

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

vom 16. Dezember 2009

**1682. Schriftliche Anfrage von Christian Aeschbach betreffend Baustellen, Informationspolitik im Kreis 7 und 8.** Am 30. September 2009 reichte Gemeinderat Christian Aeschbach (FDP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2009/451, ein:

Mehrere Rückmeldungen aus dem Kreis 7 + 8 schilderten mir gleiche Situationen, die kurz zusammengefasst folgendermassen lauteten: «Ich komme am Morgen aus meinem Haus und stolpere über eine Baustelle». Die genaueren Schilderungen werfen Fragen über die Informationspolitik der Stadt auf, über deren Klärung nicht nur ich erfreut wäre:

1. Sind dem Stadtrat ähnlich lautende Rückmeldungen bekannt und wenn ja in welchen Grössenordnungen?
2. Wie ist im Allgemeinen das zeitliche Vorgehen betreffend der Information von Haus- und Grundstückbesitzenden, Mietenden und weiteren Nutzenden von Wohnungen und Grundstücken geregelt, wenn sie von einem Bauvorhaben direkt oder indirekt (Radius von etwa 500 m) betroffen sind?
3. Nach welchen Kriterien werden Informationsempfänger kategorisiert?
4. Welche Informationskanäle und Vorgehensweisen werden jeweils gewählt (bitte um Differenzierung, wenn nach Bauprojekten unterschieden wird)?
5. Mit welcher Intensität werden die Kontakte zu den Informationsempfängern gesucht?
6. In wie weit werden die Interessen der jeweilig Betroffenen in die Bauplanung einbezogen (Standort der Container, Zugänge zu Restaurants und Geschäften, staubige und lärmige Arbeiten, usw.)?
7. Gibt es im Bezug auf die Informationsabläufe ein Case-Management oder eine Qualitätskontrolle? Wenn ja, wie haben die Rückmeldungen der letzten drei Jahre ausgesehen und welche Verbesserungsmassnahmen sind konkret ergriffen worden (drei exemplarische Beispiele genügen)?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

**Einleitende Bemerkungen**

Das Tiefbauamt der Stadt Zürich verfügt seit dem Jahr 2000 über ein ausgereiftes Baustelleninformationssystem. Bei grösseren und wichtigen Projekten bzw. Projekten mit hoher Dichte der Wohnbevölkerung, des Gewerbes oder hohem Verkehrsaufkommen erarbeitet das Tiefbauamt zusätzlich individuelle Kommunikationskonzepte. Solche existieren beispielsweise für den Stadelhoferplatz und die Seefeldstrasse.

**Zu Frage 1:** Baustellen verursachen oft Lärm und Behinderungen, so werden sie als störende Schikane empfunden. Im laufenden Jahr waren das Unverständnis und der Unmut spürbar. Zumal nahezu zeitgleich mit den Bauarbeiten an der Hardbrücke und beim Stadelhoferplatz gestartet werden musste. Bei beiden Projekten hat sich der Baustart bedingt durch politische Vorstösse und andere Sachzwänge verzögert. Deshalb war die Berichterstattung in den Medien umfassend. Ebenso waren Bürgerbriefe wie auch Rückmeldungen von Gewerbetreibenden zu verzeichnen.

**Zu Frage 2:** Haus- und Grundstückbesitzende werden einerseits nach den gesetzlichen Vorgaben informiert. Bei der Mitwirkung der Bevölkerung nach § 13 des Strassengesetzes informiert ein Inserat in den Amtsblättern und Quartierblättern, bei der Planaufgabe nach § 16 Strassengesetz erfolgt die Information durch Ausstecken der

geplanten Massnahme vor Ort, soweit möglich und durch Veröffentlichung in den Amtsblättern. Direktbetroffene erhalten bei Rechtserwerb eine persönliche Anzeige im Rahmen vom Verfahren. Hauseigentümerinnen und Hauseigentümer, die nicht vom Rechtserwerb betroffen bzw. nicht in der betroffenen Liegenschaft domiziliert sind, können nicht bzw. könnten nur mit unverhältnismässig hohem Aufwand ausfindig gemacht und somit auch nicht informiert werden. Diese Verfahren und die damit einhergehende Information werden nur bei Änderung der Oberfläche bzw. bei Rechtserwerb durchgeführt.

