Grossstadt, als welche sich Zürich präsentiert. Ein Ombudsmann wäre fehl am Platze, würde er sich nicht auch der Anliegen der Fürsorgebedürftigen annehmen.

Am Anfang aller Fürsorge steht der Mitmensch, der oft nicht nur ein schwereres, sondern bisweilen ein viel intensiveres und gelebteres Schicksal aufzuweisen hat als wir, denen er sich anvertraut. Nicht an allen, aber an vielen Menschen, die an die staatliche Fürsorge gelangen, hat sich innerlich und äusserlich in erschütternder Weise Hölderlins Wort erfüllt:

"Doch uns ist gegeben  
Auf keiner Stätte zu ruhen,  
Es schwinden, es fallen  
Die leidenden Menschen  
Blindlings von einer  
Stunde zur andern  
Wie Wasser von Klippe  
Zu Klippe geworfen,  
Jahrelang ins Ungewisse hinab."

II. Als Ombudsmann begegne ich der Sozialfürsorge von zwei entgegengesetzten Seiten. Mit den Augen des Hilfesuchenden betrachte ich aus seiner Sicht die Verwaltung an ihrer Arbeit. Und alsdann habe ich mir die Probleme des Bürgers mit Verwaltungsaugen anzusehen. Wie verschieden erscheint aus solch konträrer Betrachtungsweise ein und

derselbe Gegenstand! Was von der Fürsorge als Hilfe angeboten wird, wird vom Hilfesuchenden nicht selten als bloße Macht des Stärkeren empfunden, als Zwang in Missbrauch einer Notlage des Schwächeren. "Lieber verhungere ich, als dass ich noch einmal das Fürsorgeamt aufsuche", schreit es dem Ombudsmann im Extremfall empört entgegen. Das Fürsorgeamt hingegen spricht von Einsichtslosigkeit und davon, dass es gelte, den Betreuten vor sich selbst zu schützen. Breit und tief ist immer wieder der zu überbrückende Graben.

III. Mit welchen Augen betrachtet nun die Verwaltung, betrachten wir den in Not geratenden um Hilfe Suchenden?

Ob wir es uns eingestehen oder nicht, wir begegnen ihm aus unserer sicheren Warte, aus unserem geschützten Dasein. Vielmehr als wir selber wollen und ahnen, sind wir Menschen unserer Zeit, leben wir in sozialer Sicherheit und Geborgenheit. Unser Zugang zu den sogenannten Randgruppen ist darum sehr viel schwerer, als wir glauben; ja er ist zum grossen Teil unmöglich. Wie es dem in Armut Geratenen, dem, der das seelische Gleichgewicht verloren hat, dem Unglücklichen, dem Lebensmüden und Unverstandenen, dem Gescheiterten zumute ist, können wir nicht lernen und im Grunde genommen auch nicht nachfühlen. Der Bedrängte lehnt denn auch immer wieder – nicht völlig zu Unrecht – unsere Theorien als theoretisch ab und verachtet unsere Teilnahme als gutgespieltes Theaterspiel. Seine Einsamkeit ist so tief, dass er bisweilen nicht mehr bei den Menschen, sondern bei den Tieren, bei Hund und Katze, Zuflucht sucht. Sie hören ihm geduldig zu, verbreiten Wärme, lassen ihn fühlen, wie unentbehrlich er für sie ist; sie kontrollieren ihn nicht und erteilen ihm keine Belehrungen. Wir, die wir ihm zu helfen vorgeben, untersagen die Haltung von Haustieren in Notwohnungen und bekunden damit offen, dass wir die Einsamkeit nicht kennen. Während sie an der eigenen Existenz zweifeln, keinen Halt und kein lohnendes Ziel mehr haben, überlegen wir, welche Entbehrungen ihnen zuzumuten seien, und wir bedenken dabei kaum, wie schwer uns eine Reduktion der eigenen Lebensqualität treffen würde. Wir errechnen ihr Existenzminimum und kämpfen zugleich um unsere Teuerungszulagen und um unsere Beförderung. Wir verkünden Ideale, notgedrungen für andere, ohne sie selber vorleben zu müssen.

