



BESCHLUSS

VOM 04. SEPTEMBER 2025

GESCH.-NR. 2025-1367
BESCHLUSS-NR. 2025-203
IDG-STATUS öffentlich

SIGNATUR **00 Führung**
00.09 Interne Organisation
00.09.00 Allgemeines

BETRIFFT **Öffnungszeiten Stadtverwaltung und Stadtpolizei;
Neufestsetzung per 1. Januar 2026**

AUSGANGSLAGE

Die aktuellen Öffnungszeiten der Stadtverwaltung und der Stadtpolizei wurden vom Stadtrat mit Beschluss vom 26. Oktober 2006 per 1. Januar 2007 wie folgt festgelegt (SRB-Nr. 2006-363):

Montag	08.00 – 11.45 Uhr	13.30 – 19.00 Uhr
Dienstag bis Donnerstag	08.00 – 11.45 Uhr	13.30 – 16.30 Uhr
Freitag	07.00 – 14.00 Uhr	

Insgesamt sind die Stadtverwaltung und die Stadtpolizei während 36.5 Stunden pro Woche geöffnet. Ausserhalb der Öffnungszeiten stehen die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung ebenso für die Vereinbarung individueller persönlicher Termine zur Verfügung.

In der Zwischenzeit können viele Geschäfte im Kontakt mit der Stadtverwaltung online abgewickelt werden. Der telefonische Kontakt wurde spürbar durch den E-Mail-Verkehr abgelöst. Die Komplexität vieler Geschäftsfälle hat über die gesamte Themenpalette betrachtet zugenommen, sodass bei spontanen Kundenvorsprachen die fachkompetente Person aufgrund von anderen Terminen oft nicht verfügbar ist. Viele Städte und Gemeinden sowie Dienstleistungsbetriebe haben deshalb ihre Öffnungszeiten für unangemeldete persönliche Kundenkontakte in den letzten Jahren reduziert.

ÖFFNUNGSZEITEN VON VERGLEICHBAREN STADT- UND GEMEINDEVERWALTUNGEN

Die Öffnungszeiten in Wochenstunden von vergleichbaren Stadt- und Gemeindeverwaltungen in der Region betragen aktuell:

Bassersdorf	32.5 Stunden
Dübendorf	27.5 Stunden
Pfäffikon	31 Stunden
Uster	33.5 Stunden
Volketswil	33.5 Stunden



BESCHLUSS

VOM 04. SEPTEMBER 2025

GESCH.-NR. 2025-1367

BESCHLUSS-NR.

Wallisellen 34 Stunden

Wetzikon 32 Stunden

ERHEBUNG ÜBER PERSÖNLICHE KUNDENKONTAKTE UND TELEFONANRUFEN IM STADTBÜRO

Das Stadtbüro hat im Januar und Februar 2025 (insgesamt 8 Wochen) im Auftrag der Verwaltungsleitung alle persönlichen und telefonischen Kundenkontakte statistisch erfasst. Daraus resultierte, was folgt:

KUNDENKONTAKTE

ZEIT	MONTAG	DIENSTAG	MITTWOCH	DONNERSTAG	FREITAG	TOTAL	PRO TAG
07.00 – 08.00					26	26	3
08.00 – 09.00	82	43	45	42	51	263	7
09.00 – 10.00	90	58	69	63	81	361	9
10.00 – 11.00	104	78	71	81	98	432	11
11.00 – 11.45	87	36	55	52	87	317	8
11.45 – 13.30					101	101	12
13.30 – 14.00	74	52	63	66	61	316	8
14.00 – 15.00	106	103	111	83		403	13
15.00 – 16.00	109	91	100	91		391	12
16.00 – 17.00	145	43	44	50		282	9
17.00 – 18.00	145					145	18
18.00 – 19.00	57					57	7
TOTAL	999	504	558	528	505	3'094	77



BESCHLUSS

VOM 04. SEPTEMBER 2025

GESCH.-NR. 2025-1367

BESCHLUSS-NR.

