

AUSZUG AUS DEM PROTOKOLL
Sitzung vom 22. November 2012

Gesch. Nr.

15.02 Gemeindebehörden; Statistiken

Messung Zufriedenheit Gemeindedienstleistungen.- Ergebnisse und Bezeichnung der Handlungsfelder

AUSGANGSLAGE

Der Stadtrat hatte am 23. Februar 2012 auf Antrag des Finanzausschusses die Durchführung einer „Messung der Zufriedenheit mit Gemeindedienstleistungen“ beschlossen und das Institut gfs damit beauftragt. An der Sitzung vom 10. Mai 2012 wurden der Fragenkatalog bereinigt und die Umsetzungsarbeiten frei gegeben. Die flächendeckende schriftliche Befragung fand in der Zeit vom 4. bis 27. Juni 2012 statt. Die Beteiligung lag bei (für solche Befragungen üblichen) 22 %. Auch die Verteilung auf die einzelnen Ortsteile weicht nicht erheblich voneinander ab. Für die Details wird auf Kapitel 4 Anhang des Schlussberichtes vom Juli 2012 verwiesen, welcher in Absprache mit dem Finanzausschuss bereinigt und in der definitiven Fassung der Stadt am 10. September 2012 abgeliefert wurde. Die aus 2901 Antworten bestehende Datenbasis und die professionelle Auswertungsmethode der Firma gfs ermöglichen repräsentative Aussagen. Im grossen Ganzen zeigt sich eine „weitgehende, aber nicht enthusiastische Zufriedenheit“ in Bezug auf die Gemeinde generell und auf die Gemeindedienstleistungen im Besonderen – „Zufriedenheit mit Verbesserungspotenzial“. Die einzelnen Resultate sowie eine Einordnung der Resultate sind dem Schlussbericht der gfs zu entnehmen. Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse und die sich daraus ergebenden Handlungsfelder aus Sicht des Finanzausschusses / Stadtrats dargestellt.

BEURTEILUNG DER ERGEBNISSE UND HANDLUNGSFELDER

Der Finanzausschuss hat nach der Bereinigung des Berichtes die Ergebnisse beurteilt und mögliche Handlungsfelder bestimmt:

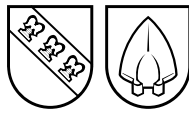
1. Attraktivität als Wohngemeinde (Schlussbericht, S. 9-13)

1.1 Ergebnisse:

Wichtigste Faktoren für die Attraktivität der Stadt („Kernkompetenzen“) (S. 11-12):

- Verkehrsanbindung
- Sicherheit und Ordnung
- Einkaufsmöglichkeiten für den täglichen Bedarf
- Naherholungsgebiete
- Schulen

Schlussbericht, S. 12: „Dabei zeigt sich auf den ersten Blick ein Bild, das wir immer wieder beobachten: Naherholungsgebiete, verkehrstechnische Erschliessung, Sicherheit und Ordnung und Einkaufsmöglichkeiten werden nicht nur mehrheitlich als sehr wichtig für eine Gemeindeattraktivität eingestuft, sie gelten gemeinsam als eigentlicher Kern, wieso man die Stadt Illnau-Effretikon als attraktiv einstuft.“



AUSZUG AUS DEM PROTOKOLL Sitzung vom 22. November 2012

1.2 Mögliche Handlungsfelder (im Sinne der Qualitätssicherung):

- Verkehrsanbindung (öffentlicher und privater Verkehr)
- Sicherheit und Ordnung
- Einkaufsmöglichkeiten für den täglichen Bedarf
- Naherholungsgebiete
- Schulen

2. (Schwacher) Zentrum-Peripherie-Konflikt (S. 3 und S. 8-10)

2.1 Ergebnisse:

- Im kantonalen Vergleich relativ hohes Zugehörigkeitsgefühl zum jeweiligen Ortsteil, v.a. in den Aussenwachen (die höchste Identifikation mit dem eigenen Ortsteil bei Personen, welche nicht in Effretikon oder Illnau leben) (S. 8-9)
- In Aussenwachen wird Attraktivität der Stadt weniger hoch bewertet als in Illnau und Effretikon. In Illnau wird Attraktivität etwas höher bewertet als in Effretikon (S. 10)
- Höherer Stellenwert für Vereinswesen in Aussenwachen (S. 13)
- Zentral ist aus Sicht der Befragten die Anbindung an Verkehrsnetze (Privat- und öffentlicher Verkehr) (S. 12)