Andererseits – je nach Wichtigkeit des Projekts bzw. den Einschränkungen, die das Projekt mit sich bringt – informiert das Tiefbauamt die Betroffenen Jahre im Voraus (beispielsweise wurden die Betroffenen bereits zwei Jahre vor Baubeginn am Stadelhoferplatz zu einer Veranstaltung eingeladen). Der Projektleitende unterhält in der Regel von da an bilaterale Kontakte zu einzelnen Bezugsgruppen wie Gewerbebetriebe, Quartiervereine, Hotels, Krankenhäuser. Zudem werden Anwohnerrundschreiben mindestens zehn Tage vor Baustart in die Briefkästen verteilt und fortan nochmals frühzeitig vor wichtigen Bauphasenänderungen oder aussergewöhnlichen Ereignissen wie Nacharbeiten.

Baustellenbedingte Änderungen in der Verkehrsführung werden von der Dienstabteilung Verkehr in den Printmedien publiziert. Im Weiteren wird bei Projekten über 2 Mio. Franken die Öffentlichkeit durch den Stadtrat bei Beschlussfassung via Medienmitteilung orientiert.

**Zu Frage 3:** Die Adressatinnen und Adressaten werden nach ihren Bedürfnissen und Usanzen aufgeteilt:

Quartier- und Gewerbevereine, Gewerbetreibende, Spitäler usw. benötigen frühzeitige und persönliche Informationen. Die so genannten Anwohnerrundschreiben sind zwei- bzw. vierseitige, mit Text, Plan und Bild versehene Druckschriften. Diese werden in einem bestimmten Perimeter an die Anwohnerinnen und Anwohner, die Geschäfte und Unternehmen, deren Mitarbeitende und Kundschaft im direkten Einzugsgebiet der Baustelle in die Briefkästen verteilt. Sie dienen während des Bauverlaufs zur Information über die wichtigsten Meilensteine und Massnahmen im Projekt. Weiter enthalten sie Informationen über die zu erwartenden Beeinträchtigungen (Lärm, Geruch, Erschütterung) und Einschränkungen (Zufahrten, Umleitungen, Ersatz für Tram und Bus). Sie vermitteln Hintergrundinformationen (Ursachen für die Baumassnahmen/bautechnische Verfahren/historische oder kulturelle Hintergründe usw.) und enthalten Informationen, welche auf spezifische Empfängergruppen ausgerichtet sind. Diese Anwohnerrundschreiben befinden sich zusätzlich in geraffter Form auf den Bautafeln und sind auf der Webseite des Tiefbauamtes über die Baustellenliste mit dem betreffenden Projekt verlinkt; grössere Projekte verfügen über eine eigene Webseite. In den Anwohnerrundschreiben sind die Baustellenverantwortlichen aufgeführt. Fragen zur Baustelle können direkt an diese Ansprechpersonen gerichtet werden. Die Zufriedenheit damit ist laut den Baustellenumfragen (vgl. Antwort auf Frage 7) gut bis sehr gut.

Verkehrsteilnehmende benötigen rasch erhältliche, kurze Infos. Diese sind über grosse, mit dem Slogan «Wir bauen für Zürich» beschriftete Informationstafeln verfügbar. Die Platzierung erfolgt am Strassenrand von Hauptverkehrsachsen, möglichst quer zur Fahrtrichtung. Für Passanten, die etwas mehr Zeit haben, finden sich auf nahezu jeder Baustelle ebenfalls die erwähnten Informationstafeln, doch deren Informationsgehalt ist umfassender: Gezeigt werden unter anderem Baupläne und -skizzen. Auf Informationsblättern werden die wichtigsten Fakten und die Baustellendauer angegeben. Ebenso sind Kontaktpersonen vermerkt. Bei geografisch heiklen Baustellen wie den Arbeiten an der Quaibrücke im Jahr 2008 schaltete das Tiefbauamt zudem Radiospots und arbeitete mit den VBZ zusammen, die ihre Passagiere zusätzlich informierten. Im Fall der Quaibrücke wurden auch der ZVV, die Zürichsee Schifffahrtsgesellschaft und die SBB mit einbezogen.

Gewerbetreibende benötigen detailliertere Informationen, z. B. damit sie ihre Einkäufe planen oder ihre Lieferanten instruieren können. Entweder kontaktieren die Projektleitenden die Gewerbetreibenden lange im Vorfeld oder das Tiefbauamt lädt sie zu einer bzw. mehreren Infoveranstaltungen ein.

