

Ein dumpfer Schlag auf den Kopf

Immer mehr Staatsangestellte werden zum Ziel von Hass und Gewalt. Drei Beamtinnen erzählen, was ihnen schon alles passiert ist. Von *Giorgio Scherrer*, Bilder *Samuel Schalch*

Céline Bouldoires, 53:

Die Haustier-Kontrolleurin, die trotz Hirnerschütterung weitermacht

Es ist eine Kontrolle wie jede andere. Eine Meldung über eine ältere Frau, die Katzen hält, obwohl sie nicht dürfte, irgendwo im Kanton Zürich. Céline Bouldoires, 53, Amtstierärztin, fährt mit einer Kollegin hin, läutet und bittet um Einlass.

Die Frau ist über den Besuch nicht erfreut, aber aussergewöhnlich ist das nicht. «Die Tiere sind für die meisten wie Freunde, Familie, Kinder», sagt Bouldoires. «Klar mögen sie es nicht, wenn jemand Fragen zu ihrer Haltung stellt.» Die Kontrolle nimmt ihren Lauf, den Katzen geht es auf den ersten Blick gut. Aber mitnehmen muss Bouldoires sie trotzdem. Die Frau ist mit einem Halteverbot belegt – sie muss schon mehrfach und ernstlich Tiere geschädigt haben.

Die Amtstierärztin verabschiedet sich. Die Frau schimpft, aber auch das ist normal. Bouldoire eilt nach draussen. Dann spürt sie einen dumpfen Schlag und verliert das Bewusstsein.

Céline Bouldoires ist eine ruhige und kontrollierte Frau, eine Welsche mit leichtem Akzent, die seit ihrem Studium vor dreissig Jahren in der Deutschschweiz lebt. Sie spricht klar und überlegt, mit distanzierter Anteilnahme – als sei ihr das freundliche Deeskalieren in Fleisch und Blut übergegangen. Nur manchmal, wenn man eine etwas gar banale Frage stellt, kommt statt einer Antwort ein trockener Spruch, bei dem man sich nie sicher ist, ob man jetzt darüber lachen darf.

So wie jetzt. Die Frage: Bei einem Routinebesuch hinterrücks niedergeschlagen zu werden, das muss doch schrecklich sein, oder? Die Antwort: «Ich war vor allem überrascht. Es war eine ältere Frau, ich hätte ihr das nicht zugetraut.»

Erst wenn man nachfragt, berichtet Bouldoires von den ernststen Folgen des Angriffs: Ihr Kopf schlug hart am Boden auf, sie erlitt eine Hirnerschütterung und musste danach fast einen Monat zu Hause verbringen.

Kaum ist sie wieder gesund, geht die Tierärztin erneut auf Kontrolle. Bei der ersten sei sie noch etwas nervös gewesen, danach aber nicht mehr, sagt sie. Ans Aufhören denkt sie nicht. «Mein Job ist der beste der Welt. Es gibt nichts, was ich lieber tun würde.»

Um diese Begeisterung für eine Arbeit zu verstehen, die einen ständig der Wut anderer Menschen aussetzt, muss man wissen: Céline Bouldoires wollte Tierärztin werden, seit sie mit acht tatenlos zusehen musste, wie eine Katze in einem Mähdrescher verendete. Sie hat die Arbeit als praktizierende Ärztin aufgegeben, weil sie es nicht mehr ertrug, Tiere am Leben zu halten, die nur noch Qualen durchlitten – deren Besitzer sich aber nicht von ihnen trennen konnten.

Und: Sie hat in ihren mittlerweile acht Jahren als Kontrolleurin so vielen Tieren das Leben gerettet, dass sie das Zählen aufgegeben hat.

In anderen Worten: Céline Bouldoires macht ihren Job, weil sie für die Tiere da sein will, nicht für die Menschen. Sie sagt über sich und ihre Kolleginnen im Veterinäramt: «Wir stehen für die Rechte der Tiere ein, wenn es sonst niemand tut.»

Die meisten Kontrollen verlaufen reibungslos, manche Tierbesitzer freuen sich gar über die Hilfe, sagt Bouldoires. 800 Meldungen erhält das Zürcher Veterinäramt pro Jahr, rund ein Drittel davon ist grundlos. Mit den Tieren ist alles in Ordnung, es sind zerstrittene Nachbarn oder Ex-Partner, die ihre Halter angezeigt haben.