2.2 Mögliche Handlungsfelder:

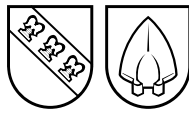
- Vermehrte Berücksichtigung der Aussenwachen, z. B. Vereinszentrum Hüttenscheune in Ottikon
- Überprüfung Anbindung öffentlicher Verkehr in den Aussenwachen

3. Dienstleistungsangebot der Stadt (S. 15-19)

3.1 Ergebnisse:

- Zufriedenheit mit Dienstleistungsangebot: Note 4,8 (Skala 1-7) (S. 15)
- Zufriedenheit etwas tiefer als in Zürich und Winterthur, aber vergleichbar mit Bezirk Pfäffikon (S. 16)
- Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen gesamthaft höher als im ganzen Kanton Zürich (S. 18)
- Gute positive Bewertungen: Abfallentsorgung, Wasserversorgung, Strassenreinigung, Schneeräumung, Sportzentrum (S. 17)
- 3 Stärken in der Erbringung von Dienstleistungen: Abfallentsorgung, Wasserversorgung, Sportzentrum (S. 18)
- Relativ hohe negative Bewertungen: Baubewilligungsverfahren (22 %), Schneeräumung (20 %), Stadtpolizei (19 %) (S. 17)

Schlussbericht, S. 19: „...am stärksten (und im Vergleich zu ähnlichen Umfragen, beispielsweise aus dem Kanton Aargau, keineswegs der Normalfall) die Baubewilligungen. Gerade bei Letzterem erweist sich die beobachtete leichte Kritik als am wirkungsvollsten – EinwohnerInnen, welche hier Kritik äussern, kommen in der Folge auch verstärkt zu einem generell schlechten Bild gegenüber den Gemeindedienstleistungen. (...)Überdurchschnittliche Kritik findet sich nämlich unter WohneigentümerInnen ausserhalb der Ortsteile Illnau und Effretikon und dort vor allem unter Personen, welche zwischen 20 und 30 Jahren in der Gemeinde leben.“



AUSZUG AUS DEM PROTOKOLL Sitzung vom 22. November 2012

3.2 Mögliche Handlungsfelder:

- gfs fragen, ob über das Baubewilligungsverfahren noch genauere Angaben erhältlich sind.
- Überprüfung Winterdienst-Konzept
- Überprüfung Baubewilligungsverfahren

3.3 Ergebnisse:

- Abbau von Dienstleistungen: kein Abbau gewünscht (am ehesten bei Stadtpolizei und Sozialem, z. B. Zusatzleistungen, Sozialhilfe) (S. 20)

3.4 Mögliche Handlungsfelder:

- kein Handlungsbedarf

3.5 Ergebnisse:

- Ausbau von Dienstleistungen: am ehesten bei Sportanlagen (27 %) und Schneeräumung (25 %) (S. 20)

3.6 Mögliche Handlungsfelder:

- Substanzerhaltung Sportanlagen
- Schneeräumung auf Trottoirs überprüfen

3.7 Ergebnisse:

- Fehlende oder ungenügende Dienstleistungen: Büroöffnungszeiten (29 %), Bemühungen um Problemlösungen (16 %), Eingehen auf Wünsche (15 %) (S. 21-22)

3.8 Mögliche Handlungsfelder:

- Überprüfen der Öffnungszeiten
- Verstärkung/Ausbau des Onlineschalters
- „Sorgenbriefkasten“ (Beschwerden, Anregungen), physisch und elektronisch
- Umgang mit Wünschen und Problemlösungen überdenken

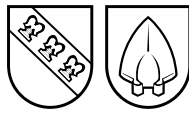
4. Informationsarbeit (S. 23-26)

4.1 Ergebnisse:

- 71% sehr/eher gut informiert; 25 % sehr/eher schlecht informiert (S. 23)
- „regio.ch“ erreicht 79 % der Bevölkerung (= Spitzenwert mit grossem Abstand)
- 26 % sehr/eher unzufrieden mit „regio.ch“ (S. 25)
- 31 % wünschen mehr Informationen (S. 24)
- www.ilef.ch erreicht nur 15 % der Bevölkerung (S. 24)
- Wunsch nach Information durch Neue Medien: 15 % (bei unter 30-Jährigen: 28 %) (S. 26)
- Für 75 % genügen die konventionellen Informationskanäle (S. 26)

4.2 Mögliche Handlungsfelder:

- Überprüfung amtliches Publikationsorgan
- Steigerung des Beachtungsgrads der städtischen Homepage



AUSZUG AUS DEM PROTOKOLL

Sitzung vom 22. November 2012

- Massnahmen für Neue Medien kurz- bis mittelfristig nicht vordringlich, aber bei junger Generation steigender Bedarf (langfristige Beobachtung)

