

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 3. Juli 2013

**602.**

### **Schriftliche Anfrage von Marco Denoth betreffend Anlaufstellen für die Einbringung von Anregungen und Ideen zur Optimierung und Qualitätserhöhung im Zusammenleben**

Am 27. März 2013 reichte Gemeinderat Marco Denoth (SP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2013/111, ein:

Die Stadt Zürich bietet in verschiedenen Departementen und Dienstabteilungen Anlaufstellen wie personell besetzte Schalter, Homepages, Telefonnummern und dergleichen an, wo Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Zürich Anregungen und Ideen zur Optimierung und Qualitätserhöhung im Zusammenleben einbringen können.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie viele solche Anlaufstellen gibt es und wo sind sie angesiedelt?
2. Wie ist der Zugang zu den Anlaufstellen (Internetformular, Telefon, Schalter und dgl.)?
3. Auf welche Weise werden die Anlaufstellen den Einwohnerinnen und Einwohnern bekannt gemacht? Gibt es dazu eine Strategie über die gesamte Verwaltung?
4. Gibt es Optimierungspotential, dass diese Anlaufstellen besser bekannt gemacht werden können?
5. Bekommt jede eingetroffene Anregung eine gebührende Antwort? In welcher Form?
6. Wie steht der Stadtrat zur Bürgerdemokratie und der Quartierpartizipation?
7. Sieht der Stadtrat Verbesserungen und Optimierungen dieser Anlaufstellen, eventuell auch eine Zentralisierung auf eine einzige Anlaufstelle für die gesamte Stadtverwaltung? (keine Anführungs- und Schlusszeichen)

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

### **Vorbemerkungen**

Der Zürcher Bevölkerung stehen verschiedene Möglichkeiten offen, um mit der Stadtverwaltung in Kontakt und Dialog zu treten. So finden sich auf der Website der Stadt Zürich mehrere Hundert E-Mail-Kontaktformulare, über die sich die Einwohnenden direkt mit den einzelnen Verwaltungseinheiten in Verbindung setzen, Fragen stellen oder Inputs deponieren können. Auch sind Kontakttelefonnummern der Departemente und ihrer Dienstabteilungen vermerkt. Im Weiteren verfügt die Stadtpolizei seit 2009 über einen Bereich Feedbackmanagement (FBM), der polizeispezifische Fragen, Anregungen und Kritik oder Lob entgegennimmt und beantwortet. Ferner ermöglicht die App «Züri wie neu» des Tiefbau- und Entsorgungsdepartements seit April 2013, Schäden an der städtischen Infrastruktur direkt per App oder Website ([www.stadt-zuerich.ch/zueriwieneu](http://www.stadt-zuerich.ch/zueriwieneu)) zu melden und den Verlauf des Inputs online mit zu verfolgen.

Neben diesen sich an der Organisationsstruktur der Stadtverwaltung orientierenden Kontakt-Möglichkeiten steht seit Anfang Jahr mit dem von der Stadtkanzlei unterhaltenen Facebook-Auftritt der Stadt Zürich zusätzlich ein zentraler, niederschwelliger Social-Media-Kanal zur Verfügung. Auch die Dienstabteilungen sind teilweise auf Social-Media-Kanälen aktiv; eine Übersicht findet sich unter [www.stadt-zuerich.ch/socialmedia](http://www.stadt-zuerich.ch/socialmedia).

Hinzu kommen institutionalisierte Feedback-Prozesse: So verfügt die Zürcher Bevölkerung über die Möglichkeit, sich mittels formellen und informellen Mitwirkungsverfahren an der Gestaltung der öffentlichen Räume und damit an der Entwicklung der Stadt zu beteiligen.

Die formellen Mitwirkungsverfahren gemäss kantonalem Strassengesetz vom 27. September 1981 (StrG; LS 722.1) sind beim Tiefbau- und Entsorgungsdepartement, Abteilung Tiefbauamt, verortet. Die Stadt Zürich ist verpflichtet, bei Veränderungen des Strassenraums ein

Mitwirkungsverfahren (§ 13 StrG) sowie ein Auflageverfahren (§ 16 StrG) durchzuführen. Entsprechende Projekte werden mittels einer Informationsveranstaltung oder einer Planaufgabe im Amtshaus V und im Internet präsentiert.

Darüber hinaus wird bei Projekten im öffentlichen Raum mit genügend grossem Handlungsspielraum ein informelles Mitwirkungsverfahren durchgeführt, das im Gegensatz zum formellen Verfahren nicht gesetzlich vorgeschrieben ist. Solche informellen Mitwirkungsverfahren sind etablierter Bestandteil der Verwaltungskultur: Viele Projekte, Pläne und Konzepte der öffentlichen Hand entstehen nicht ohne vorgängigen Dialog mit den Betroffenen. Mitwirkungsverfahren bilden einen wichtigen Bestandteil des Legislatorschwerpunkts «Stadt- und Quartiere gemeinsam gestalten», der von Stadtentwicklung Zürich (Präsidialdepartement), dem Amt für Städtebau (Hochbaudepartement), den Sozialen Diensten (Sozialdepartement) und dem Tiefbauamt (Tiefbau- und Entsorgungsdepartement) gemeinsam getragen wird. Die Liste der aktuellen Mitwirkungsverfahren ist unter [www.stadt-zuerich.ch/mitwirkungsverfahren](http://www.stadt-zuerich.ch/mitwirkungsverfahren) ersichtlich. Das Engagement der Bevölkerung hat die Qualität von Lösungen und Resultaten bereits in verschiedenen Fällen verbessert.

