

**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:** 85 (1988)

**Heft:** 5

**Rubrik:** Entscheide

#### **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:** 15.01.2026

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

## **Abgewiesene Aufsichtsbeschwerde gegen den Sozialdienst einer Gemeinde**

*Der Regierungsrat des Kantons Zug musste unlängst in einer Beschwerde einer Bürgerin gegen eine Sozialarbeiterin einer Gemeinde einen Beschwerdeentscheid fällen, der von grundsätzlicher und damit allgemein interessanter Bedeutung ist.*

X. bezieht seit Juni 1985 von der Gemeinde Y. Sozialhilfe. Mit Eingabe vom 24. September 1987 beschwerte sie sich beim Gemeinderat gegen eine Verfügung der Fürsorgeabteilung vom 18. September 1987 betreffend. Der Gemeinderat wies die Beschwerde mit Entscheid vom 6. November 1987 ab.

In der gleichen Eingabe hatte sich X. auch über das Verhalten von Z., Sozialarbeiterin, beschwert und beantragt, in Zukunft bezüglich der sie betreffenden sozialen Angelegenheiten mit dem Fürsorgechef verhandeln zu dürfen. Zur Begründung machte sie geltend, dass sie mit Frau Z. in ihren Angelegenheiten nicht auf sachgemäße Weise verhandeln könne. Diese gebe ihr auf Fragen nur unwillig und verzögernd Auskunft. Zum Beispiel habe sie ihr das Telefon aufgehängt, als sie mit ihr über die Zahnarztwahl habe sprechen wollen. Das sei auch schon bei anderen Gesprächen der Fall gewesen. Wenn es für sie, X., notwendig wäre, mit Frau Z. sprechen zu können, habe diese keine Zeit und schiebe die Angelegenheit auf die lange Bank. – Der Gemeinderat nahm dazu in seinem Entscheid wie folgt Stellung: Er sei den Vorwürfen nachgegangen und weise sie in aller Form zurück. Frau Z. sei eine geduldige, einfühlsame und hilfsbereite Sozialarbeiterin. Entgegen der Darstellung von Frau X. habe sich Frau Z. für diese eingesetzt. Der Gemeinderat habe Anlass anzunehmen, dass das Verhalten von Frau X. die Situation wesentlich mitbestimmt habe, zumal Frau X. die Sozialarbeiterin beschimpft habe, in ihre Besprechungen mit andern Personen hineingeplatzt sei, sie sogar abends zu Hause angerufen habe oder in ihrem Büro einfach sitzen geblieben sei, um auf diese Weise ihre Forderungen durchzusetzen. Der Gemeinderat halte daran fest, dass für Frau X. weiterhin Frau Z. als Sozialarbeiterin zuständig sei. Diese besitze nach wie vor das Vertrauen der Exekutivbehörde.

### **Regierung muss entscheiden**

X. (im folgenden «Beschwerdeführerin» genannt) focht den Entscheid des Gemeinderates am 17. November 1987 beim Regierungsrat an, und zwar sowohl hinsichtlich wie bezüglich des Verhaltens von Frau Z. Den ersten Beschwerdepunkt zog sie indessen am 25. November 1987 wieder zurück, so

dass der Regierungsrat am 30. November 1987 einen entsprechenden Abschreibungsbeschluss fassen konnte.

Ihre Rüge an die Adresse von Frau Z. hielt die Beschwerdeführerin jedoch aufrecht. Sie machte in ihrer Beschwerdeschrift geltend, dass sie nicht damit einverstanden sei, weiterhin mit Frau Z. verhandeln zu müssen. Das Sozialamt habe noch andere Mitarbeiter, und es müsse möglich sein, künftig bei einem solchen den Unterstützungsbeitrag anzufordern.

Die instruierende Direktion des Innern gab dem Gemeinderat am 27. November 1987 Kenntnis vom Begehr von der Beschwerdeführerin und ersuchte ihn zu prüfen, ob die Betreuung von Frau X. nicht der andern gemeindlichen Sozialarbeiterin übertragen oder eine andere Lösung getroffen werden könnte, welche inskünftig eine direkte Konfrontation zwischen der Beschwerdeführerin und Frau Z. ausschliesse.

