

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

03.11.2004

2056.

Schriftliche Anfrage von Roger Bartholdi und Cornelia Schaub betreffend Masterplan ZüriWC, Angaben zur Qualitätskontrolle

Am 8. September 2004 reichten Gemeinderat Roger Bartholdi (SVP) und Gemeinderätin Cornelia Schaub (SVP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 2004/475 ein:

Der Masterplan ZüriWC wurde am 27. November 2002 vom Stadtrat genehmigt. Saubere, sichere und gut zugängliche ZüriWC sind Teilziel des Legislatorschwerpunkts „Sicherheit und Sauberkeit im öffentlichen Raum“. Angeblich werden permanente Qualitätskontrollen der ZüriWC durchgeführt.

Eine Überprüfung des heutigen Zustandes der Stadtzürcher Toiletten (ZüriWC) hat einige Mängel hervorgebracht. Seit dem Start des Masterplans wurden vereinzelt ZüriWC geschlossen, oder sie haben nur noch reduzierte Öffnungszeiten. Zwar findet der Benutzer die Standorte der ZüriWC im Internet, aber nicht vor Ort. Bei einigen ZüriWC ist die Benutzung nur noch durch eine Gebühr möglich (u. a. Paradeplatz, Shopville, Stauffacher, Pestalozziwiese, Escherwyssplatz). Es ist damit zu rechnen, dass die neu entstehenden Reinigungskosten (verursacht durch Nicht-Benutzung eines WC) ein Vielfaches gegenüber den Einnahmen aus den Benutzungsgebühren betragen.

Obwohl viele der ZüriWC als rollstuhlgängig bezeichnet werden, sind einige für einen Rollstuhlfahrer kaum benutzbar. Das ZüriWC an der Stauffacherstrasse/Rotwandstrasse hat zum Beispiel trotz Rollstuhl-Symbol eine 14 cm hohe Stufe beim Eingang. Auch andere ZüriWC haben für Rollstuhlfahrer Hindernisse wie Schwellen, schwere Türen, keine Halterung (Herdern, Letziggrund) oder lange Aufstiege (Areal zur Katz) und dürften daher für diese Personengruppe ungeeignet sein. Ein weiteres negatives Beispiel ist das Damen-WC Stauffacherstrasse/Rotwandstrasse: Dieses ZüriWC wird oft von drogenabhängigen Personen zweckentfremdet, es liegen Spritzen, Blut und Drogenutensilien herum, und zudem ist die Benutzerin wegen des Fensters zur Schau gestellt.

Man stellt ausserdem fest, dass einige rollstuhlgängige ZüriWC vor Ort nicht als solche gekennzeichnet sind; so zum Beispiel dasjenige am Heimplatz oder am Bucheggplatz. Es gibt sogar ZüriWC, bei denen die geschlechtsspezifischen Symbole gänzlich fehlen (Bederstrasse, Klopstockwiese, Hafen Enge). Das ZüriWC im Bahnhof Enge wird gemäss ZüriWC von den SBB betrieben und auch gereinigt; erst vor kurzer Zeit jedoch war das Damen- und Rollstuhl-WC ausser Betrieb.

Bei den neu- oder umgebauten ZüriWC entstehen offensichtlich ganz unterschiedliche Modelle. Ein einheitliches Konzept wird vermisst; so wird zum Beispiel das ZüriWC am Schaffhauserplatz oft mit einem Lift verwechselt.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Aus welchen Gründen sind ein Teil der ZüriWC temporär geschlossen oder haben eine reduzierte Öffnungszeit, während andere 24 Stunden geöffnet sind?
2. Weshalb werden bei den ZüriWC nicht die nächsten Standorte angegeben?
3. Wie hoch ist die Anzahl der Benutzungen bei den ZüriWC, welche kostenpflichtig sind (wir bitten um detaillierte Zahlen pro Standort)?
4. Weshalb werden rollstuhlgängige WC-Kabinen auch dort eingerichtet, wo der Zugang für Rollstuhlfahrer erschwert oder fast unmöglich ist und damit gerechnet werden muss, dass diese nicht als solche benutzt werden können?
5. Aus welchen Gründen werden solche Hindernisse bei den Rollstuhl-WC nicht beseitigt und weshalb werden sie dennoch als rollstuhlgängige WC deklariert?
6. Weshalb wird das ZüriWC für Frauen an der Stauffacherstrasse/Rotwandstrasse, auch wenn es ab und zu temporär geschlossen ist, weiterhin angeboten? Hält der Stadtrat eine Benutzung dieses ZüriWC für Frauen noch für möglich bzw. zumutbar? Wenn ja, weshalb?
7. Aus welchen Gründen sind nicht alle ZüriWC permanent mit geschlechtsspezifischen Symbolen gekennzeichnet? Und die rollstuhlgängigen nicht alle mit den notwendigen Rollstuhl-Symbolen?
8. Wie hoch waren je die Baukosten für die ZüriWC am Schaffhauserplatz, Fritschiwiese und Albisriederplatz?
9. Werden in den renovierten bzw. neuen ZüriWC nur noch die unbeliebten Metall-Toiletten zum Einsatz gelangen (Fritschiwiese)?

