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: 72 (1975)

Heft: 10

Artikel: Informationsstelle für Sozialdienste im Kanton Zürich

Autor: Ettlin, Regula

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-838947

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: 13.07.2025

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

Zeitschrift für öffentliche Fürsorge

Nr. 10 Oktober 1975
72. Jahrgang

Beilage zum «Schweizerischen Zentralblatt für Staats- und Gemeindeverwaltung»

Monatsschrift für öffentliche Fürsorge und Jugendhilfe. Enthaltend die Entscheide aus dem Gebiete des Fürsorge- und Sozialversicherungswesens. Offizielles Organ der Schweizerischen Konferenz für öffentliche Fürsorge. Redaktion: Dr. M. Hess-Haeberli, Waldgartenstrasse 6, 8125 Zollikerberg Telefon (01) 63 75 10. Verlag und Expedition: Orell Füssli Graphische Betriebe AG, 8036 Zürich Jährlicher Abonnementspreis Fr. 26.–.
Der Nachdruck unserer Originalartikel ist nur unter Quellenangabe gestattet

Informationsstelle für Sozialdienste im Kanton Zürich

Ein Experiment

lic. rer. pol. *Regula Ettlin,* Bülach

1. Entstehung und Aufgabenstellung

Anstösse zur Schaffung eines Informations- und Koordinationsinstruments für das Sozialwesen im Kanton Zürich kamen von mehreren Seiten:

– Verschiedene Politiker waren und sind der Überzeugung, die Sozialarbeit im Kanton sei hinter der gesellschaftlichen Entwicklung zurückgeblieben. Das Schwergewicht habe sich von der materiellen Not auf seelisch-geistige Not verlagert, was nach einem Wandel in Art und Methoden der Hilfe verlange. Ausserdem werde die unklare Abgrenzung von Kompetenzen und mangelnde Zusammenarbeit zwischen öffentlichen und privaten Hilfsorganisationen auf dem Rükken hilfebedürftiger Menschen ausgetragen. Es bestünden Lücken im Hilfsangebot, aber auch Doppelspurigkeiten. Am 21. 4. 1969 wurde die Motion Müller[1] eingebracht:

«. . ., er (der Regierungsrat) möge das Spektrum der heutigen Fürsorge einmal gründlich durchleuchten und zusammen mit den daran Mitbeteiligten, den Sozialarbeitern und Sozialinstitutionen, die Möglichkeit einer Neuorientierung der gesamten Sozialarbeit im Kanton Zürich, insbesondere im Sinne einer Koordination, überprüfen, . . .»

Die Motion Frehner[2] vom 30. 6. 69 forderte Folgendes (Auszug):

«– Schaffung einer vollamtlichen Planungs- und Kontaktstelle für das Sozialwesen im Kanton Zürich;

[1] Motion Nr. 553 vom 21. April 1969 über eine Neuordnung der Sozialarbeit im Kanton Zürich.
[2] Motion Nr. 617 vom 30. Juni 1969 über private und öffentliche Fürsorge.

- Vorbereitung und Durchführung von Massnahmen, um dem Nachwuchs- und Personalmangel in der Sozialarbeit wirksam zu begegnen;
- Überprüfung der finanziellen Bedürfnisse in den verschiedenen Aufgabengebieten mit dem Ziel, eine der Sache angemessene Zuteilung öffentlicher Beiträge zu gewährleisten;
- Förderung der Koordination und Kooperation der privaten und öffentlichen Fürsorge unter Berücksichtigung der verschiedenen Strukturen gesamtschweizerischer und kantonaler Organisationen.»
- Von seiten der Massenmedien und der Öffentlichkeit wird eine grössere Transparenz im Sozialwesen verlangt. Als «Barometer» kann das wachsende Unbehagen über das Sammelwesen bezeichnet werden.
- Die Sozialarbeiter ihrerseits kämpfen um die Anerkennung ihres Berufes und um Verständnis für ihre schwierige Position zwischen Hilfebedürftigen (meist «Aussenseiter») und Gesellschaft. Für sie ist es ein grosses Anliegen, über ein wirksames «Sprachrohr» zu verfügen.
- Behörden und Verwaltung fehlen die nötigen Planungsgrundlagen, um den immer wachsenden Bedürfnissen nachzukommen.

