



Uster, 23. August 2023  
Nr. 536/2023  
V4.04.71

### **Anfrage 536/2023 von Tanja Göldi (SP)**

#### **«Webauftritt der Sozialen Dienste Uster – zu wenig transparent und kundenfreundlich»**

---

Die Sozialen Dienste der Stadt Uster leisten für die Einwohnerinnen und Einwohner von Uster eine sehr wichtige und vielfältige Arbeit. Leider ist auf der Website der Stadt Uster ungenügend ersichtlich, welche Arbeiten und Leistungen aufgrund welcher rechtlichen Grundlagen geleistet werden.

Wenn ich beispielsweise die Miete nicht mehr bezahlen kann, kann ich auf der Website nicht erfahren, was ich dagegen tun kann, wie viel Miete durch die Sozialhilfe übernommen werden kann oder wer darüber entscheidet. Auch ist nichts dazu aufgeführt, welche sonstigen Leistungen, zum Beispiel im Rahmen der persönlichen Hilfe, erwarten kann.

Der heutige Webauftritt bedingt, dass ich bereits weiss, was für Rechte und Pflichten ich in der Sozialhilfe habe und wie ich zu meiner benötigten Hilfe komme. Ohne dieses Wissen, ist jemand verloren.

Im Sinne der Transparenz erscheint es mir wichtig, dass es für alle betroffenen Personen einfach möglich ist, herauszufinden, was sie in einer Notsituation für Hilfe erwarten können und was sie dafür tun müssen, um diese zu erhalten.

Weiter ist für betroffene Personen nicht nachvollziehbar, wie die Kompetenzen verteilt sind oder was für Rechte und Pflichten in der Sozialhilfe gelten.

Ich stelle dem Stadtrat folgende Fragen:

1. Welche Absichten verfolgt der Stadtrat mit seinem Webauftritt und wie bestimmt er die Adressatenkreise für die einzelnen Dienstleistungen?
2. Inwieweit teilt der Stadtrat die Feststellung, dass der Auftritt der Sozialen Dienste für Personen in Notsituationen nur wenige einfach verständliche Informationen liefert? Wurde bereits angedacht, den Webauftritt der Sozialen Dienste diesbezüglich zu überarbeiten?



3. Wenn ja, was soll wie per wann veröffentlicht werden?
4. Wenn nein was sind die Überlegungen dahinter?

23. August 2023

Tanja Göldi (SP)