Im Grunde genommen hat das Leid in unserer modernen Gesellschaft wenig oder keinen Platz mehr. Wir wollen nicht mit ihm zusammenleben und suchen es zu verbannen hinter die Mauern von Heimen und Kliniken, und wir schrecken bereits auch vor der Euthanasie nicht mehr mit einem klaren Nein zurück. Wir bemühen uns, das Leid auszurotten, mit Mitteln, ähnlich wie sie uns die Apotheker zur Verfügung stellen. Die Konsumgesellschaft mit ihren Wertvorstellungen von Gesundheit und Normalität hat nicht eben viel Verständnis für Gescheiterte; persönlich will sich je länger, je weniger der Einzelne mit ihnen beschäftigen. Man flüchtet in Gruppenarbeit und in Teamwork und verfällt ins Anonyme. Die Hilfesuchenden werden normiert, standardisiert und typisiert.

Im eigenen Wettrennen um das Wohllleben droht uns die Gefahr, die Bedeutung der finanziellen Hilfe zu überschätzen. Sie gehört zwar zu den Fundamenten sozialer Fürsorge, dürfte sich aber selten für sich allein als tragfest erweisen. "Die ... Übersicht über

die Schweizerische Soziale Sicherheit zeigt, dass die Schweiz nunmehr wie alle modernen Industriestaaten ein alle Zweige umfassendes System der sozialen Sicherheit besitzt. Seine Ausgestaltung ist den schweizerischen Verhältnissen angepasst und entspricht den vorhandenen sozialen Bedürfnissen", schreibt der ehemalige Direktor des Bundesamtes für Sozialversicherung, Dr. Arnold Saxer, schon 1963 in seiner Arbeit "Die Soziale Sicherheit der Schweiz". Bundesrat Hanspeter Tschudi hat in einem Vortrag an der Delegiertenversammlung des Zentralverbandes des Staats- und Gemeindepersonals 1974 zum gleichen Thema gesagt: "Die Eidgenossenschaft hat sich schrittweise zum Sozialstaat entwickelt. ... Es liegt ein grundlegender Unterschied vor zwischen der früheren Ordnung, in der ein grosser Teil der älteren Generation in Not oder am Rande des Existenzminimums lebte, und der verfassungsrechtlich vorgeschriebenen Regelung, nach welcher die angemessene Weiterführung des bisherigen Lebensstandards gewährleistet wird." In seinem Buch "Wege und Irrwege in die Zukunft" kommt Emil Küng zum Schluss, die absolute Armut gehöre im wesentlichen der Vergangenheit an; übrig geblieben sei eine relative Armut, nämlich das Gefühl, im Verhältnis zu den andern zu kurz gekommen zu sein. Je mehr sich der Einzelne zurückversetzt vorkomme, desto weniger schätze er das, worüber er immerhin verfüge. Neid und Missgunst würden völlig überflüssige Unzufriedenheit bewirken, weil ständig daran gedacht werde, was andere sich leisten könnten.

Der wirtschaftliche Wohlstand und die erreichte soziale Sicherheit haben – wie ich es sehe – zu einem weiteren Prestigeverlust der wirklich schwachen und sozial Bedürftigen geführt. Sie sind in unserer Gesellschaft als diejenigen verblieben, denen nun eben einmal nicht mehr zu helfen sei, zu sozialer Isolation bestimmt. Nicht zuletzt ist es diese Missachtung seiner Würde, die manchen Bürger davon abhält, staatliche Unterstützungsleistungen rechtzeitig in Anspruch zu nehmen. Den Ombudsmann beängstigt die verbreitete Angst vor der Inanspruchnahme staatlicher Fürsorge.

IV. Aus welcher Sicht betrachtet der Fürsorgebedürftige die Verwaltung? Sind die Möglichkeiten der Administration, sich in die Lage des Fürsorgebedürftigen einzufühlen, trotz all des guten Willens beschränkt, so befällt den Bürger, der Sozialhilfe in Anspruch nehmen muss, meist oder doch oft ein eigentliches Unvermögen, die handelnde Verwaltung zu verstehen. Der moderne, beinahe alles umfassende, für fast alles zuständige und verantwortliche Staat entfremdet sich dem Verständnis der Bürger ohnehin. Der gewaltige Aufbau der Sozialpolitik und des Wohlfahrtsstaates mit seinen vielfältigen Bezügen und Verflechtungen überfordert erst recht den Fürsorgebedürftigen. Was selbst den Juristen oft grosse Mühe bereitet, soll auf müheloses Verständnis des Unterstützten stossen. Aus der Sicht des Bedürftigen bedeutet öffentliche Fürsorge vor allem eine über ihn verhängte totale Verwaltung mit bisweilen einschneidendsten Beschränkungen seiner persönlichen Freiheit. Verständliche Auflehnung bemächtigt sich nicht selten seiner. Er versucht, sich zur Wehr zu setzen gegen die ihm auferlegten Einengungen, und sieht sich vor der Unmöglichkeit, der Argumentation der Fürsorgebehörden wirkungsvoll zu begegnen.

