

**Auszug
aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich**

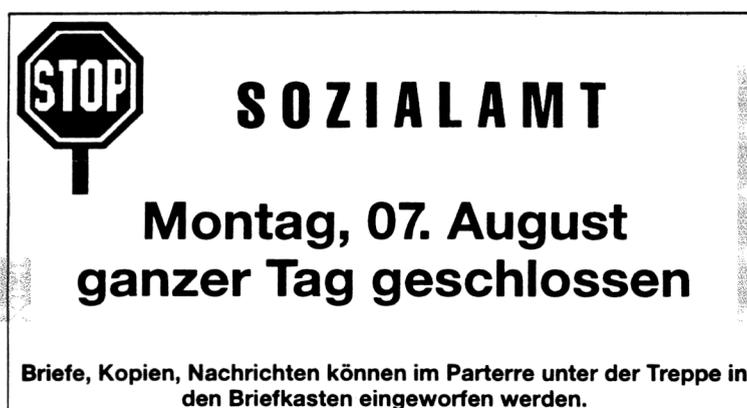
vom 28. Februar 2001

340. Interpellation von Peter Mächler und Markus Schwyn betreffend ausserordentliche Schliessung öffentlicher Anlaufstellen. Am 8. November 2000 reichten die Gemeinderäte Peter Mächler (SVP) und Markus Schwyn (SVP) folgende Interpellation GR Nr. 2000/537 ein:

Es kommt immer wieder vor, dass Anlaufstellen und sonstige, vom Publikum aufsuchbare Einrichtungen des Sozialdepartements aus für Dritte unerklärlichen Gründen während den normalen (publizierten) Öffnungszeiten geschlossen sind (so z.B. am 7. August 2000, vgl. nachstehende Abbildung).

In diesem Zusammenhang bitten wir um die Beantwortung der folgenden Frage:

Welche Anlaufstellen und sonstigen, dem Kontakt mit der Bevölkerung dienenden Einrichtungen des Sozialdepartements sind in den Jahren 1999 und 2000 zu welchen Zeiten während den normalen (publizierten) Öffnungszeiten geschlossen worden? (die Interpellanten bitten um eine tabellarische Auflistung, in der die einzelnen Einrichtungen, die Daten der temporären Schliessung und der jeweilige Grund für die Schliessung aufgeführt sind.)



Auf den Antrag der Vorsteherin des Sozialdepartements beantwortet der Stadtrat die Interpellation wie folgt:

1. Sicher ist es bedauerlich, wenn eine städtische Anlaufstelle – im vorliegenden Falle eine Quartiersozialberatungsstelle – gezwungen ist, ihren Betrieb während der ordentlichen Öffnungszeiten einzustellen. Der Stadtrat will einen gut ausgebauten und leistungsfähigen Service public anbieten. So hat er in seinem Leitbild festgehalten, dass ihm qualitativ hochstehende Leistungen wichtig sind. Diesem Anspruch läuft der von den Interpellanten zitierte Vorfall zuwider.
2. Die Beratungsstellen des SD – insbesondere die Quartierberatungsstellen für Sozialhilfebezüglerinnen und -bezügler – mussten infolge der Krise der 90er Jahre ein ausserordentliches Fallwachstum bewältigen mit in etwa gleich gebliebenem Personalbestand. Dies führte in einzelnen Anlaufstellen zu Engpässen. Insbesondere die in diesen Belastungssituationen wichtigen Weiterbildungsveranstaltungen sowie methodische und organisatorische Veränderungen zwangen zu diesen für das Publikum sicher unangenehmen Massnahmen. Solchen Mängeln wurde aber nicht mit

einem übertriebenen Kontrollaufwand begegnet, weil der dafür notwendige zusätzliche Zeitaufwand nur noch zu längeren Schliessungszeiten geführt hätte. Darum liegen dem Stadtrat auch keine tabellarischen Übersichten zu den ausserordentlichen Schliessungen vor. Es wurden aber organisatorische Änderungen in Angriff genommen, die eine wesentliche Verbesserung der Situation für die Zukunft schaffen.

3. Durch die im Aufbau befindliche neue Struktur der dezentralen Sozialzentren wird für das Publikum die Qualität der Ansprechzeiten wirksam erhöht. Jedes Sozialzentrum ist zuständig für eine umfassende soziale Grundversorgung der Bevölkerung im jeweiligen Stadtgebiet. Jede Hilfe suchende Person wird durch ein speziell geschultes «Intake-Team» nach ihren spezifischen Bedürfnissen befragt. Dadurch wird eine Konzentration der Ressourcen geschaffen, die eine raschere und effizientere Beratung ermöglicht, so dass mit den Klientinnen und Klienten in kurzer Zeit eine überzeugende Problemlösung erarbeitet werden kann. Zur Qualität der Hilfestellung gehört insbesondere eine regelmässige und gute Erreichbarkeit der angebotenen Dienstleistungen. Es sind Richtlinien in Vorbereitung, die diese Grundsätze und die entsprechenden Öffnungszeiten sicherstellen.
4. Mitteilung an die Vorsteherin des Sozialdepartements, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulten und den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug
der Stadtschreiber