Neben diesen verschiedenen Optionen, zu spezifischen Themen gezielt Anregungen und Rückmeldungen zu deponieren und/oder mit Bereichen und Abteilungen der Stadtverwaltung in direkten Kontakt zu treten, ist die Förderung und Verbesserung des Zusammenlebens in der Stadt Zürich die eigentliche Kernaufgabe der Quartierkoordination; sie ist eine Dienstleistung der zum Sozialdepartement gehörenden Sozialen Dienste.

### **Die Quartierkoordination als Anlaufstelle für Anregungen und Ideen zur Optimierung und Qualitätserhöhung im Zusammenleben**

Die Quartierkoordination setzt sich für eine sozialverträgliche und nachhaltige Quartierentwicklung ein und ist für die Förderung und Sicherung des guten Zusammenlebens zuständig. Sie unterstützt die Bevölkerung bei der Umsetzung ihrer Anliegen und Ideen zur Optimierung der Lebensqualität und des Zusammenlebens und fungiert als Anlaufstelle für Fragen und Anliegen rund um die Quartierentwicklung, das Zusammenleben im Quartier und die Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung. Als Schnittstelle zwischen Verwaltung und Quartier nimmt sie Anliegen, Vorschläge und Anregungen auf und leitet diese an die zuständigen Stellen weiter. Die Quartierkoordination engagiert sich dafür, dass Stadt, Organisationen und Vereine gemeinsam mit der Bevölkerung innovative Lösungen entwickeln und realisieren. Die Quartiere der Stadt Zürich befinden sich durch bauliche und gesellschaftliche Veränderungsprozesse in stetem Wandel. Dieser wirkt sich direkt auf das Zusammenleben aus. Eine weitere Zielsetzung des erwähnten Legislatorschwerpunkts «Stadt- und Quartiere gemeinsam gestalten» ist deshalb, die Identifikation der Bevölkerung mit ihrem Quartier zu stärken. Eine der Massnahmen hierzu bilden die oben erläuterten Mitwirkungsmöglichkeiten.

Nach diesen allgemeinen Ausführungen können die Fragen wie folgt beantwortet werden:

**Zu Frage 1:** Die Quartierkoordination ist dezentral organisiert und strukturell den Sozialzentren der Sozialen Dienste zugeordnet ([www.stadt-zuerich.ch/quartierkoordination](http://www.stadt-zuerich.ch/quartierkoordination)). Die fünf Anlaufstellen befinden sich an folgenden Orten:

Quartierkoordination Kreis 9; Sozialzentrum Albisriederhaus

Quartierkoordination Kreise 3, 4, 5; Sozialzentrum Ausstellungsstrasse

Quartierkoordination Zürich Nord; Sozialzentrum Dorflinde

Quartierkoordination Waidberg; Sozialzentrum Höggerstrasse

Quartierkoordination Uto/Zürichberg; Sozialzentrum Selnu

**Zu Frage 2:** Die Anlaufstellen der Quartierkoordination sind über Telefon, Mail und Kontaktformular im Internet erreichbar.

**Zu Frage 3:** Die Dienstleistungen der Quartierkoordination werden via Website der Stadt Zürich und mittels Flyern, die in den Infotheken der Sozialzentren sowie an verschiedenen soziokulturellen Treffpunkten im Quartier aufliegen, bekannt gemacht. Die Quartierkoordination wird auch in den Printprodukten für die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger genannt. Zudem informiert die Quartierkoordination im Rahmen von Quartieranlässen und Quartierführungen wie dem Quartierwandel ([www.stadt-zuerich.ch/quartierwandel](http://www.stadt-zuerich.ch/quartierwandel)) über ihre Tätigkeiten.

**Zu Frage 4:** Wir verweisen hierzu auf die Antwort zu Frage 7.

**Zu Frage 5:** Die Quartierkoordination bearbeitet die eingehenden Anregungen zeitnah und umfassend. Sie informiert die Einwohnerinnen und Einwohner darüber, ob, durch wen, wie und in welchem Zeitrahmen ihr Input oder Feedback aufgenommen wird. Je nach Komplexität der Fragestellungen und Anregungen finden telefonische Rückfragen statt, oder es werden persönliche Gespräche vereinbart. Ist das Anliegen klar, wird es von der Quartierkoordination an die zuständigen Verwaltungsstellen weitergeleitet. Zudem werden die Quartierbewohnerinnen und -bewohner über die laufenden, sie betreffenden Mitwirkungsprozesse informiert. Auf Wunsch vermittelt die Quartierkoordination auch Kontakte zu Gleichgesinnten oder Arbeitsgruppen im Quartier.

**Zu Frage 6:** Der Stadtrat bekennt sich mit dem Legislatorschwerpunkt «Stadt und Quartiere gemeinsam gestalten» zu Quartierpartizipation und nachhaltiger Stadt- und Quartierentwicklung. Das zivilgesellschaftliche und quartierbezogene Engagement bildet die Basis einer tragfähigen Gesellschaft und stärkt die Integration aller. Im Rahmen des Legislatorschwerpunkts ermöglicht der Stadtrat der Bevölkerung, den Wandel aktiv mit zu gestalten: Mittels innovativer Planungsprozesse und -instrumente werden die Voraussetzungen für nachhaltige planerische und bauliche Lösungen erarbeitet und gesichert. Die soziale und funktionale Vielfalt der städtischen Quartiere wird mit gezielten Angeboten und Aktivitäten erhalten und gestärkt.

**Zu Frage 4 und 7:** Der Stadtrat erachtet die sozialräumliche Aufteilung und strukturelle Zuordnung der Quartierkoordination als zweckdienlich und funktional. Auch bezüglich der Leistungen besteht derzeit kein Optimierungsbedarf.

Vor dem Stadtrat  
die Stadtschreiberin

**Dr. Claudia Cuche-Curti**