**Zu Frage 4:** Das Tiefbauamt entscheidet aufgrund der Besonderheiten und Bezugsgruppen im Quartier und im Perimeter das kommunikative Vorgehen. Je nach Wichtigkeit und Ausmass der Baustelle werden eigens dafür erarbeitete Konzepte umgesetzt. Grundsätzlich sieht es für Anwohnende, Gewerbetreibende usw. folgende schriftliche Mittel vor: Anwohnerrundschreiben, Plakate, Bautafeln, Baustellenblachen, Info-Container und Inserate. Zusätzlich führt das Tiefbauamt je nach Zusammensetzung des Quartiers Informationsveranstaltungen durch. Die Projektleitenden treten mit den Bezugsgruppen, z. B. den Quartier- und Gewerbevereinen und Hotelmanagements usw. lange vor Baubeginn in Kontakt. Beim Umbau des Stadelhoferplatzes hat das Tiefbauamt eng mit dem Gewerbe zusammengearbeitet, damit der Platz für Kundinnen und Kunden während der Bauarbeiten möglichst offen und passierbar bleiben konnte. Für Verkehrsteilnehmende kommen zusätzliche, gut sichtbare Mittel und grosse Baustellentafeln zum Einsatz. Nicht zuletzt übergibt das Tiefbauamt den fertigen Bau an das Quartier und lädt mitunter bei dieser Gelegenheit zu Aperos oder kleinen Feiern ein. Alle Informationen, wichtige Ereignisse sowie Anwohnerrundschreiben werden durch das Tiefbauamt im Internet aufgeschaltet. Zudem werden immer die Medien mit einbezogen, mit dem Ziel, dass diese zusätzlich zu den hauseigenen Informationskanälen berichten.

**Zu Frage 5:** Die Herausforderung besteht darin, nicht zu früh zu informieren, weil die Neuigkeiten wieder vergessen gehen; aber auch nicht zu spät, damit man sich auf geplante Baumassnahmen vorbereiten kann. Aus diesem Grund wird normalerweise ein halbes Jahr vor Baustellenstart informiert, dann über die Medien drei Wochen davor sowie zehn Tage vorher anhand eines Anwohnerrundschreibens im Briefkasten. Je emissionsintensiver ein Bau ist, desto kleiner sind die Intervalle zwischen mündlichen, schriftlichen und medialen, persönlichen und gruppenbezogenen Informationen.

**Zu Frage 6:** Die Projektleitenden des Tiefbauamtes sehen es als ihre vordringliche Aufgabe an, Emissionen und Behinderungen so gering als möglich zu halten. Mit Gewerbetreibenden und weiteren, besonders Betroffenen besprechen sich die Projektleitenden und richten

sich, so gut es geht, nach deren Bedürfnissen. Auch die beauftragten Bauunternehmen werden bereits in der Submissionsphase dazu angehalten, dies vor Ort ebenfalls zu tun. Betroffene von Baustellen können sich für baubedingte Beeinträchtigungen jederzeit an die in den Anwohnergesehreiben und auf den Bautafeln vermerkten Kontaktpersonen wenden.

**Zu Frage 7:** Die jährlichen Baustellenumfragen, die das Tiefbauamt seit dem Jahr 2002 durchführt, zeigen gute bis sehr gute Ergebnisse, was die Information über die Baustellen im Tiefbaubereich angeht: Die Bezugsgruppen fühlen sich gut informiert und in der Regel, dank der direkten angebotenen Kontakte vor Ort während des Baus, auch gut aufgehoben. Lediglich 9 Prozent der befragten Personen gaben an, erst mit Auffahren der Baumaschinen von der Massnahme erfahren zu haben. In Punkto Kommunikation gab es in den letzten drei Jahren wenig Beanstandungen. Es wird transparent, projektbezogen und zeitgerecht informiert. Entsprechend erscheinen verschiedenste Beiträge in Zeitungen und auch in den elektronischen Medien ist die Präsenz beachtlich. Anhand des regelmässig erstellten Medienspiegels wird die Qualität und Quantität der Kommunikationsarbeit gemessen. Einzig das Internet wurde wenig genutzt. Aus diesem Grund wird die Webseite des Tiefbauamtes laufend verbessert und attraktiver gestaltet.

Vor dem Stadtrat  
der Stadtschreiber  
**Dr. André Kuy**