TELEFONANRUFEN

ZEIT	MONTAG	DIENSTAG	MITTWOCH	DONNERSTAG	FREITAG	TOTAL	PRO TAG
07.00 – 08.00					22	22	3
08.00 – 09.00	110	63	59	70	56	358	9
09.00 – 10.00	113	107	107	93	74	494	12
10.00 – 11.00	125	107	103	90	85	510	13
11.00 – 11.45	94	89	66	77	80	406	10
11.45 – 13.30					71	71	9
13.30 – 14.00	65	73	64	82	37	321	8
14.00 – 15.00	131	86	87	77		381	12
15.00 – 16.00	100	90	82	69		341	11
16.00 – 17.00	86	58	38	41		223	7
17.00 – 18.00	25					25	3
18.00 – 19.00	11					11	1
TOTAL	860	673	606	599	425	3'163	79

Augenscheinlich ist, dass an den Randstunden am Freitagmorgen sowie am Montagabend die Kundenfrequenzen und Anzahl Telefonanrufe deutlich abfallen.

Anlässlich der Bevölkerungsbefragung im Juni 2021 haben 70 % der Teilnehmenden geantwortet, dass die Stadtverwaltung bedarfsgerechte Öffnungszeiten anbietet. Der Zustimmungswert bei der vorletzten Bevölkerungsbefragung im Jahr 2012 betrug 45 %. Dies bei gleichen Öffnungszeiten. Eine Interpretation dieser Werte scheint schwierig. Es könnte vermutet werden, dass die Bevölkerung in der Zwischenzeit einen geringeren Bedarf an persönlichen Kontakten zur Stadtverwaltung aufweist und sich darum zufriedener mit den Öffnungszeiten zeigt.

NEUFESTSETZUNG DER ÖFFNUNGSZEITEN PER 1. JANUAR 2026

Die Verwaltungsleitung an der Sitzung vom 20. Mai 2025 Gedanken zu den künftigen Öffnungszeiten der Stadtverwaltung und der Stadtpolizei vertieft. Sie kam dabei zum Schluss, entgegen verschiedener anderer Stadt- und Gemeindeverwaltungen, an den Öffnungszeiten an jedem Werkhalbtage festzuhalten. Aufgrund der geringen Frequenzen schlägt die Verwaltungsleitung vor, am Montagabend die Öffnungszeiten von 19.00 Uhr auf 18.00 Uhr sowie am Freitagmorgen von 07.00 auf 08.00 Uhr zu kürzen.



BESCHLUSS

VOM 04. SEPTEMBER 2025

GESCH.-NR. 2025-1367

BESCHLUSS-NR.

Die Öffnungszeiten an den Randstunden werden von den vereinzelt Kundinnen und Kunden vermutlich sehr geschätzt. Dafür den Betrieb der gesamten Stadtverwaltung aufrecht zu erhalten, scheint aber nicht angemessen. Von der Verwaltungsleitung verworfen wurde die Option, die Öffnungszeiten der unterschiedlichen Bereiche je nach Kundenfrequenzen zu differenzieren. Dies dürfte eher zu Verwirrungen und Unzufriedenheiten bei den Kundinnen und Kunden führen.

Insgesamt bleiben die Stadtverwaltung und die Stadtpolizei damit 34.5 Wochenstunden für persönliche und telefonische Kundenkontakte geöffnet. Dies entspricht nach wie vor dem höchsten Wert der Vergleichsgemeinden. Ausserhalb dieser Zeiten wird weiterhin angeboten, persönliche Termine mit Mitarbeitenden der Stadtverwaltung zu vereinbaren.

DER STADTRAT ILLNAU-EFFRETIKON

AUF ANTRAG DES RESSORTS PRÄSIDIALES

BESCHLIESST:

1. Die Öffnungszeiten von Stadtverwaltung und der Stadtpolizei werden ab dem 1. Januar 2026 wie folgt festgelegt:

Montag	08.00 – 11.45 Uhr	13.30 – 18.00 Uhr
Dienstag bis Donnerstag	08.00 – 11.45 Uhr	13.30 – 16.30 Uhr
Freitag	08.00 – 14.00 Uhr	

Ausserhalb der Öffnungszeiten können auf Voranmeldung hin individuelle, persönliche Termine vereinbart werden.

2. Die Abteilung Präsidiales wird mit dem Vollzug (Kommunikation, Anpassung der publizierten Öffnungszeiten auf den verschiedenen Kanälen usw.) beauftragt.
3. Mitteilung durch Protokollauszug an:
 - a. Mitglieder der Verwaltungsleitung (10)
 - b. Abteilung Präsidiales
 - c. Stadtbüro
 - d. Stadtpolizei

Stadtrat Illnau-Effretikon

Marco Nuzzi
Stadtpräsident

Peter Wettstein
Stadtschreiber

Versandt am: 08.09.2025