Der Gemeinderat antwortete am 22. Dezember 1987 und führte im wesentlichen folgendes aus: Aus grundsätzlichen Erwägungen sei ein Zuständigkeitswechsel unter den Sozialarbeiterinnen abzulehnen. Die Erfahrung zeige, dass gelegentliche Schwierigkeiten im Kontakt und in der Betreuung von Klienten des Sozialamtes auftreten könnten, da sich nicht jedermann gleich angepasst zu verhalten vermöge oder jemand beispielsweise mit Enttäuschung oder Unverständnis auf als ungenügend empfundene finanzielle Beiträge der öffentlichen Sozialhilfe reagiere. Selbstverständlich könnten sich auch einmal Probleme in der persönlichen Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klient ergeben. Eine ausgebildete Sozialarbeiterin wisse sich indessen auf solche Situationen einzustellen. Es wäre kontraproduktiv und verfehlt, dem Klienten jeweils zuzustehen, auf aufgetretene Schwierigkeiten hin die zuständige Sozialarbeiterin wechseln zu dürfen. Es entstünden dadurch für die Amtsstellen grosse Unsicherheit und Umtreibe, für die betroffenen Sozialarbeiterinnen gleichsam eine Art Wettbewerb in der Gunst der Klienten und für die letzteren der schädliche Eindruck einer eigentlichen Verfügungsgewalt über die Organe der Sozialhilfe. Dies alles läge aber überhaupt nicht im Interesse der Sozialhilfe, wie sie vom Gesetz verstanden werde. – Was die Beschwerdeführerin betreffe, so sei diese gerade das beste Beispiel für eine Klientin, die überhaupt nicht bereit bzw. fähig sei, sich um ein gutes und normales Verhältnis zur Sozialarbeiterin zu bemühen. Im angefochtenen Entscheid vom 6. November 1987 habe der Gemeinderat das Verhalten dieser Klientin hinlänglich geschildert und ebenso sehr festgehalten, dass sich Frau Z. im allgemeinen wie gerade in diesem anspruchsvollen Fall sehr einfühlsam und kooperativ verhalte. Für ihre Bemühungen dieser Klientin gegenüber verdiene sie besondere Anerkennung und Unterstützung. So sei auffallend, dass sich die Beschwerdeführerin auch in den Wochen nach ihrer Beschwerdeerhebung im Kontakt mit Frau Z. einmal überbetont freundlich und ein anderes Mal wieder aufgegängt und unkooperativ verhalten habe. Es sei mit grösster Wahrscheinlichkeit anzunehmen, dass die Klientin mit jeder Sozialarbeiterin dieselben Probleme habe. Ihr selbst wäre letztlich mit einem Wechsel in der Zuständigkeit der Sozialarbeiterin am wenigsten gedient.

*Der Regierungsrat erwägt:*

I.

1. Die Rüge der Beschwerdeführerin beim Gemeinderat erfolgte nicht auf eine konkrete Verfügung hin, sondern betraf allgemein das Verhalten von Z., gemeindliche Sozialarbeiterin. Sie war demnach als Aufsichtsbeschwerde im Sinne von § 52 des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG) zu betrachten. In dem der Gemeinderat in seinem Entscheid vom 6. November 1987 festhielt, dass für die Beschwerdeführerin weiterhin Frau Z. als Sozialarbeiterin zuständig sei, hat er der Aufsichtsbeschwerde nicht Folge gegeben.

2. Gegen den ablehnenden Bescheid auf eine Aufsichtsbeschwerde ist lediglich erneute Aufsichtsbeschwerde an die obere Instanz möglich. Ein Beschwerderecht steht dem Aufsichtsbeschwerdeführer nicht zu (Kölz, Kommentar zum Verwaltungsrechtspflegegesetz des Kantons Zürich, Zürich 1978, N 75 zu § 20).

3. Nach § 52 VRG kann jedermann die Aufsichtsbehörde über Tatsachen in Kenntnis setzen, die ein Eingreifen der Aufsichtsbehörde gegen eine untere Verwaltungsbehörde von Amtes wegen erfordern (Abs. 1). Der Anzeiger hat nicht die Rechte einer Partei, die Art der Erledigung ist ihm mitzuteilen, und eine Pflicht zur Begründung besteht nicht (Abs. 2–4).

Die Aktivlegitimation der Beschwerdeführerin ist nicht zu prüfen; beschwerdeberechtigt ist jedermann. Als Aufsichtsbehörde über die Gemeinden (§ 33 Abs. 1 des Gemeindegesetzes, GG) ist der Regierungsrat zur Behandlung der vorliegenden Aufsichtsbeschwerde zuständig, weshalb sie an die Hand zu nehmen ist.