Die Forderungen der Parlamentarier wurden von der Studienkommission für die Neuordnung der Fürsorge im Kanton Zürich (Kommission Bosshard) in ihrem Bericht wieder aufgegriffen. Sie schlug der Fürsorgedirektion Ende 1970 vor, eine Informationsstelle zu schaffen. Dabei empfahl sie, diese Stelle einem privaten Träger anzuvertrauen und vorerst nicht in die kantonale Verwaltung einzubauen, da deren Aufgabenbereiche noch nicht genau umschrieben werden können und die zweckmässigste Organisationsform erst noch gefunden werden müsse.

In der Folge fanden zwischen der Fürsorgedirektion und der Gemeinnützigen Gesellschaft des Kantons Zürich (GGKZ) Verhandlungen statt. Letztere erklärte sich bereit, während einer zweijährigen Versuchsphase das Patronat über die Informationsstelle zu führen. Im Oktober 1973 beschloss der Regierungsrat, einen Kredit von max. 220 000.— für dieses Vorhaben zur Verfügung zu stellen.

Laut Protokoll zum Beschluss Nr. 4990 des Regierungsrates hat sich die Informationsstelle folgender Aufgaben anzunehmen:

- Die Bestandesaufnahme sowie die Errichtung eines Institutionenkatasters und die Förderung des Informationsflusses zwischen den Sozialarbeitern der verschiedenen privaten und öffentlichen Stellen;
- Die Konzeption eines möglichst flexiblen Koordinationsmodelles zur besseren Abstimmung und wirksameren Ergänzung der verschiedenen sozialen Dienste untereinander.

Mit der versuchsweisen Schaffung einer Informationsstelle hat der Kanton Zürich keineswegs eine Pionierleistung vollbracht. In der welschen Schweiz bestehen seit längerer Zeit ähnliche Einrichtungen: das Office Social Neuchâtelois[3] (seit 1943) und das Bureau d'Information Sociale[4] in Genf (seit 1963), um nur die wichtigsten zu nennen. Aber auch in deutschschweizerischen Kantonen sind Bemühungen zu verzeichnen, welche alle darauf abzielen, Information, Koordination und Planung in der Sozialhilfe voranzutreiben. Das Sozialwesen im Kanton St. Gallen[5] wurde von

[3] Office Social Neuchâtelois, Terreaux 9, 2000 Neuchâtel.

[4] Bureau d'Information Sociale, 13, rue Verdaine, 1200 Genève.

[5] Gertrud Hungerbühler: «Das Sozialwesen im Kanton St. Gallen. Bestandesaufnahme und Ausbauvorschläge», St. Gallen 1969.

G. Hungerbühler 1967/69 unter die Lupe genommen; im Kanton Uri hat eine Planungsgruppe das «Urner Modell»[6] erarbeitet; im Kanton Basel-Land entstand 1972 ein «Leitbild Jugendhilfe»[7] und im Kanton Basel-Stadt wird gegenwärtig ebenfalls an einem neuen Konzept für die Jugendhilfe gearbeitet. Schliesslich sei noch das Berner Projekt eines Verzeichnisses aller sozialen und medizinischen Einrichtungen im Kanton[8] erwähnt, ein Gemeinschaftsunternehmen der Direktion des Fürsorgewesens, des Kantonalen Jugendamtes und des Instituts für Sozial- und Präventivmedizin der Universität.

Auf gesamtschweizerischer Ebene hat die Schweizerische Landeskonferenz für Sozialwesen 1965 den Versuch einer Standortbestimmung der Sozialarbeit[9] gemacht. Inzwischen liegt auch der Bericht einer Expertengruppe für den Ausbau der Landeskonferenz zu einer Schweizerischen Stiftung für Sozialwesen[10] vor, deren Aufgabenkatalog u. a.

- Koordination der Tätigkeiten privater und öffentlicher Einrichtungen
- Information der beteiligten Einrichtungen und Öffentlichkeitsarbeit
- Forschung und Planung

vorsieht.