5. Neugestaltung Stadtzentrum Effretikon (S. 28-29)

5.1 Ergebnisse:

- 54 % sind sehr/eher einverstanden mit „mittim“, 38% sind gar/eher nicht einverstanden mit „mittim“
- Für 60 % erfüllt heutiges Zentrum die Anforderungen nicht
- Für 58 % passen die geplanten Hochhäuser nicht ins Zentrum

5.2 Mögliche Handlungsfelder:

- Handlungsbedarf > Konzept „mittim“ weiter verfolgen
- Erklärungsbedarf > Aktive Kommunikation (Zusammenhänge Hochhäuser-Freiräume, Verdichtung-Zersiedelung)

6. Einkaufsmöglichkeiten (S. 31-32)

6.1 Ergebnisse:

- Sehr/eher zufrieden mit Einkaufsmöglichkeiten: in Effretikon 59 %, in Illnau 26 %
- Finanzielles Engagement der Stadt: 39 % Ja, 50 % Nein
- Fehlend in Effretikon: v. a. Fachgeschäfte, Spezialgeschäfte (z. B. Baumarkt)
- Fehlend in Illnau: v. a. Alltäglicher Bedarf, Haushaltsmedizin (z. B. Drogerie)

6.2 Mögliche Handlungsfelder:

- Unterstützung von Seiten der Stadt durch aktive Zentrumsplanungen in Effretikon und Illnau (Verbesserung der Bedingungen für Geschäfte)

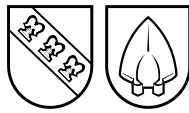
7. Steuersituation (S. 33-34)

7.1 Ergebnisse:

- Steuern sind kein Kernargument für Attraktivität der Stadt (S. 33; S. 13 oben)
- Mit Steuern einverstanden: 42 %
- Eher zu hohe Steuern: 48 % (= über dem Durchschnitt von bisherigen Untersuchungen der gfs)
- Anpassung der Ausgaben anstatt Steuererhöhung: 78 %
- Höhere Steuern, wenn bisherige Aufgaben nicht erfüllt werden können: 28 %
- Höhere Steuern für neue Ausgaben: 13 %

7.2 Mögliche Handlungsfelder:

- Steuerfussentwicklung überprüfen
- Zurückhaltung bei neuen Ausgaben



AUSZUG AUS DEM PROTOKOLL

Sitzung vom 22. November 2012

WEITERES VORGEHEN

Nach Ansicht des Finanzausschusses soll die Beurteilung der Ergebnisse, insbesondere aber die Festlegung von konkreten Massnahmen aus den bezeichneten möglichen Handlungsfeldern in Absprache mit Ressortvorständen und Abteilungsleitungen erfolgen.

Es ist folgender Ablauf geplant:

- 07.11.2012 Information der Abteilungsleitungen an der AL-Konferenz
- 08.11.2012 Information und Diskussion im Stadtrat (1. Lesung)
- 22.11.2012 Beratung/Verabschiedung im Stadtrat (2. Lesung)
- 27.11.2012 Vorstellung der Ergebnisse und der möglichen Handlungsfelder an einer Medienkonferenz zuhänden der Öffentlichkeit

Die strategische Führung der Umsetzung zusammen mit den Abteilungen erfolgt durch den Finanzausschuss.

DER STADTRAT ILLNAU-EFFRETIKON BESCHLIESST:

1. Der Schlussbericht des Instituts gfs vom Juli 2012 zur Studie „Zufriedenheit mit Verbesserungspotenzial“ wird zur Kenntnis genommen.
2. Die vom Finanzausschuss unterbreitete Beurteilung der Ergebnisse und die möglichen Handlungsfelder werden genehmigt.
3. Dem weiteren Vorgehen im Sinne der Erwägungen wird zugestimmt.
4. Mitteilung durch Protokollauszug an:
 - a. Sämtliche Mitglieder des Stadtrates,
 - b. Sämtliche Abteilungsleitungen der Stadtverwaltung, unter Beilage des detaillierten Schlussberichtes,
 - c. die Mitglieder des Grossen Gemeinderates, unter Beilage des detaillierten Schlussberichtes,
 - d. die abonnierten Empfänger/Innen der Geschäftsunterlagen des Grossen Gemeinderates, Schlussbericht mit Talon bestellbar oder auf www.ilef.ch/fakten abrufbar.

Stadtrat Illnau-Effretikon

Ueli Müller
Stadtpräsident

Kurt Eichenberger
Stadtschreiber

Versandt am: 23.11.2012

KE/UM