10. Werden künftig „anständige“ bzw. gebrauchstübliche WC-Toiletten (Rollstuhl-WC Fritschiwiese) nur noch gegen eine Gebühr angeboten?
11. Welche finanziellen Leistungen muss die Stadt Zürich gegenüber den SBB für das ZüriWC im Bahnhof Enge entrichten und welche Verpflichtungen haben die SBB ihrerseits gegenüber der Stadt Zürich (u.a. Verfügbarkeit)?
12. Weshalb werden offensichtliche Mängel bei den ZüriWC nicht festgestellt bzw. nicht sofort behoben (Beschriftung)?
13. Wie oft finden Qualitätskontrollen statt und wer führt sie durch?
14. Wenn bei den Qualitätskontrollen oder vom Reinigungspersonal Mängel festgestellt werden, wie ist das weitere Vorgehen?
15. Welche Massnahmen unternimmt der Stadtrat, um wenigstens einen Minimal-Standard bei den ZüriWC gewährleisten zu können?
16. Wie hoch waren die Sachbeschädigungen bei den ZüriWC in den letzten fünf Jahren (Auflistung nach Kalenderjahr) und welche Massnahmen unternimmt der Stadtrat um diese zu verhindern?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Zu Frage 1: Die klassischen ZüriWC-Anlagen ohne Bedienung sowie solche mit WC-Automat (Beispiel Bellevue, Shopville) bieten ihre Dienste in der Regel 24 Stunden an. Eine reduzierte Öffnungszeit kennen die bedienten WC-Anlagen (Beispiel Paradeplatz, Bürkliplatz), die von 22.00 bis 6.30 Uhr geschlossen bleiben, da in den Nachtstunden die Nachfrage fehlt und namentlich in der Innenstadt mehrere Automaten rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Die ZüriWC-Anlagen sind nur dann temporär geschlossen, wenn betriebliche Gründe dies erfordern. Anlass dazu geben umfassende Sanierungsarbeiten, das Beheben von Schäden und technischen Störungen, Reinigungsarbeiten und jahreszeitbedingte Betriebseinstellungen wegen fehlender Frequenz im Winter. Dank effizienten Prozessen und eingespielten Kooperationen unter den Ämtern und mit privaten Unternehmen bleiben zeitlich limitierte Schliessungen auf das absolute Minimum reduziert und werden aufgehoben, sobald die Ursache weggefallen ist.

Zu Frage 2: Die nächste Anlage ist in der Regel so weit entfernt, dass der Weg dorthin bei einem manifesten Bedarf wohl eher selten zurückgelegt wird. Überdies müsste pro Einrichtung die jeweils passende Hinweistafel als Unikat gestaltet und angebracht werden. Die entsprechenden Kosten würden zum Nutzen in einem ungünstigen Verhältnis stehen. Der UGZ bietet aber interessierten Personen auf seiner Homepage eine Karte mit den Standorten der ZüriWC-Anlagen an. Überdies prüft er in Zusammenarbeit mit Dritten die Herausgabe einer gedruckten Karte, welche die Lage der öffentlichen WCs zeigen und namentlich Touristinnen und Touristen dienen soll.