Der die Hilfe in Anspruch Nehmende wünscht sich ein besseres Zimmer, einen neuen Mantel, Mittel für eine nach seinem Dafürhalten unaufschiebbare Reise, die, wie er meint,



alles zum Guten wenden würde, und wird nun mit dem Wohnsitzprinzip, mit rückwirkenden Invalidenrenten und deren Verrechnungsmöglichkeiten, mit Rechtsmittelfristen, mit dem Wesen vormundschaftlicher Massnahmen, mit dem Begriff der Exmission, mit der Rückerstattungspflicht und mit Spezialgebieten aus der Verwandtenunterstützung bekanntgemacht.

In den Schlafräumen der Heilsarmee werden die Bundesverfassung, das Zivilgesetzbuch und das Schuldbetreibungs- und Konkursgesetz studiert. Es werden Eingaben vorbereitet, verbessert und wieder verworfen; schwer lesbare Entwürfe mit zuwenig Zeilenabstand, zu knappem Rand und zu vielen roten Unterstreichungen. Lausanne und Bern werden zu magischen Ortschaften, wo die Gerechtigkeit ihren Sitz haben soll, stilisiert. Dann wieder wird erwogen, die Öffentlichkeit ungeschminkt über alles zu orientieren. Adressen und Redaktionen werden ermittelt, und verzweifelt wird das Rückporto beigelegt. Warum nur bleiben die Antworten so lange aus? Und dann kommt der lang ersehnte Brief: Der Sekretär von Herrn Dr. X teilt mit, dass dieser das Schreiben erhalten und mit Interesse gelesen hat. Dann das Bedauern über die Vorkommnisse und anschliessend eine ausführliche Begründung der Unzuständigkeit. Trotzdem klammern sich die Schreiber an diese Grussadressen der Ohnmacht, nötigen uns, in schon zerblätterten Fotokopien zu blättern. Nach ihrem Anliegen gefragt, wissen manche keine Antwort auf die Frage, worüber sie Auskunft haben möchten; es geht eben nicht mehr um Einzelheiten, es geht jetzt ums Ganze.

Der Staat spricht eine Sprache, die viele Bürger nicht mehr verstehen. Das wirkt sich beim Vollzug ganz besonders aus, denn hier regiert der Staat mitten ins Leben hinein. Der vom Vollzug Betroffene sieht sich vor einer Vielzahl von Erlassen und Vorschriften, denen er hilflos gegenübersteht. Anstelle der vermuteten einfachen Begriffe und Regelungen stösst er auf eine ihm unvertraute Denkweise, die er nur Fachleuten und Spezialisten als zugänglich erachtet. Und selbst dort, wo ihm vorerst Gesetz und Paragraphen als leicht verständlich erscheinen, wird ihm mitunter dargelegt, dass die getroffene Ordnung auf seine Angelegenheit bedauerlicherweise keine Anwendung finden kann. Der Ratsuchende verliert sich in einem kasuistischen Gestrüpp und in fließend gewordenen, schwer zu interpretierenden Begriffen. Der Bürger meint, er habe es mit Beamten von Fleisch und Blut zu tun, und nun verflüchtigt sich plötzlich alles in blutleere Abstraktionen. Der Bürger beginnt zu fürchten, mit persönlicher Erfahrung und gesundem Menschenverstand sei bei der Verwaltung nicht anzukommen, ein ernstzunehmendes Gespräch mit der Verwaltung zu führen sei den Studierten vorbehalten. Der Bürger spürt den Informationsvorsprung der Verwaltung und fühlt sich in die Enge getrieben von Technokraten und Spezialisten. Er glaubt, die Verwaltung würdige sein Spezialproblem im Zusammenhang mit seinen gesamten Lebensumständen, und begegnet nun einer Reglementiererei, die das Leben in kleine und kleinste Ausschnitte zergliedert und nur eine isolierte Betrachtung von Einzelproblemen erlaubt, die zu einer Auffächerung der Verantwortung auf kleinste Zuständigkeitsbereiche führt. Innerhalb dieser engbegrenzten Räume wähnt der Bürger den zuständigen Beamten als kleinen König, dessen Sach-

