

Sitzung vom 23. August 2017

**705. Anfrage (ORS – Gewinnorientierte Dienstleisterin  
im Asylbereich)**

Die Kantonsrätinnen Silvia Rigoni und Kathy Steiner, Zürich, haben am 15. Mai 2017 folgende Anfrage eingereicht:

Die ORS Service AG ist eine gewinnorientierte Aktiengesellschaft, welche in den letzten Jahren stark gewachsen ist. Die ORS hat unterdessen über 600 Mitarbeitende und machte 2015 einen Umsatz von 85 Mio. Franken. Die ORS hat Betreuungsmandate von Bund, von Kanton und Gemeinden und expandiert auch nach Österreich und Deutschland. In Österreich wurde ein stolzer Gewinn ausgewiesen.

Eine private Firma machte also offenbar gute Geschäfte mit der Not von flüchtenden Menschen und die öffentliche Hand unterstützt sie dabei mit Leistungsaufträgen und Betreuungsmandaten. Besorgniserregend ist, dass die Qualität der Betreuung von verschiedenen Seiten wiederholt infrage gestellt wurde. Angeblich legt die Firma keinen grossen Wert auf qualifizierte Arbeitskräfte und es herrscht Zweifel, ob ausreichend Personal für die Betreuung zur Verfügung steht. Auch wird bezweifelt, ob die verfassungsmässigen Grundrechte der Untergebrachten ausreichend geschützt sind. Zurzeit ist unklar, ob die ORS ihren Auftrag mit einer qualitativ ausreichenden Leistung erfüllt.

Die ORS unterhält im Auftrag des Kantons Zürich Durchgangszentren (DZ) und Notunterkünfte (NUK). Die DZ werden zum Teil auch von der AOZ betrieben, die NUK ausschliesslich von der ORS. Der Kanton ist auch dann für eine gute Qualität der Versorgung in der Verantwortung, wenn er diese Aufgaben an Dritte übergibt. Wenn Fragen zur Qualität auftauchen, ist ein besonderes Augenmerk auf eine korrekte Versorgung und das Wohl der Betroffenen zu richten.

Der Regierungsrat wird um die Beantwortung folgender Fragen gebeten:

1. Welches sind die aktuell laufenden Leistungsaufträge an die ORS für das Betreiben von NUK und DZ? Sind sie befristet? Mit welchen Mitteln und in welchem Umfang wird dies finanziert?
2. Gibt es noch weitere Dienstleister, welche Aufträge im Zusammenhang mit den NUK erhalten haben?

3. Wurden die Leistungsaufträge öffentlich ausgeschrieben? Haben sich für die Betreuung der NUK auch gemeinnützige Organisationen beworben? Warum ist die Wahl auf die ORS gefallen?
4. Die Zahlen im Asylbereich sind schwankend und die Anzahl Plätze, welche zur Verfügung gestellt werden müssen, kann schnell und stark schwanken. Trägt die ORS dieses betriebliche Risiko selber oder wird sie zusätzlich bei fehlender Auslastung entschädigt?
5. Welche Qualitätsvorgaben (z. B. betreffend Qualifizierung des Personals und Betreuungsschlüssel) sind Teil des Leistungsauftrags? Wie wird die Einhaltung dieser Vorgaben kontrolliert? Wie sind die Resultate dieser Kontrollen?
6. Hat der Regierungsrat Kenntnis von den Aussagen, dass in den DZ der ORS und der AOZ unterschiedliche Standards bezüglich Anzahl Deutschlektionen und Höhe des Taschengelds gelten? Stimmen diese Aussagen? Wie stellt sich der Regierungsrat dazu?
7. Was denkt der Regierungsrat darüber, dass eine gewinnorientierte Firma mit den knappen Ressourcen für die Unterbringung in Notunterkünften Geld verdienen kann? Ist es für den Regierungsrat eine Option, die Gelder künftig vollumfänglich der Aufgabe zukommen zulassen und die NUK selber zu führen oder den Auftrag an eine gemeinnützige Organisation zu vergeben?