II.

1. Die Organisation des gemeindlichen Sozialdienstes ist nach § 10 Abs. 3 des Sozialhilfegesetzes (SHG) Sache des zuständigen Rates, vorliegend des Gemeinderates (§ 11 Abs. 1 SHG). Der Gemeinderat ist somit auch zuständig, die Kriterien für die Zuteilung von Hilfesuchenden zur Betreuung an bestimmte Mitarbeiter des Sozialdienstes festzulegen. Gemäss diesen Kriterien ist für die Beschwerdeführerin die Sozialarbeiterin Z. zuständig.

2. Eine Aufsichtsbeschwerde ist grundsätzlich auch gegen organisatorische Massnahmen zulässig (vgl. Kölz, a.a.O., N 71 zu § 20). Als Aufsichtsbehörde schreitet der Regierungsrat indessen nur ein, wenn er einen Missstand in der Gemeindeverwaltung oder eine Vernachlässigung öffentlicher Aufgaben feststellt; in diesen Fällen mahnt er vorerst den Gemeinderat, Abhilfe zu schaffen (§ 37 des Gemeindegesetzes, GG).

Von einem Missstand in der Verwaltung oder einer Vernachlässigung öffentlicher Aufgaben kann indessen im vorliegenden Fall keine Rede sein. Bei den aufgetretenen Schwierigkeiten zwischen der Beschwerdeführerin und Frau X. handelt es sich vielmehr um Konflikte, die im Verhältnis zwischen Hilfesuchendem und Hilfegewährendem durchaus auftreten können. Auch wenn solche Probleme nicht überall entstehen müssen, so stellen diese unter den Voraussetzungen einer Unterstützungssituation keineswegs etwas Ausser-

gewöhnliches dar, und schon gar nicht handelt es sich um Vorkommnisse, die ein Einschreiten der Aufsichtsbehörde rechtfertigen würden. Die angespannte Situation kann nur mit gegenseitigem Verständnis und Einfühlungsvermögen vorerst «normalisiert» und für die Zukunft auf eine tragfähige Basis der Zusammenarbeit gestellt werden.

Steht fest, dass kein Anlass zu einem aufsichtsrechtlichen Einschreiten besteht, so kann der vorliegenden Aufsichtsbeschwerde nicht Folge gegeben werden.

3. Bei diesem Ausgang des Verfahrens hätte die Beschwerdeführerin die Kosten zu tragen. Angesichts ihrer finanziellen Situation wird jedoch von der Erhebung einer Spruchgebühr Umgang genommen.

Der Regierungsrat beschliesst: 1. Der Aufsichtsbeschwerde wird keine Folge gegeben. Von der Erhebung einer Spruchgebühr wird Umgang genommen.

---

## **LITERATUR**

---

### **Soziale Hilfe von A–Z im Kanton Zürich**

Im Kanton Zürich werden knapp 3000 Organisationen gezählt, welche soziale, pflegerische oder medizinische Dienstleistungen erbringen. Die Informationsstelle des Zürcher Sozialwesens publiziert periodisch ein Nachschlagewerk, in dem alle diese Dienste aufgelistet und kurz beschrieben sind. Die fünfte, aktualisierte Ausgabe des Handbuchs «Soziale Hilfe von A–Z 1988/89» wurde ausgeliefert.

Das Verzeichnis enthält – nach Gemeinden und Stadtkreisen geordnet – alle Sozialberatungsstellen, ambulanten Dienste, Heime, Spitäler, Eingliederungsstätten, Amtsstellen, Interessenverbände etc. Dank den ebenfalls zusammengestellten Zahlen über die Bevölkerung und deren Altersgliederung sind auch Vergleiche zwischen den Gemeinden und Regionen möglich. Das Buch dient deshalb nicht nur als praktischer Wegweiser, sondern auch als Planungshilfsmittel.

Interessierte Bürger/innen erhalten einen Überblick über den Stand der sozialen Hilfe in ihrer Gemeinde und im Kanton Zürich. Bestellung bei: Informationsstelle des Zürcher Sozialwesens, Gasometerstr. 9, 8005 Zürich. Tel. 01/221 26 02. Preis: Fr. 32.–.