Ebenfalls sehr aufschlussreich und zukunftweisend sind die Studien «Das Schweizerische Sehbehindertenwesen»[11] (1973), «Die heutige Situation in der Gesundheitsfürsorge»[12] (1972) und «Die Altersfragen in der Schweiz»[13] (1966).

Dieser Blick über die Kantonsgrenzen hinweg vermittelt kein vollständiges Bild, doch ist daraus klar ersichtlich, dass die eingangs erwähnten Probleme und Fragestellungen überall anzutreffen sind und nach Mitteln und Wegen gesucht wird, um sie einer Lösung näher zu bringen. In diesem Sinne ist auch das Experiment der Informationsstelle für Sozialdienste im Kanton Zürich zu verstehen*.

[6] «Das Urner Modell. Sozialarbeit im Kanton Uri», Planungsgruppe der urnerischen Sozialarbeiter, Altdorf 1973.

[7] «Leitbild Jugendhilfe Baselland», Kommission Leitbild Jugendhilfe im Auftrage des Regierungsrates des Kantons Basel-Landschaft. Liestal 1972.

[8] «Verzeichnis aller im Kanton Bern bestehenden sozialen und medizinischen Einrichtungen», Kontaktadresse: Frl. L. Kissling, Fürsorgeinspektorat des Kantons Bern, Herrengasse 22, 3011 Bern.

[9] «Standortbestimmung der Schweizerischen Sozialarbeit», Umfrage des Sekretariats der Schweizerischen Landeskonferenz für Sozialwesen. Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft. Zürich 1965.

[10] «Schweizerische Stiftung für Sozialwesen», Bericht der Expertengruppe der Schweizerischen Landeskonferenz für Sozialwesen. Zürich 1972.

[11] Verena Ritter: «Das Schweizerische Sehbehindertenwesen», Schweizerischer Zentralverein für das Blindenwesen. St. Gallen 1973.

[12] Marinka Schulthess/Cathérine Chuard-Sterchi: «Die heutige Situation in der Gesundheitsfürsorge». Basel 1972.

[13] «Die Altersfragen in der Schweiz», Bericht der Kommission für Altersfragen. Zürich 1966.

* Informationsstelle für Sozialdienste im Kanton Zürich, Bahnhofstrasse 11, 8180 Bülach, Telefon 01 / 80 62 50

2. Vorgehen

Nachdem die GGKZ mich auf den 1. Juni 1974 als Leiterin der Stelle engagiert hatte, bestellte sie eine 5köpfige Fachkommission, bestehend aus Vertretern öffentlicher, kirchlicher und privater Institutionen. Sie ist beauftragt, mir beratend zur Seite zu stehen und für die Verbindung zur GGKZ besorgt zu sein. Durch diese Fachleute wurde mir der Zugang zu praktisch allen sozialen Einrichtungen sehr erleichtert. Gemeinsam erarbeiteten wir eine präzisere Umschreibung der Aufgaben und setzten Prioritäten für die während der Versuchsphase zu leistende Arbeit.

a) Bestandesaufnahme der sozialen Einrichtungen

Als erstes wurde die Bestandesaufnahme in Angriff genommen. Sie war als aktivierende Befragung konzipiert. Ich besuchte rund 100 Schlüsselpersonen, um Auskunft über Situation und Probleme ihrer Institution zu erhalten. Bei dieser Gelegenheit konnte ich ein reiches, der Bestandesaufnahme dienendes Material (Statuten, Jahresberichte, Verzeichnisse, Studien) zusammentragen und abtasten, wie gross das Bedürfnis von seiten der einzelnen Institutionen nach einer kantonalen Informationsstelle ist und welche Aufgaben diese wahrzunehmen hätte.

Einiges Kopfzerbrechen bereitete die Abgrenzung der zu erfassenden Institutionen, ist man sich doch keineswegs darüber einig, was als «soziale Einrichtung» zu bezeichnen ist. Besonders in den Sektoren Gesundheit und Erziehung war es schwierig, eine klare Linie zu ziehen. Wir entschlossen uns zu einer eher weit gefassten Erhebung, um nicht ein allzu enges Bild zu erhalten.

