



Uster, 2. Oktober 2018
501/2018
V4.04.71

Seite 1

ANFRAGE 501/2018 VON EVELINE FUCHS (GRÜNE): REPRÄSENTATIVE UMFRAGE 2017 ZUM THEMA EINWOHNERZUFRIEDENHEIT, ANTWORT DES STADTRATS

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Am 17. August 2018 reichte das Ratsmitglied Eveline Fuchs beim Präsidenten des Gemeinderats eine Anfrage betreffend «Repräsentative Umfrage 2017 zum Thema Einwohnerzufriedenheit» ein.

Die Anfrage hat folgenden Wortlaut:

«Im Auftrag der Stadt Uster fand im Herbst 2017 eine repräsentative Umfrage zum Thema Einwohnerzufriedenheit statt. Die Umfrage und Auswertung wurde in Zusammenarbeit mit der Firma Forrer Lombriser & Partner aus St. Gallen durchgeführt. In einer Medienmitteilung vom 29. Juni 2018 wurden die Leser dahingehend informiert, dass die Bevölkerung Uster schätzt und gerne hier lebt. Die Ergebnisse fallen gut bis sehr gut aus und decken sich weitgehend mit der letzten Umfrage aus dem Jahr 2013. Nebst vielen positiven Äusserungen gibt es auch Punkte, die als verbesserungswürdig eingestuft werden. Stadtrat und Geschäftsleitung der Stadtverwaltung haben die Ergebnisse in der Zwischenzeit erörtert und eine nächste Umfrage ist in drei bis vier Jahren geplant.

Ich stelle dem Stadtrat folgende Fragen:

- 1. Nach welchen Kriterien wurde die Firma Forrer Lombriser & Partner ausgewählt?*
- 2. Wie hoch waren die Kosten dieser Bevölkerungsbefragung 2017?*
- 3. Was genau macht der Stadtrat nun mit den Ergebnissen, nachdem er diese erörtert hat?*
- 4. Wie genau geht der Stadtrat auf einzelne Bemerkungen und Anregungen der Befragten ein?*
- 5. Welche Punkte aus der Befragung werden vom Stadtrat als verbesserungswürdig eingestuft und mit welchen Massnahmen gedenkt er, diese anzugehen?»*

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Frage 1:

« Nach welchen Kriterien wurde die Firma Forrer Lombriser & Partner ausgewählt?»

Antwort:

Die Umfrage 2017 sollte mit jener aus dem Jahre 2013 vergleichbar sein, damit allfällige Veränderungen möglichst verzerrungsfrei ersichtlich wurden. Aus diesem Grund wurde die gleich Firma wie im Jahre 2013, Forrer Lombriser & Partner, beauftragt.



Frage 2:

« Wie hoch waren die Kosten dieser Bevölkerungsbefragung 2017? »

Antwort:

Die Kosten für die Befragung 2017 beliefen sich auf 15 477 Franken.

Frage 3:

«Was genau macht der Stadtrat nun mit den Ergebnissen, nachdem er diese erörtert hat?»

Antwort:

Die Kaderkonferenz (alle Abteilungsleitende der Stadt Uster) hat die Resultate der Umfrage anlässlich ihrer Klausur im Frühling 2018 analysiert und namentlich mit den Ergebnissen der Umfrage 2013 verglichen. Es hat sich gezeigt, dass die damals eingeleiteten Verbesserungen von der Bevölkerung estimiert wurden, indessen teilweise immer noch Handlungsbedarf besteht. Der Stadtrat und die Kaderkonferenz haben in einem internen Bericht mit dem Titel «Massnahmen zur Einwohnerbefragung 2017» Schritte definiert, welche nun von der Verwaltung umgesetzt werden. Nachfolgend skizzieren wir beispielhaft drei Massnahmen zu Aussagen, die in der Befragung auffallend oft kritisiert wurden:

- **Aussage: Die exponierten Örtlichkeiten am Bahnhof sind sauber**
Der Reinigungsturnus wurde bereits vor der Umfrage auf zwei Mal täglich erhöht. Zudem wird erwogen, zu sichtbareren Zeiten mit mehr Frequenz zu reinigen. Auch die Beleuchtung und Farbgebung soll überprüft werden.
- **Aussage: Das Dorfbad ist attraktiv**
Das Dorfbad ist kein Spassbad und soll auch nicht dazu gemacht werden. Vielmehr soll die Einzigartigkeit «klein, fein, nah und ruhig» unterstrichen werden. Eine verstärkte Positionierung in diesem Sinne ist anzustreben. Es ist geplant, die Liegewiese am Aabach ab 2019 ganzjährig für die Öffentlichkeit zu öffnen. Damit wird einem Bedürfnis der Bevölkerung entsprochen.
- **Aussage: Leistungsfähige Kinder werden genügend unterstützt**
Die verhaltene Bewertung in diesem Punkt ist eher eine Frage der Information als der mangelnden Förderung. Im Rahmen der integrativen Förderung werden auch besonders begabte Kinder gezielt unterstützt. Die Massnahmen setzen hier in der Kommunikation an und nicht im inhaltlichen Bereich. Uster strebt eine integrative und nicht eine separative Förderung an.

Weiter darf betont werden, dass verschiedene Massnahmen aus der stadträtlichen Dualstrategie ebenfalls auf die Verbesserung diverser Umfragethemen abzielen.

Frage 4:

«Wie genau geht der Stadtrat auf einzelne Bemerkungen und Anregungen der Befragten ein?»

Antwort:

Einzelne Bemerkungen sind wenig repräsentativ und dürfen nicht überbewertet werden. Teilweise wirken sie auch als Ventil für partiell Unzufriedene. Wenn sich zu bestimmten Punkten gleichgerichtete Aussagen mehren, wird diesen Punkten die notwendige Aufmerksamkeit geschenkt und es wurden Massnahmen definiert.

Frage 5:

«Welche Punkte aus der Befragung werden vom Stadtrat als verbesserungswürdig eingestuft und mit welchen Massnahmen gedenkt er, diese anzugehen?»

Antwort:

Wie in Frage 3 erläutert, hat der Stadtrat sich bei der Analyse auf jene Punkte konzentriert, die mit



einer auffallenden Häufigkeit genannt worden sind. Er hat darauf den Quervergleich mit der Befragung 2013 vorgenommen und schliesslich zu ergreifende Massnahmen definiert. Der Stadtrat hat mit Befriedigung zur Kenntnis genommen, dass die 2013 getroffenen Massnahmen eine Verbesserung herbeigeführt haben und die überwiegende Mehrheit der Bevölkerung mit den Umständen und der Lebensqualität in Uster zufrieden bis sehr zufrieden ist. Es ist auch darauf hinzuweisen, dass in der Umfrage keine Punkte als ungenügend bezeichnet worden sind. Letztlich haben sich Stadtrat und Kaderkonferenz auf jene Punkte konzentriert, die als weniger gut oder als gut mit Verbesserungspotenzial bezeichnet wurden.

Der Stadtrat bittet den Gemeinderat, von der Antwort auf die Anfrage Nr. 501/2018 des Ratsmitglieds Eveline Fuchs betreffend «Repräsentative Umfrage 2017 zum Thema Einwohnerzufriedenheit» Kenntnis zu nehmen.

Stadtrat Uster

Barbara Thalmann
Stadtpräsidentin

Daniel Stein
Stadtschreiber