Dennoch gehören Hass und Wut zum Alltag der Amtstierärztin. Einmal am Tag wird Bouldoires im Schnitt angeschrien. Einmal pro Woche wird sie beschimpft und einmal pro Monat ernsthaft bedroht. «Ich weiss, wo ihr Büro ist», rufen die Leute dann. «Da komme ich mal vorbei.» Oder sie fragen: «Ist das Ihr privates Auto?» Und notieren sich das Nummernschild.

Manche Kontrollierte wählen eine andere Taktik: «Sie öffnen uns die Tür nackt.» Besonders Männer tun das oft, um uns einzuschüchtern. «Ich



«Sie öffnen uns die Tür nackt.»
Die Amtstierärztin Céline Bouldoires ist regelmässig das Ziel von Attacken und Einschüchterungsversuchen.

sage ihnen dann, sie sollen sich eine Hose anziehen, bevor ich in die Wohnung komme.»

Was all das in ihr auslöst? Wieder eine dieser banalen Fragen. Bouldoires sagt: «Die allermeisten Besitzer, die ihre Tiere quälen, tun das nicht aus Absicht, sondern aus Unwissenheit oder Überforderung. Ich muss ihnen sagen, dass sie einem geliebten Haustier geschadet haben.» Bouldoires steht unangemeldet vor der Wohnungstür, betritt einen privaten Raum und hält den Leuten den Spiegel vor. «Das haben viele nicht so gern.»

Sie erzählt von einem Mann, der einen einzelnen Papagei hielt – das ist verboten, weil es soziale Tiere sind, die mindestens zu zweit leben müssen. Der Mann war anderer Meinung. «Wir lieben uns, wir sind genug füreinander.»

Sie erzählt von einer Tiernärrin, die aus ihrer Wohnung einen Zoo gemacht hat. In einem Zimmer Hunde, im zweiten Vögel. «Und im Bad fünf Laufenten. Ich sehe sie noch vor mir, wie sie vor der Badewanne herumlaufen und quaken.»

Sie erzählt von einem Mann – «muskulös wie Dwayne <The Rock> Johnson» – mit einem Rassehündchen, der sie zehn Minuten lang auf Schweizerdeutsch anschrie. «Obwohl ich geschriene Mundart doch gar nicht verstehe.»

Sie erzählt von sterbenden Hunden, die wochenlang nicht gefüttert wurden, die sie nur noch zum Einschläfern bringen konnte. Und deren Besitzer sie dennoch fragten: «Sie töten ihn doch nicht, oder?»

Und wenn man Céline Bouldoires so zuhört, kann man ihre Liebe für diesen Beruf und die seltsamen Geschöpfe, menschliche und tierische, denen sie dabei begegnet, plötzlich verstehen.

Trotzdem, eine letzte banale Frage: Warum greifen all die wütenden Halter eigentlich sie an, wenn ihnen eine Tierschutzregel nicht passt? «Das weiss ich auch nicht. Fragen Sie einen Psychologen, einen für Menschen», sagt Céline Bouldoires. «Ich bin für die Tiere da.»

Alicia Lopez, 40: Die Pfändungsbeamtin, die mit Staatsverweigerern kämpft

Es ging nicht um viel Geld. Exakt 342.70 Franken waren es, Alicia Lopez weiss es noch genau. Der Mann, der eine Rechnung über diesen Betrag nicht zahlen wollte, wird eines Morgens ins Betreibungsamt Winterthur-Stadt gebracht. Von der Polizei. Er hatte die Betreibungen und auch alle Vorladungen sowie Pfändungsandrohungen ignoriert.

Lopez, 40, Pfändungsbeamtin, begrüsst ihn am Eingang. Der Mann reagierte nicht. Während die Polizei ihn hineinführte, begann er zu singen, dann zu schreien. Auf Fragen antwortete er nicht.

Also setzten sie sich ins Polizeiauto und fuhren zum Wohnort des Mannes. Ein Einfamilienhäuschen in einem ruhigen Wohnquartier. Dort ange-

kommen, warf sich der Mann tobend zu Boden, wälzte sich auf dem Asphalt, rief: «Ihr dürft das nicht! Ihr bereut das noch! Ich zeige es euch!»

Die Polizei holte Verstärkung, während Lopez das Haus betrat und nach Hinweisen auf Vermögenswerte suchte. Sie fand nichts. Erst später würde sie auf einem versteckten Bankkonto ein beträchtliches Vermögen entdecken und den geschuldeten Betrag pfänden. Doch das ist nicht der Grund, weshalb sie diesen Fall bis heute nicht vergessen kann.