kunde so unanfechtbar sei, dass seine Entscheide bis zu den Spitzen der Verwaltung lediglich noch nachgesagt würden. Verwaltung bedeutet für viele bürokratisch-technisch durchorganisierte Ordnung, an menschlichen Belangen und Nöten wenig interessiert und ihnen wenig zugänglich.

Dass der Fürsorgebedürftige der Administration mit noch grösserer Skepsis begegnet, ist in Anbetracht der Notlage, in der er sich befindet, beinahe zwingend.

Fehl gehen — insbesondere im Zusammenhang mit der Fürsorge — die Hinweise auf das Beschwerderecht, auf die Rekursmöglichkeiten. Die Unzufriedenheit von Unterstützten steht in einem nicht zu übersehenden Missverhältnis zum Gebrauch von Rechtsmitteln. Schwerfälligkeit in der Erstellung von Schriftsätzen, mangelndes sprachliches Ausdrucksvermögen, ungenügende Rechtskenntnisse oder beeinträchtigte Urteilsfähigkeit halten immer wieder Unzufriedene von Einsprachen und Beschwerden ab. Es ist aber nicht von gutem, wenn die Verwaltung zum vornherein weiss, dass der Bürger höchstwahrscheinlich auf den Rechtsweg verzichten wird.

V. Das abstrakte schweizerische Gerede von Menschenwürde und Humanität ist langatmig geworden und droht auszutrocknen. Derweil bietet sich den in der sozialen Fürsorge Tätigen täglich Gelegenheit, die nun längst bekannten und oft auch zerredeten Parolen umzusetzen und anzuwenden. Hilfe an Mitmenschen setzt Einfühlungsvermögen voraus. Nur wer sich verstanden fühlt, lässt sich helfen. Sozialarbeit erfordert Weite des Geistes, Grossmütigkeit, Verständnis für Schicksale und Umstände, für Lebensweisen, die der unseren oft völlig fremd sind. Wie oft sprengen die Hilfesuchenden doch unsere vertrauten Massstäbe, scheinen uns zu überfordern mit ihren kühnen Hoffnungen, mit ihren ungestillten Sehnsüchten, mit ihren Plänen und Illusionen, die sie schon so viele Jahre mit sich herumtragen und die sie nie aufgeben, unbekümmert darum, dass ihnen die Realisierung trotz ungezählter Anläufe einfach nicht gelingen will. Welcher Reichtum strömt aus ihnen! Da sind wir mit unserem Nützlichkeitsdenken, mit unserem Sekuritätsbedürfnis und unserem Ordnungssinn die Kleinen; wir, die wir nie an den Abgründen gestanden und nie in sie hinuntergeblickt haben, wir, die wir das Wagnis meiden, das Glück erarbeiten wollen, statt es in jeden unergründlichen Fernen zu suchen, wo es wahrscheinlich wirklich wohnt. Wie kümmerlich ist unser errungenes Glück gegen das von ihnen erträumte. Acht Jahre Ombudsmann haben mich vollends davon überzeugt: Unter den Kleinen sind die Grossen zahlreich. Dass wir so viel Mühe haben, ihre Grösse zu erkennen, liegt im Wesen der Grösse begründet. Wie hat doch Jakob Burckhardt gesagt: "Grösse ist das, was wir nicht sind." Irgendwie sprengen sie alle das normale Mass.

Was ich sagen wollte, ist dies: Jede Bedürftigkeit ist ein Einzelfall. Um ihr zu begegnen, sie zu überwinden oder auch nur zu lindern, muss auf die individuellen Ursachen eines jeden Falles eingegangen werden. Moderne Sozialhilfe bedarf des breiten Spielraums für den Helfenden.