Zu Frage 3: Die UGZ-Abteilung ZüriWC weist seit Januar bis August 2004 folgende Zahlen von Benutzungen der gebührenpflichtigen Anlagen aus (bei Neu- bzw. Wiedereröffnungen ist der Hinweis in der Klammer zu beachten):

| | |
|-------------------------|---------|
| Shopville | 134 488 |
| Bellevue | 60 432 |
| Paradeplatz | 35 331 |
| Bahnhof Oerlikon | 16 039 |
| Zürichhorn Lakeside | 10 868 |
| Albisstrasse | 1 233 |
| Hirzenbach | 72 |
| Lindenplatz | 609 |
| Zehntenhausplatz | 375 |
| Bachstrasse | 235 |
| Oerlikon Marktplatz | 147 |
| Hafen Riesbach (ab Mai) | 856 |

| | | |
|----------------------------|--------|----------------|
| Bäckeranlage (ab Mai) | 370 | |
| Fritschiwiese (nur August) | 26 | |
| Carparkplatz | 23 370 | 2 WC-Automaten |
| Escher-Wyss-Platz | 2 909 | WC Automat |
| Stauffacher | 3 710 | WC Automat |
| Milchbuck | 1 968 | WC Automat |
| Schaffhauser Platz | 1 416 | WC Automat |
| Pestalozzi-Anlage | 2 663 | WC Automat |
| Rigiplatz | 1 324 | WC Automat |

Zu Frage 4: Rollstuhlgängige WC-Kabinen werden seit 2000 nur dort eingerichtet, wo Rollstuhlfahrende und andere in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen einen korrespondierenden, einwandfreien Zugang vorfinden. Relikte der Vergangenheit, als WC-Kabinen mit den erforderlichen Raummassen wohl mit Hilfsmitteln wie Handgriffen umgerüstet wurden, den Zugängen und der Umgebung jedoch nicht die gebührende Beachtung geschenkt wurde, sollen sukzessive im Rahmen anstehender Sanierungen und soweit von den lokalen Gegebenheiten her möglich, umgerüstet werden. Neue Installationen werden so konzipiert, dass sie den Normen des betagten- und behindertengerechten Bauens entsprechen. Im Internetauftritt der ZüriWC wird auf die heute noch bestehenden Einschränkungen hingewiesen. <http://www.plaene-zuerich.ch/ZueriWC/viewer.htm>

Zu Frage 5: Die Hindernisse werden, wie in der Antwort zu Frage 4 dargelegt worden ist, nach Massgabe des Masterplans und der finanziellen Mittel laufend beseitigt. Bei Neu- und Umbauten kommen Kabinen zum Einsatz, die für Rollstuhlfahrende ohne Begleitung benutzbar sind. Seit 2000 wurden zahlreiche WCs entsprechend umgebaut bzw. neu gebaut.

Zu Frage 6: Die aktuelle Situation der Anlage Rotwandstrasse ist geprägt durch häufige Defekte der Infrastruktur und die ihnen folgenden Reparaturarbeiten sowie nicht bestimmungsgemässen Nutzungen, was in der Tat immer wieder zu Schliessungen führt. Gemäss Masterplan werden für den Raum Stauffacher-/Helvetiaplatz, der mit öffentlichen Toiletten trotz grosser Nachfrage deutlich unterversorgt ist, neue Standorte für ZüriWCs gesucht. Sollte sich bis Ende 2005 keine akzeptable Lösung (Standort, infrastrukturelles Angebot, Sicherheit) abzeichnen, wird das WC an der Rotwandstrasse umgebaut, damit es seinem Zweck wieder uneingeschränkt zugunsten von Frauen und Männern gerecht zu werden vermag.

Zu Frage 7: ZüriWC bietet – mit guten Erfahrungen - verschiedene Multifunktions-WCs an, die Frauen und Männern zur Verfügung stehen (z. B. Hardplatz). Alle Anlagen sind mit den entsprechenden Piktogrammen versehen. Dasselbe gilt für die rollstuhlgängigen Einrichtungen. Fehlen die Kennzeichen, sind sie mutwillig entfernt worden und werden stets umgehend wieder ersetzt.