Lopez ist seit 25 Jahren für das Geld anderer Leute zuständig. Sie hat einst ihre Lehre auf demselben Winterthurer Betreibungsamt gemacht, in dem sie nun als Abteilungsleiterin für die Pfändungen zuständig ist. Wenn jemand seine Schulden nicht begleicht, ist sie es, die Lohn und Vermögen, Autos und Schmuck beschlagnahmt, manchmal auch eine Gitarre oder ein Laser-Epiliergerät. Bis die Schulden abbezahlt sind oder die Person stirbt.

Es ist ein Beruf, ohne den keine Volkswirtschaft funktionieren kann. Sie selbst liebe ihn, sagt Lopez, könne sich keinen besseren vorstellen. Doch diese Liebe wird nur selten erwidert.

Bis zu einem gewissen Grad war das schon immer so. Man sieht es an der massiven Tür vor Lopez' Büro, am versteckten Notfallknopf im Innern. Und am kleinen Bildschirm, der die Sicht der Überwachungskamera im Flur zeigt.

Doch in den vergangenen Jahren, seit der Corona-Pandemie, sind Betreibungs- und Pfändungsbeamte über die üblichen Anfeindungen hinaus zur Zielscheibe geworden. Eine neue Ideologie spricht ihnen die Existenzberechtigung ab. Auf Amtshandlungen wird mit Drohungen und Gewalt reagiert. Auch der Mann mit der unbezahlten Rechnung über 342.70 Franken hängt diesem Glauben an. Er ist ein Staatsverweigerer.

Seit der Pandemie werden Betreibungsämter vermehrt von solchen Personen heimgesucht. «Sie sagen uns, wir seien eine Firma, es dürfe uns gar nicht geben», sagt Lopez.

Oft ist die Wut diffus, bleibt ohne Folgen. Doch nicht immer. Erst vergangenen Sommer entführte im benachbarten Bezirk Pfäffikon ein Staatsverweigerer einen Betreibungsbeamten – mit Waffengewalt. In Winterthur ist der schwerste Fall schon ein paar Jahre her. Damals kam ein Schuldner mit Feuerzeug und vollem Benzinkanister aufs Amt. Lopez' Chef, Oliver Pfitzenmayer, konnte den Mann packen, an die Wand drücken und ihm das brennende Feuerzeug entreissen. Niemand kam zu Schaden, der Mann kam ins Gefängnis.

Von ihrem zahlungsunwilligen Staatsverweigerer bleibt Alicia Lopez vor allem die unbändige Wut in Erinnerung, mit der er sie, schreiend und mit den Polizisten ringend, angeblickt habe. «Es war, als blicke er durch mich hindurch.» Als habe er in ihr nur das verhasste Amt gesehen.



«Kaum jemand hat in der Schweiz einen so schlechten Ruf wie ein Schuldner.» Alicia Lopez hat bereits ihre Lehre auf dem Betreibungsamt gemacht. Und ist geblieben.

Es ist dieser Blick, der bei Lopez ein Gefühl auslöst, das sie sonst nicht kennt: Angst. Sie wohnte damals in der Nähe des Mannes, kaufte in einer Migros gleich um die Ecke ein. «Ich hatte plötzlich die Furcht, ihn dort anzutreffen.» Sein nackter Hass sei ihr nicht mehr aus dem Kopf gegangen. Noch lange habe sie beim Gedanken daran gezittert.

Im Umgang mit Staatsverweigerern versagt, was sonst die Geheimwaffe der Betreibungs- und Pfändungsbeamten ist: ein sorgsam aufgebautes Vertrauensverhältnis zu den Schuldnern – Menschen, die sie oftmals während Jahren, wenn nicht Jahrzehnten betreuen.

Neunzig Prozent der Winterthurer Schuldner sind Dauergäste. Menschen, deren Geldprobleme

ständig neue gebären. «Diese Leute wissen keinen Ausweg mehr», sagt Lopez. «Sie haben zum Teil schwere Schicksalsschläge hinter sich – Krankheiten, Scheidungen, psychische Probleme. Wenn sie laut und aggressiv werden, dann meist, weil sie verzweifelt sind.»

Mit Verständnis und Empathie zu ihnen durchzudringen – das ist für Lopez der eigentliche Kern ihrer Arbeit. «Das Betreibungsamt ist ein sozialer Ort mit einer sozialen Aufgabe», sagt sie. «Kaum jemand hat in der Schweiz einen so schlechten Ruf wie ein Schuldner. Viele, die zu uns kommen, sind sozial isoliert. Sie haben niemanden mehr.»