Denn die Bedürftigkeit ist oft nur Teilausschnitt des schweren Schicksals, Folge seelischer Gebrochenheit, begründet in Krankheit, Selbstverschulden oder in erlittenem Unrecht. Fürsorge kann daher nach meiner Meinung nie in ausschliesslich sachbezogene

Verwaltung ausweichen. Der Bedürfnisplanung vorauszugehen hat die Anteilnahme, die den Betreuten in seiner Hoffnung bestärkt, endlich ein Gefühl des Aufgehobenseins zu finden. Das ist eine sehr schwere Aufgabe, von der gesagt wird, sie überfordere den Sozialarbeiter. Ihrer ganzen Aufgabe nach hat aber die Fürsorge dem Menschen zu dienen, ist sie Hilfe zur Lebensbewältigung. Die Frage kann daher nicht lauten, ob der Sozialarbeiter überfordert sei mit der Zielsetzung, sich um das geistige Wohl der hilfeschuchenden Mitmenschen zu kümmern. Da diese Aufgabe als einer der wichtigsten Programmpunkte schweizerischer Sozialpolitik betrachtet wird (vgl. Hanspeter Tschudi, Tendenzen und Zielsetzung schweizerischer Sozialpolitik, in: Wohlfahrtsstaat, Anspruch und Wirklichkeit), wäre im Gegenteil festzuhalten, dass einer Tätigkeit in der modernen Fürsorge nur gewachsen scheint, wer gewillt ist, sich in diesem Auftrag zu versuchen.

Bestimmt ist der Besuch von Kursen, sind Kenntnisse in Psychologie, Rechtswissenschaft, Soziologie und Buchhaltung für den Fürsorger von grossem Nutzen, zum Teil vielleicht unerlässliche Voraussetzung für die Erledigung seiner Aufgaben. Fürsorge – wie ich ihr als Ombudsmann begegne – lässt sich indessen nicht mit dem Intellekt allein bewältigen. Echte Fürsorge erscheint mir vielmehr als Kunst, als die Fähigkeit, das Allgemeingültige in unserem menschlichen Dasein, die Würde des Menschen auch im Hässlichen, im Entstellten, im Gequälten, Verbrauchten, im Erniedrigten, Verunsicherten und Erfolglosen zu erkennen. Menschenwürde bedeutet doch eigentlich nichts anderes als Anerkennung des Anomalen, des Andersgearteten. Und unter den sogenannten Versagern, den Gefährdeten und Reizbaren, die unter den schweren Rätseln des Lebens leiden, finden sich nur selten stumpfe Durchschnittsbürger.

Auch das leidvolle Dasein ist eine Bereicherung unserer Welt. Nicht jeder vermag strenge Zucht an sich selber zu üben, hat den Willen zu treuer Pflichterfüllung, die Bereitschaft zur Ordnung, zum Masshalten, einen Trieb zu geregelter, hingebender Arbeit. An seiner Menschenwürde ändert das nichts. Er ist gleich viel wert wie derjenige, der über Ausdauer, Sesshaftigkeit, Beständigkeit und Vorsicht verfügt und dem darum das Bekanntwerden mit der Fürsorge erspart bleibt (vgl. Zwicker Heinz Dr. theol.: Seelisches Leiden und schöpferische Leistungen; Bern 1954).

Das im Entwurf vorliegende neue zürcherische Sozialhilfegesetz wird, wie alle Gesetze, unvollständig und dementsprechend auslegungsbedürftig sein. In der Weisung des Regierungsrates wird denn auch etwa ausgeführt, die Gestaltung der persönlichen Hilfe in einzelnen lasse sich nicht gesetzlich normieren. Nach wie vor bleibt somit Wesentlichstes Ihrem Entscheid und damit Ihrer Verantwortung überlassen. Bald werden auch wieder Präjudizien-Sammlungen zur Verfügung stehen. Allen Respekt davor! Aber sie dienen zum Teil auch dazu, sich der eigenen Verantwortung zu entschlagen.

Welches ist denn der richtige Weg zu trefflichsten Gesetzesanwendung? Statt auf die hochentwickelten juristischen Wegleitungen verweise ich Sie für einmal auf einen Dichter: "On ne voit qu'avec le coeur."