Angesichts der Überflutung der einzelnen Institutionen mit Fragebogen aller Art, verzichteten wir darauf, in dieser ersten Phase den Einrichtungen einen Fragenkatalog zu unterbreiten. Aus den gesammelten Materialien gingen die wichtigsten Angaben wie Adresse, Tätigkeitsgebiet, Einzugsgebiet und Trägerschaft ohnehin hervor. So beschränkten wir uns darauf, das Adressenmaterial von den Gemeindekanzleien überprüfen und ergänzen zu lassen. Diese erhielten Ende Januar 1975 eine Liste mit den von uns ermittelten, in der Gemeinde ansässigen Institutionen. Auf unsere Bitte hin wurde auch ein Formular mit Kontaktadressen und Angaben über Pläne und in Entstehung begriffene Projekte ausgefüllt. Diese Informationen sind für uns sehr aufschlussreich und erleichtern das Verfolgen der Entwicklung in der nächsten Zeit. Ein recht grosser Teil der zürcherischen Gemeinden besitzt auch Einführungs- und Orientierungsschriften für Neuzuzüger, einzelne sogar Verzeichnisse von Sozialdiensten, die unser Material in wertvoller Weise ergänzen.

Das Institutionenkataster besteht nun in Form einer Hängeregistratur mit Dossiers für jede Gemeinde. Darin sind enthalten:

a) die Übersichten über bestehende Institutionen;

b) die Übersichten über Pläne und Kontaktpersonen;

c) die Erhebungsblätter für jede ortsansässige Institution mit Angaben wie Adresse, Telefon, Tätigkeit, Einzugsgebiet, Träger, Sprechstunden etc.;

d) die lokalen Verzeichnisse und Einführungsschriften;

e) eine der letzten Gemeinderechnungen zwecks einer allfälligen Erhebung von gemeinnützigen Fonds und Stiftungen;

f) Zeitungsartikel und andere Unterlagen, welche die Gemeinde oder eine der Institutionen betreffen.

Auf den Druck eines Nachschlagewerkes wird aus verschiedenen Gründen vorläufig verzichtet:

- Die Weiterführung der Stelle steht noch nicht fest. Eine solche Investition wäre nur gerechtfertigt, wenn Gewähr dafür besteht, dass das Verzeichnis fortlaufend auf den neuesten Stand gebracht wird.
- Es gibt eine Reihe von Lokal- und Spezialverzeichnissen. Eine Übersicht über diese Verzeichnisse kann bei der Informationsstelle bezogen werden.
- Das Verfassen eines Nachschlagewerkes wirft verschiedene Probleme auf, von denen ich hier nur eines erwähnen möchte: Nach welchen Gesichtspunkten sind die sozialen Einrichtungen zu unterteilen? Gemeinsam mit den Bearbeitern des Berner Projektes wurde diese Frage zu lösen versucht, damit wenigstens zwei Verzeichnisse in der Schweiz, wenn nicht genau gleich, so doch ähnlich sein werden.

Ein anderes, aber nicht zu vernachlässigendes Kapitel ist die Frage des Datenschutzes. Für wen sollen die bei der Informationsstelle gesammelten Informationen zugänglich sein? Obwohl es sich in der Regel um Informationen handelt, die durchaus jedermann mit einer entsprechenden Anstrengung ermitteln kann, können sie in konzentrierter Form eher missbraucht werden. Richtlinien darüber, was als Missbrauch zu bezeichnen ist, fehlen weitgehend, und oft spielen subjektive Ansichten mit. Ein Beispiel soll dies erläutern:

Gewisse Fonds und Stiftungen lehnen es ab, in ein Verzeichnis aufgenommen zu werden, aus Angst, es komme damit eine Flut von Gesuchen auf sie zu. Aus der Sicht der Hilfebedürftigen jedoch ist eine lückenlose Übersicht über die Hilfsquellen von grosser Bedeutung.