Doch genau diese Nähe, das Aufbauen einer vertrauensvollen Beziehung, ist bei Staatsverwei-



«Ich wollte damals nicht aufgeben.
Nicht in diesem Moment.»
Die Juristin Karin Fischer war vor elf
Jahren einer Hasskampagne ausgesetzt.

gern nicht möglich. Wenn sie Beamtinnen wie Lopez anschauen, sehen sie keine Mitmenschen, sondern austauschbare Vertreter einer übergriffigen Staatsmacht. Und nehmen den Beamten so das beste Mittel, um zu ihnen durchzudringen.

Denn es stimmt: Pfändungsbeamte dürfen viel. Sie dürfen Arbeitgeber anschreiben und Löhne beschlagnahmen, Bankkonten suchen und Vermögenswerte sperren. Auch einen Tresor hat Lopez schon einmal öffnen lassen. Verweigert jemand die Mitarbeit, dürfen die Beamten Wohnungstüren aufbrechen und nach Pfändbarem suchen.

Doch Lopez hofft stets, dass all das nicht nötig ist. Dass die Leute von sich aus zu ihr kommen, in ihr Büro mit der dicken Tür. Und dass sie dort zusammen eine Lösung suchen.

Einmal habe sie, die Polizei im Schlepptau, eine Wohnungstür aufbrechen lassen. Dahinter fand sie nichts Pfändbares, aber Dutzende Cannabis-Pflanzen. «Wir mussten sie entsorgen. Dem Besitzer habe ich gesagt: «Wären Sie zu uns gekommen, wäre das

nicht passiert.»» Er sei von da an stets freiwillig ins Amt gekommen.

Karin Fischer, 58: Die Kesb-Chefin, die sich ihren Kritikern stellte

Lange bevor Karin Fischer die Behörde leitete, die ihre Kritiker die umstrittenste der Schweiz nennen, war sie Friedensrichterin. Sie schlichtete zwischen scheidenden Ehepaaren, streitenden Geschäftspartnern, Schuldner und Gläubigern. «Es hat mich nie interessiert, auf einer Seite zu stehen», sagt sie. «Ich wollte alle Blickwinkel sehen – und schauen, ob es nicht doch eine einvernehmliche Lösung gibt.»

Und dann das.

Es war der Neujahrstag 2015, und Karin Fischer hatte längst einen anderen Job. Sie leitete die zweitgrösste Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (Kesb) des Kantons Zürich. Eine neu eingeführte Behörde mit heikler Aufgabe: Kinder und Erwachsene in Not beschützen – bis hin zu der Einsetzung eines Beistands oder einer Unterbringung im Heim.

Fischer war unter anderem zuständig für eine kleine Gemeinde im Zürcher Weinland. Dort, in Flaach, beging eine Mutter am 1. Januar 2015 eine unvorstellbare Tat: Sie tötete ihre zwei Kinder, damals fünf und zwei. Sie waren zuvor von der Kesb in ein Heim gebracht worden, weil die Polizei beide Eltern verhaftet hatte. Über die Festtage durften sie jedoch temporär nach Hause, zur mittlerweile wieder entlassenen Mutter.

Der «Fall Flaach» macht aus der bis dahin kaum bekannten Kesb über Nacht ein Feindbild. Drohungen strömen herein – per Anruf, Brief, E-Mail, Kommentarspalte und Facebook-Post, Hunderte an der Zahl. Ein Bild entsteht, auch medial. Es ist das Bild einer gesichtslosen Behörde, die einer Mutter die Kinder wegnimmt – bis sie, so steht es im «Blick», «keinen anderen Ausweg als den Tod» sieht.

Fischer sass damals im Büro und sortierte den Hass in zwei Stapel. Wutausbrüche legte sie auf den einen, konkrete Drohungen auf den anderen. Nach fünfzig Schreiben musste sie aufhören. «Man denkt, man kann das alles mit Distanz lesen», sagt sie. «Aber ewig geht das nicht. Irgendwann muss man sich selbst schützen.»

Ein paar Tage später landete dennoch ein weiteres Drohschreiben auf Fischers Schreibtisch. Wie es dorthin kam, weiss sie bis heute nicht. Nur dass es alle bisherigen in den Schatten stellte. «Mir wurden die schlimmsten Straftaten angedroht, sehr explizit und anonym.»

