

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 20. August 2014

**685.**

### **Schriftliche Anfrage von Samuel Dubno und Isabel Garcia betreffend «Züri wie neu», Erfahrungen mit dem Projekt und mögliche Weiterführung des Angebots**

Am 18. Juni 2014 reichten Gemeinderätin Isabel Garcia (GLP) und Gemeinderat Samuel Dubno (GLP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2014/192, ein:

Vor einem guten Jahr wurde das Pilotprojekt «Züri wie neu» lanciert. Das mediale Interesse hat in der Zwischenzeit nachgelassen, aber das Züri-wie-neu-Angebot wird nach wie vor genutzt und scheint bei der Bevölkerung sehr beliebt zu sein.

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

1. Wie hoch waren die Investitionskosten in den Aufbau dieses Angebots?
2. Was kostete der Betrieb und Wartung dieses Angebots, mit welchen jährlichen Kosten wird bei einer Fortführung gerechnet?
3. Wie viele Meldungen treffen täglich ein? Was passiert mit diesen Meldungen?
4. Welche Bereiche respektive Dienstabteilungen sind in welchem Ausmass von den eingehenden Meldungen betroffen? Bitte um eine tabellarische Übersicht.
5. Wie hoch ist der Aufwand, den die Verwaltung für die Behebung der gemeldeten Schäden zusätzlich erbringen muss, im Vergleich zum üblichen Aufwand für die Behebung von Schäden?
6. Wie wurde das Züri-wie-neu-Angebot von der Öffentlichkeit aufgenommen?
7. Wie waren die Erfahrungen auf Seiten der Verwaltung?
8. Liegen schon weitere Auswertungen dieses Pilotprojekts vor, und wenn ja, wie lauten die Resultate, wenn nein, bis wann wird der Pilot ausgewertet?
9. Welche Pläne oder Absichten hat der Stadtrat bezüglich der Zukunft dieses Angebots?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

«Züri wie neu» war im Herbst 2010 in einem Ideenwettbewerb im Rahmen des Legislaturschwerpunkts «eZürich» unter 600 eingereichten Ideen vom Stadtrat als Siegerprojekt ausgewählt worden. Um die Idee auf ihre Betriebstauglichkeit und ihren Nutzen zu überprüfen, wurde unter der Leitung von Geomatik + Vermessung (GeoZ) «Züri wie neu» entwickelt und ein einjähriger Pilot im Tiefbau- und Entsorgungsdepartement durchgeführt. Mittlerweile (Medienmitteilung vom 10. Juli 2014) hat der Vorsteher des Tiefbau- und Entsorgungsdepartements in Kenntnis des Stadtrats entschieden, das Pilotprojekt in den Regelbetrieb zu überführen. Der Mängelmelder wird optimiert und es ist geplant, ihn und auf weitere Dienstabteilungen, z. B. Verkehrsbetriebe (VBZ) und Wasserversorgung (WVZ), zu erweitern.

Nach diesen einleitenden Bemerkungen können die Fragen wie folgt beantwortet werden:

#### **Zu Frage 1 («Wie hoch waren die Investitionskosten in den Aufbau dieses Angebots?»):**

«Zürich wie neu» kostete Fr. 102 000.– (externe Kosten). Rund drei Viertel der Kosten standen für die Applikationsentwicklung an, etwa ein Viertel für Marketingmassnahmen – der Rest für Diverses und Wartungsarbeiten.

#### **Zu Frage 2 («Was kostete der Betrieb und Wartung dieses Angebots, mit welchen jährlichen Kosten wird bei einer Fortführung gerechnet?»):**

Die Optimierung und Ausweitung auf weitere Dienstabteilungen kosten einmalig etwa Fr. 25 000.–. Der Betrieb und die Wartung der Applikation kosten etwa Fr. 10 000.– pro Jahr.

**Zu Frage 3 («Wie viele Meldungen treffen täglich ein? Was passiert mit diesen Meldungen?»):**

Vom 1. Juni 2013 bis 31. Mai 2014 gingen täglich durchschnittlich acht Meldungen ein. Die Tendenz war sinkend, seit Januar 2014 mit etwa fünf Meldungen pro Tag jedoch konstant.

Die Meldungen werden innert eines Arbeitstags von der pro Kategorie zuständigen Stelle gesichtet und innerhalb von fünf Arbeitstagen abschliessend beantwortet. Die Frist konnte in 93 Prozent der Fälle eingehalten werden. Bei effektiven Mängeln werden diese in Abhängigkeit von Art und Dringlichkeit durch die zuständige Stelle behoben.