Auf Antrag der Sicherheitsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Silvia Rigoni und Kathy Steiner, Zürich, wird wie folgt beantwortet:

Gegenwärtig sind die ORS Service AG (ORS) und die Asylorganisation Zürich (AOZ) für den Kanton mit der Betreuung von Asylsuchenden und abgewiesenen Asylsuchenden beauftragt. Die Erfüllung dieser Aufträge erfolgt nach detaillierten Vorgaben des Kantons und des Bundes. Das Rechtsverhältnis zwischen dem Kanton Zürich und den beiden Betreuungsorganisationen ist in Rahmenverträgen geregelt, wobei die Verträge mit der AOZ und der ORS identisch sind. Die beiden Rahmenverträge regeln die Unterbringung und Betreuung der zugewiesenen Personen des Asylrechts in Durchgangs- bzw. Nothilfezentren sowie deren Finanzierung durch den Kanton Zürich. Darin enthalten sind die kantonalen Betreuungsgrundsätze sowie eine ausführliche Auflistung der Aufgaben, welche die ORS und die AOZ zur Gewährleistung einer fachlich qualifizierten Betreuung der Personen des Asylrechts sowie zur Organisation eines geordneten Betriebsalltags wahrzunehmen haben

(vgl. Beantwortung der Anfrage KR-Nr. 321/2004 betreffend Erfüllung der Leistungsvereinbarung «Minimalzentrum 2000» zwischen der Direktion für Soziales und Sicherheit mit ORS Service AG).

Zu Frage 1:

Die ORS betreibt zurzeit im Auftrag des Kantons fünf Notunterkünfte und fünf Durchgangszentren. Die beiden Rahmenverträge für die Durchgangszentren und die Notunterkünfte können mit einer Frist von sechs Monaten jeweils auf den 31. Dezember gekündigt werden. Die darauf beruhenden Verträge zu den einzelnen Liegenschaften sind teils befristet, teils auf jeweils vier bzw. sechs Monate im Voraus kündbar. Zur Finanzierung dienen Mittel aus den Bundesbeiträgen.

Zu Frage 2:

Mit dem Betrieb der Notunterkünfte ist nur die ORS beauftragt.

Zu Frage 3:

Die Betreuung von Personen aus dem Asylbereich war im Rahmen eines Submissionsverfahrens ausgeschrieben worden. Gemeinnützige Organisationen beteiligten sich nicht an der Ausschreibung. Da die ORS die Zuschlagskriterien gleichwertig wie ein zweiter Anbieter erfüllte, erhielt sie zu 50% den Zuschlag für die Unterbringung und Betreuung von Personen aus dem Asylbereich.

Die laufende Neustrukturierung des Asylbereichs auf Bundesebene (geplante Inkraftsetzung im Frühjahr 2019) wird im Kanton Zürich zum Anlass genommen, das heutige Unterbringungssystem für Personen aus dem Asylbereich zu überprüfen. Sobald feststeht, welcher Platzbedarf auf kantonaler Ebene mit der Neustrukturierung nötig sein wird, werden Führung und Betrieb von Durchgangszentren und Notunterkünften neu ausgeschrieben.

Zu Frage 4:

Zur Berechnung der Betriebskostenentschädigung wird sowohl bei der AOZ als auch bei der ORS von einer Normauslastung von 90% bei einem Personalschlüssel von 1 zu 14 ausgegangen. Damit wird ein 24-Stunden-Betrieb gewährleistet. Gerade aufgrund der schwankenden Zahlen im Asylbereich und der damit verbundenen Notwendigkeit, gegebenenfalls innert kürzester Frist ausreichend Personal für einen Vollbetrieb zur Verfügung stellen zu können, wird das betriebliche Risiko nicht auf die Beauftragten abgewälzt. Dies gilt für die ORS und für die AOZ.