In diesem Moment sei für sie etwas zerbrochen, sagt Fischer. Etwas, das zentral sei, um solche Drohungen auszuhalten: die Trennung der beruflichen Rolle von der eigenen Existenz als Privatperson. «Distanziert sollte man als Behördenmitglied nie sein. Aber man braucht dennoch den Schutz dieser Rolle – damit man weiss: Die Wut richtet sich nicht gegen mich als Mensch.»

Dieser Schutzschild sei damals plötzlich weg gewesen. Fischer hatte Angst. Sie überlegte sich, ihr Amt niederzulegen. Doch dann tat sie etwas anderes: Sie begann, auf die vielen Wut-Mails zu antworten. «Dass eine Mutter ihre beiden Kinder tötet, macht fassungslos», schrieb sie. Und dass die Kesb das eigene Handeln genau und unabhängig untersuchen lassen werde.

Dann schrieb sie jeweils noch diesen Satz: «Vorläufige Schuldzuweisungen verletzen Menschen, die in einem sehr anspruchsvollen Bereich arbeiten und ihr Bestes geben.» Jede vierte angeschriebene Person, sagt Fischer, habe sich daraufhin bei ihr entschuldigt.

Der «Fall Flaach» wird später tatsächlich unabhängig aufgearbeitet. Das Resultat: Bei der Kommunikation gab es klare Mängel. Die Kesb hat insgesamt jedoch vertretbar gehandelt. Sie hätte den Tod der Kinder nicht verhindern können.

In den Jahren danach steht die Behörde unter Beobachtung. Fischer reagiert darauf, indem sie ihre eigene Arbeit hinterfragt – die Verfahren transparenter macht, den Kindern in schwierigen Fällen eigene Anwälte an die Seite stellt. Und besser erklärt, was ihre Behörde tut.

Fischer hält Vorträge, schreibt Merkblätter, nimmt einen Podcast auf. Überall beschreibt sie, was die Kesb tut und warum – was sie darf und was nicht. «Ich wollte damals nicht aufgeben», sagt Fischer. «Nicht in diesem Moment. Ich habe mir gesagt: Was wir hier tun, das ist doch eigentlich eine gute Geschichte. Ich glaube, ich wollte mir auch selbst beweisen, dass sie ein gutes Ende haben kann.»

Nun, über zehn Jahre später, hat Fischer dieses Ende gefunden. Sie tritt in diesen Tagen von ihrem Amt zurück, mit 58 will sie sich beruflich selbstständig machen.

Anfeindungen gebe es zwar nach wie vor, doch sie seien seltener geworden. Und je offener sie über ihre Arbeit informiere, je transparenter ihre Behörde sei, desto öfter verpuffe die Wut.

«Man muss den Leuten die Chance geben zu erkennen: Das sind Menschen auf der anderen Seite», sagt Fischer. Und umgekehrt auch ihre Wut zu verstehen suchen. Mehrere Schreiber von Drohbrieffen hätten von eigenen Erfahrungen mit Behörden erzählt: von Heimplatzierungen, Zwangsmassnahmen, fürsorglicher Unterbringung.

Die Wut, die der Kesb zuweilen entgegenschlage, sei auch ein Zeichen von Ohnmacht, glaubt Fischer. Der Ohnmacht gegenüber Unrecht, das einem nach eigenem Empfinden widerfahren sei – oder gegenüber einer Situation, die einen schlicht überfordert.

Alte Menschen, die ihre Rechnungen nicht bezahlen können. Eltern, die mit der Erziehung überfordert sind. Psychisch Kranke, die nicht allein durch das Leben kommen. Über ihr Schicksal muss, wenn alle Stricke reissen, eine staatliche Stelle entscheiden. So sieht es das Schweizer Zivilgesetz vor. Und diese Stelle ist die Kesb. «Diese Verantwortung können wir nicht abschieben», sagt Fischer. «Aber wir müssen uns bewusst sein, was sie für die Betroffenen bedeutet. Wir müssen empathisch sein.»

Manchmal, wenn sie einen besonders schwierigen Entscheid fällen muss, kann Karin Fischer auch heute nicht schlafen. Dann liegt sie wach und denkt nach. Nicht über die Drohungen oder den Hass, der ihr bei einem falschen Entscheid entgegenschlagen würde. Sondern über das betroffene Kind. Sie stellt sich vor, wie es in zwanzig Jahren vor ihrer Tür steht und fragt: «Warum nur habt ihr so entschieden?»