



Uster, 14. November 2023
Nr. 536/2023
V4.04.71

**ANFRAGE 536/2023 VON TANJA GÖLDI (SP):
«WEBAUFTTRITT DER SOZIALEN DIENSTE USTER - ZU
WENIG TRANSPARENT UND KUNDENFREUNDLICH»;
ANTWORT DES STADTRATES**

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Am 23. August 2023 reichte Ratsmitglied Tanja Göldi (SP) beim Präsidenten des Gemeinderats eine Anfrage betreffend «Webauftritt der Sozialen Dienste Uster – zu wenig transparent und kundenfreundlich» ein.

Die Anfrage hat folgenden Wortlaut:

«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?»

**Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:****Frage 1:**

«Welche Absichten verfolgt der Stadtrat mit seinem Webauftritt und wie bestimmt er die Adressatenkreise für die einzelnen Dienstleistungen?»

Antwort:

Dem Stadtrat ist es ein zentrales Anliegen, dass die Bevölkerung umfassend, transparent, verständlich und adressatengerecht über die Dienstleistungen der Verwaltung informiert ist. Darüber hinaus soll die Website «uster.ch» mehr als nur zur reinen Informationsvermittlung dienen. Sie soll die Möglichkeit bieten, Behördengänge effizient zu erledigen und mit der Verwaltung im Dialog zu bleiben. Die heute im Einsatz stehende digitale Infrastruktur ist für diesen Anspruch nicht gerüstet und muss erneuert werden. Deshalb wurde im Jahr 2022 das Projekt «Erneuerung von www.uster.ch» lanciert. Es hat zum Ziel, den Webauftritt nutzerorientiert zu gestalten. Die Stadt Uster will ein digitales Service-Portal aufbauen, welches ermöglicht, bestehende und künftige digitale Dienstleistungen einfach, transparent, effizient und verständlich anzubieten.

Frage 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?»

Antwort:

Der Stadtrat teilt diese Feststellung. Die Überarbeitung des Webauftritts der Sozialen Dienste ist seit Anfang der Legislatur in Planung. Die Reorganisation der Sozialen Dienste seit Anfang 2022 brachte einige provisorische, zu erprobende Prozesse hervor, die nun finalisiert und auch via Webseite veröffentlicht werden können (z. B. die neuen Kompetenzregelungen).

Frage 3:

«Wenn ja, was soll wie per wann veröffentlicht werden?»

Antwort:

Mit der Umsetzung der neuen Webplattform wird eine generelle Überarbeitung des Webauftritts der Sozialen Dienste stattfinden. In der Zwischenzeit wird die aktuelle Webseite mit Informationen und hilfreichen Links angereichert. Dazu gehören beispielsweise die sich derzeit in Überarbeitung befindende Geschäftsordnung und Kompetenzregelung der Sozialbehörde, die Mietzinsrichtlinien in der Sozialhilfe oder die Broschüre «In Not geraten» der Sozialkonferenz des Kantons Zürich, welche die Rechte und Pflichten von Sozialhilfebeziehenden aufzeigt. Darüber hinaus soll die Webseite in adressatengerechter Art und Weise Auskunft dazu geben, was Armutsbetroffene hinsichtlich wirtschaftlicher und persönlicher Hilfe von der Sozialen Diensten der Stadt Uster erwarten können.

Die Aktualisierung der Webseite wird im ersten Quartal 2024 abgeschlossen sein.

Frage 4:

«Wenn nein, was sind die Überlegungen dahinter?»

Antwort:

Vgl. Antwort zu Frage 2 und 3.



Der Stadtrat bittet den Gemeinderat, von der Antwort auf die Anfrage Nr. 536/2023 des Ratsmitglieds Tanja Göldi (SP) betreffend «Webauftritt der Sozialen Dienste Uster – zu wenig transparent und kundenfreundlich» Kenntnis zu nehmen.

Stadtrat Uster

Barbara Thalmann
Stadtpräsidentin

Pascal Sidler
Stadtschreiber