Zu Frage 5:

Die ORS und die AOZ erstatten dem Kantonalen Sozialamt pro Unterkunft jährlich einen Bericht. Dieser gibt Auskunft über den aufgewendeten Unterstützungsbetrag pro untergebrachte Person, den Einsatz des Betreuungspersonals (Nachweis des eingesetzten Personals, Auswertung über Weiterbildung des Personals) sowie die sicherheitsrelevanten Vorkommnisse und er enthält eine Auswertung über Deutschkurse und Beschäftigungsprojekte. Letztere betrifft nur die Durchgangszentren. In den Notunterkünften erfolgt eine Betreuung nur insoweit, als es der geordnete Betrieb, die Aufrechterhaltung der Ordnung in den Unterkünften und die Aufsicht erfordert.

Kantonale Qualitätsvorgaben gibt es insbesondere hinsichtlich der medizinischen Versorgung, der Betreuung der Asylsuchenden durch ausreichendes und gut ausgebildetes Betreuungspersonal, des Sicherheitsdispositivs der Unterkunft und der Auszahlungsmodalitäten. Das Kantonale Sozialamt führt regelmässige Kontrollen in den Unterkünften durch. Jährlich legt das Kantonale Sozialamt Visitationsschwerpunkte fest, die Ergebnisse dieser Kontrollen werden in einem Audit-Bericht mit allfällig notwendigen Verbesserungsmassnahmen festgehalten. Damit wird die Einhaltung der kantonalen Qualitätsvorgaben gewährleistet. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auch auf die fachspezifische Weiterbildung der Mitarbeitenden gerichtet. Der ORS und der AOZ kann eine gute Einhaltung der kantonalen Qualitätsvorgaben bescheinigt werden.

Zu Frage 6:

Die Standards bezüglich Anzahl Deutschlektionen und Höhe des Taschengelds in den Durchgangszentren der AOZ und ORS sind gleichwertig. Die Höhe des ausgerichteten Taschengelds richtet sich nach den Vorgaben des Kantonalen Sozialamts. Für Reinigungsarbeiten ausserhalb des eigenen Zimmers wird ein zusätzlicher Betrag in bar oder in Form von Gutscheinen ausgerichtet. Es gibt auch keine wesentlichen Unterschiede in Bezug auf die Anzahl der Deutschkurse in den von der AOZ und den von der ORS geführten Durchgangszentren. In den von der AOZ geführten Unterkünften können die Bewohnerinnen und Bewohner sechs Deutschlektionen pro Woche zu 50 Minuten besuchen. Je nach Grösse des Zentrums werden unterschiedlich viele Niveaunklassen angeboten. In den von der ORS geführten Unterkünften werden zwei Lektionen zu 45 Minuten pro Tag oder vier Lektionen zu 45 Minuten jeden zweiten Tag angeboten. Dabei handelt es sich um das Minimum. Je nach Nachfrage wird ein Mehrfaches an Kursen angeboten.

Zu Frage 7:

Die ORS ist wie die AOZ ein langjähriger, verlässlicher Partner, der die Bedürfnisse des Kantons zeitgerecht und angemessen umsetzt. Der tägliche Kontakt mit den Mitarbeitenden der ORS, die regelmässigen Besprechungen und Kontrollen garantieren dem Kanton eine qualitativ gute Dienstleistung. Erfüllt ein privater Anbieter die Vorgaben, ist es legitim, dass er dabei allenfalls einen Gewinn erwirtschaftet.

Selbstverständlich wird es gemeinnützigen Organisationen freistehen, sich an der kommenden Ausschreibung (siehe Beantwortung der Frage 3) zu beteiligen und eine Offerte einzureichen. Der Kanton wird auch künftig selber keine Notunterkünfte oder Durchgangszentren führen, weil beauftragte Organisationen ausserhalb der kantonalen Verwaltung flexibler sind und rascher auf die starken Schwankungen der Anzahl Personen im Asylbereich reagieren können. Aus dem gleichen Grund hat auch der Bund den Betrieb der Bundeszentren ausgelagert.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Sicherheitsdirektion.

Vor dem Regierungsrat  
Der Staatsschreiber:  
**Husi**