**Zu Frage 4 («Welche Bereiche respektive Dienstabteilungen sind in welchem Ausmass von den eingehenden Meldungen betroffen? Bitte um eine tabellarische Übersicht.»):**

Dienstabteilung	Bereiche	Meldungen in %
ERZ	Abfall / Sammelstellen	25
TAZ	Strasse / Trottoir / Platz	36
DAV	Signalisation / Lichtsignal	16
GSZ	Tiere / Grünflächen, Spielplatz / Sitzbank	10
ewz	Beleuchtung / Uhren	7
IMMO	Graffiti	6

**Zu Frage 5 («Wie hoch ist der Aufwand, den die Verwaltung für die Behebung der gemeldeten Schäden zusätzlich erbringen muss, im Vergleich zum üblichen Aufwand für die Behebung von Schäden?»):**

Die Umfrage bei den Dienstabteilungen hat ergeben, dass während der Pilotphase weder zum zusätzlichen Aufwand für die Behebung der Schäden noch zum üblichen Aufwand entsprechende Zahlen erhoben wurden. Die Behebung von Schäden und die Beseitigung von Abfall sind stark in den allgemeinen Unterhalt bzw. die normale Stadtreinigung integriert.

Allerdings entsteht ein Mehraufwand, durch einen erhöhten Koordinationsbedarf, durch zusätzliche Einzelaufträge und insbesondere durch die Bearbeitung der Meldungen und die Beantwortung von Vorschlägen. Es erfolgen nicht nur Meldungen zu Schäden an der Infrastruktur, sondern es werden z. B. verkehrliche Fragen aller Art gestellt. Der Aufwand entsteht je nach Meldung an verschiedenen Stellen und kann erheblich sein.

**Zu Frage 6 («Wie wurde das Züri-wie-neu-Angebot von der Öffentlichkeit aufgenommen?»):**

Die Umfrage im Januar 2014 bei 1600 Benutzenden (Rücklauf: 852 Antworten) ergab folgendes Bild:

- 97 Prozent würden «Züri wie neu» wieder benutzen
- 88 Prozent sind mit «Züri wie neu» zufrieden bzw. 52 Prozent sehr zufrieden
- 94 Prozent möchten, dass «Züri wie neu» weitergeführt wird

**Zu Frage 7 («Wie waren die Erfahrungen auf Seiten der Verwaltung?»):**

Gemäss der internen Umfrage unter den Bewirtschaftenden finden knapp zwei Drittel, dass die durch «Züri wie neu» gemeldeten Mängel in 75 Prozent der Fälle auch ohne «Züri wie neu» gefunden worden wären. Die Hälfte der befragten Mitarbeitenden meint, dass mindestens 50 Prozent der Meldungen keinen Mangel an der Infrastruktur darstellen.

Eine Mehrheit der befragten Mitarbeitenden (80 Prozent) findet, dass «Züri wie neu» mässig bis überhaupt nicht in die bestehenden Arbeitsprozesse passt. Der vereinheitlichte und stufenübergreifende Kommunikationsprozess von «Züri wie neu» sowie die erhöhte Transparenz gegenüber der Bevölkerung haben zu deutlichem Mehraufwand bei der Erstellung der Rückmeldungen geführt. Zudem wurde festgestellt, dass die Meldungen über den neuen Kanal zusätzlich zu Meldungen über die bestehenden Kanäle anfallen.

Im Rahmen der Überführung in den Regelbetrieb wird eine bessere Integration von «Züri wie neu» in die bestehenden Arbeitsprozesse angestrebt. Zudem soll die übergreifende Kommu-

nikation verbessert und die Erstellung von Rückmeldungen vereinfacht werden. Weiter werden Massnahmen ergriffen, die die Qualität der eingehenden Meldung verbessert (Lokalisierung, Kontaktangaben für Rückfragen, Beschreibung des Mangels, Verhinderung von komplexen Fragestellungen, klare Definition von «Mangel» und «Schaden»).

**Zu Frage 8 («Liegen schon weitere Auswertungen dieses Pilotprojekts vor, und wenn ja, wie lauten die Resultate, wenn nein, bis wann wird der Pilot ausgewertet?»):**

Es liegt ein Evaluationsbericht vor. Für die Erkenntnisse vgl. Antworten zu den Fragen 1–7.

**Zu Frage 9 («Welche Pläne oder Absichten hat der Stadtrat bezüglich der Zukunft dieses Angebots?»):**

Das Angebot wird in den Regelbetrieb überführt.

Vor dem Stadtrat

die Stadtschreiberin

**Dr. Claudia Cuche-Curti**