b) Förderung des Informationsflusses und Koordination zwischen Sozialdiensten

Die Bestandesaufnahme der sozialen Einrichtungen ist zweifellos ein wichtiges Instrument zur Förderung des Informationsflusses und der Koordination, jedoch nicht das einzige. Wesentlicher scheint mir, dass aufgrund der Bestandesaufnahme Aktionen ausgelöst werden können, die auf eine Lösung hängiger Probleme abzielen. Die Vielfalt der Institutionen, ihrer Anliegen und Erwartungen macht es jedoch recht schwierig, kurzfristig sichtbare Fortschritte zu erzielen. Bisherige Erfahrungen haben gezeigt, dass bereits bestehende Bestrebungen innerhalb von Dachverbänden, lokalen Vereinigungen und anderen Gremien durch ein Angebot an bestimmten Dienstleistungen stark gefördert werden könnten. Ich denke dabei vor allem an die Vermittlung von Spezialisten der Informations- und Kommunikationswissenschaften, deren Aufgabe darin bestehen würde, Kenntnisse über den Umfang mit Informationen und Anleitungen zur systematischen Lösung von Problemen zu vermitteln. Viele Koordinationsbemühungen kranken auch daran, dass keine der beteiligten Institutionen ihre Vertreter genügend freistellen kann, um mit der nötigen Energie und Umsicht die Arbeit voranzutreiben und Krisensituationen zu überwinden.

Oft fehlt ganz einfach auch die neutrale Instanz, welche in der Lage wäre, einen Meinungsaustausch zu organisieren.

Für die Informationsstelle ergibt sich daraus die Konsequenz, dass Informationsfluss und Koordinationsbestrebungen nicht nur mit Informationsmaterial, sondern auch personell, eventuell sogar finanziell unterstützt werden müssen. Besonders im Kanton Zürich (er hat mancherorts den Ruf, überbefürsorgt, d.h. mit sozialen Institutionen überdotiert zu sein), ist mit erheblichen Investitionen zu rechnen, falls die eingangs aufgeführten Ziele erreicht werden sollen. Der Gedanke, die Informationsstelle eine permanente Einrichtung werden zu lassen, wird denn auch in den verschiedensten Kreisen begrüsst.

3. Schaffung einer permanenten Einrichtung

Die im ersten Versuchsjahr gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse wurden in einem Bericht zusammengefasst und der Fürsorgedirektion unterbreitet, ergänzt durch Vorschläge zur Weiterführung der Stelle. Obige Ausführungen, bereits eingegangene Anfragen und bisher geleistete Informations- und Koordinationsarbeit zeigen, dass die Stelle vielseitig konzipiert werden muss und folgende Kriterien zu berücksichtigen sind:

1. Die Stelle muss Zugang zu Informationen aus möglichst vielen Bereichen der Sozialhilfe haben. Am ehesten ist dies durch eine breite Trägerschaft gewährleistet.

2. Die Stelle muss für alle an Sozialhilfe interessierten Kreise zugänglich sein. Barrieren, wie zu starke Belastung durch Mitgliederbeiträge und Gebühren für beanspruchte Dienste, sind der Wirksamkeit der Stelle nicht förderlich.

3. Die Stelle muss in der Lage sein, die verschiedensten Gesichtspunkte zu vertreten, d. h. sie soll politisch und konfessionell neutral und nicht von einseitigen Interessen geprägt sein.

4. Die Stelle muss beweglich sein, d. h. sie muss kurzfristig Personen und Mittel freistellen können, um aktuellen Fragen nachzugehen.

5. Die Stelle muss über eine gesicherte finanzielle Grundlage verfügen, damit keine Energie für das Einholen der nötigen Geldmittel verloren geht.

Während des zweiten Versuchsjahres wird abzuklären sein, ob und wie die Stelle weitergeführt werden kann. Eine der grössten Klippen ist bei der jetzigen Wirtschaftslage die Frage der Finanzierung. Nach einem Jahr des Experimentierens kann noch nicht angegeben werden, welchen konkreten Nutzen die Informationsstelle für das Sozialwesen bringt, und er lässt sich schon gar nicht in Zahlen ausdrücken. Hier muss der Hinweis genügen, dass der Erfolg der welschen Vorbilder für eine permanente Einrichtung auch im Kanton Zürich spricht.