Zu Frage 8: Die Baukosten für die folgenden Anlagen belaufen sich gemäss Angabe der ImmobilienBewirtschaftung auf:

| | |
|--------------------|----------------------|
| | Fr. |
| Schaffhauser Platz | 292 000 |
| Fritschiwiese | 360 000 |
| Albisrieder Platz | 348 000 (budgetiert) |

Zu Frage 9: Weltweit setzen sich Typen von WC-Anlagen durch, welche sich leicht reinigen lassen, vandalenhemmend und multifunktional sind bzw. geschlechterneutral angeboten werden können, sicher sind, von ihrer Gesamtwirkung her betrachtet mit hochwertigen Materialien auf längere Sicht einen gepflegten Eindruck hinterlassen und städtebaulich gut in ein Ensemble bzw. in die Umgebung passen. Anlagen dieser Art kommen gemäss Masterplan auch in Zukunft dort zum Einsatz, wo die lokalen Gegebenheiten dafür sprechen und auf das Erheben von Gebühren verzichtet wird.

Zu Frage 10: Mit der Benützungsgebühr stellen die ZüriWCs auf effiziente und effektive Art und Weise für die Kundinnen und Kunden den einwandfreien Service der Anlage sicher und begegnen damit wirkungsvoll dem Vandalismus, dem Missbrauch und der Zweckentfremdung der Anlage. Wer sie aufsucht, kann mit einem einwandfreien, sicheren Besuch rechnen. Für Behinderte mit Euroschlüssel (Abgabe durch Pro Infirmis) ist die Benützung gratis. Beim erwähnten Beispiel Fritschiwiese stehen unter dem selben Dach überdies unentgeltlich zwei Multifunktions-WCs zur Verfügung.

Zu Frage 11: Die Stadt entschädigt den Schweizerischen Bundesbahnen deren Aufwand für Reinigung und Unterhalt der Anlage im Bahnhof Enge mit Fr. 4519.20 pro Jahr. Diese Pauschale ist als Abgeltung jener Kosten der SBB gedacht, die aus der Benützung der Anlage durch Passantinnen und Passanten entstehen, welche die übrigen Bahnbetriebe nicht frequentieren. Die SBB sind verpflichtet, die Anlage auch diesen Benutzenden zur Verfügung zu stellen, und berechtigt, eine Gebühr zu verlangen.

Zu Frage 12: Betriebliche Mängel, Verunreinigungen von Wänden usw. sowie fehlende Beschriftungen werden im Rahmen der regelmässigen Kontrollen der Anlagen umgehend festgestellt und so schnell wie möglich behoben. Grössere Eingriffe erfolgen stets im Rahmen geplanter Sanierungen, wie sie dem Masterplan zu entnehmen sind, sowie in Übereinstimmung mit dem vom Gemeinderat bewilligten Voranschlag.

Zu Frage 13: Qualitätskontrollen in den ZüriWC-Anlagen finden gemäss Konzept auf verschiedenen Stufen statt:

- a) Das Reinigungspersonal meldet Schäden und Verunreinigungen an die Abteilungsleitung.
- b) Ein Kontrolleur besucht jede Anlage in der Regel mindestens einmal wöchentlich und meldet der Abteilungsleitung seinen Statusbericht sowie die von ihm wahrgenommenen Schäden, Verunreinigungen und die Einhaltung des Reinigungsstandards.
- c) Die Abteilungsleitung nimmt jährlich einen Qualitäts-Check aller Anlagen vor. Dabei achtet sie insbesondere auf Aspekte wie Sauberkeit und Sicherheit, Funktionstauglichkeit der Infrastruktur auf mittlere und längere Sicht, akute Mängel, Einhaltung der Reinigungsstandards, Zustand der Umgebung, Pflege der Kontakte mit unmittelbaren Nachbarn und Arbeitssicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- d) Dritte sowie Mitarbeitende von VBZ, ewz, ERZ, Grün Stadt Zürich und Tiefbauamt melden die von ihnen wahrgenommenen Schäden und Verunreinigungen an die Abteilungsleitung.
- e) Die Kundinnen und Kunden wenden sich an die Abteilungsleitung. Mittels Klebern in den Anlagen, denen die Telefonnummer und Internetadresse der Abteilungsleitung ZüriWC zu entnehmen sind, werden die Besuchenden ersucht, ihre Kritik, ihre Anregungen und ihr Lob zu äussern.

Zu Frage 14: Die Handwerker der Abteilung ZüriWC sorgen dafür, dass die rapportierten Schäden unverzüglich und fachmännisch behoben werden. Grössere Eingriffe erfolgen gemäss Zuständigkeits- und Kompetenznorm.

Zu Frage 15: Nach Ansicht des Stadtrates ist der Standard der grossen Mehrheit der ZüriWC-Anlagen sehr hoch. In den letzten Jahren hat der UGZ vielfältige Anstrengungen unternommen, um diesen zu halten und wo möglich und sinnvoll zu verbessern. Bauliche Massnahmen, transparente und offene Kommunikation, Verbesserung der Sicherheit, sichtbare Kennzeichnung, Auftritt im Internet, Zusammenarbeit mit verwaltungsinternen und -externen Partnerinnen und Partnern haben dazu beigetragen. Mit gezielter, direkter und klarer Öffentlichkeitsarbeit konnte das „Geschäft mit dem Geschäft“ enttabuisiert werden. Die vorliegende umfassende Anfrage ist ein Beleg dafür. Mit dem Masterplan steht überdies ein effizientes und effektives Instrument zur Steuerung der Anlagenerneuerung und bedarfsgerechten Konzipierung neuer Einrichtungen sowie zum gezielten Einsatz der knappen Mittel für Unterhalt und Investitionen zur Verfügung. Die Stadt Zürich hat dank optimaler Zusammenarbeit der

beteiligten Ämter unter der Federführung des UGZ Pionierhaftes geleistet. Sie erhält für Konzept und betriebliche Leistung namentlich von anderen Städten der Schweiz und europäischen Nachbarstaaten Anerkennung. Das Interesse zeigt sich auch darin, dass sich mehr und mehr Besucherinnen und Besucher anmelden, Referate gewünscht werden und um die Übermittlung spezifischer Unterlagen ersucht wird.

Aus den vorstehenden Antworten und dem Masterplan selbst wird ersichtlich, welche bedeutenden Anstrengungen die Stadt Zürich unternimmt, das gute ZüriWC-Angebot weiter zu optimieren. Es ist dem Stadtrat bewusst, dass an einzelnen Standorten Handlungsbedarf besteht, da dort Anlagen einer Sanierung bedürfen oder gar fehlen. Der von ihm genehmigte Masterplan macht deutlich, dass systematisch, kompetent und mit hohem Einsatz aller beteiligten Stellen darauf hingearbeitet wird, die Pendenzen gezielt abzubauen und die Voraussetzungen für einen auch in Zukunft finanzierbaren Unterhalt sowie die bedarfsgerechte Anlagenerneuerung zu schaffen. Wo aber Einrichtungen der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, werden diese mit einer betriebswirtschaftlich optimierten Organisation sauber und in Stand gehalten, damit sie den Anforderungen der Besucherinnen und Besucher genügen.

Zu Frage 16: Die Kosten zur Behebung von Sachbeschädigungen werden nicht separat erfasst. Die folgenden Kennzahlen der letzten fünf Jahre lassen jedoch das Ausmass erahnen.

- Durch die Handwerker der ZüriWC bearbeitete Reparaturaufträge:

| | | |
|------|------|--|
| 1999 | 1067 | |
| 2000 | 1175 | |
| 2001 | 1238 | |
| 2002 | 1058 | |
| 2003 | 1175 | |

- Davon entfallen auf Vandalenakte:

| | | |
|------|-----|-------------------------------|
| 1999 | 288 | (erst ab 2. Halbjahr erfasst) |
| 2000 | 515 | |
| 2001 | 438 | |
| 2002 | 372 | |
| 2003 | 349 | |

Der Rückgang wird mit intensivierten und systematisierten Kontrollen, organisatorischen Massnahmen zugunsten eines raschen und wirkungsvollen Handelns sowie mit den verstärkten Anstrengungen erklärt, Schäden und Schmierereien sofort und „hartnäckig“ zu beheben. Sanierte und neue, saubere und sichere Anlagen mit moderner bedarfsgerechter Infrastruktur sowie die Gebührenpflicht für einzelne Anlagen tragen ebenfalls dazu bei, dass Sachbeschädigungen abnehmen und die Kundinnen und Kunden den ZüriWC als öffentlichen Angeboten wieder vermehrt Sorge tragen.

Vor dem Stadtrat
der Stadtschreiber
Dr. Martin Brunner