



# **STADT WINTERTHUR** **BEVÖLKERUNGSBEFRAGUNG 2007**

*Winterthur als Lebens- und Wohnort*

---

*Schwerpunktthema Wohnen*

---

*Politik und Verwaltung*

---

*Folgerungen für die Stadtverwaltung*

---

*Methode und Vorgehen*

---

Herausgeberin  
Stadt Winterthur  
Departement Kulturelles und Dienste  
**Stadtentwicklung Winterthur**  
Obertor 32  
8402 Winterthur  
Telefon 052 267 62 72  
stadtentwicklung@win.ch  
www.stadtentwicklung.winterthur.ch

Projektteam  
Werner Wäckerli (Informationsdienst)  
Renato Denoth (Departement Finanzen)  
Mark Würth (Stadtentwicklung)  
Beatrice Lanz (Stadtentwicklung)

Externer Berater  
Dr. Peter Farago (Landert Farago Partner, Zürich)

Befragungsinstitut/Projektleitung Befragung  
DemoSCOPE AG  
Zuständig: Werner Reimann, Lic. Phil. I (Senior Consultant),  
Andrea Büchi, Lic. Phil. I (Research Consultant)

Bericht  
Beatrice Lanz (Stadtentwicklung)

Gestaltung und Layout  
Stephanie Farner (Stadtentwicklung)

Bezugsquelle  
Die Bevölkerungsbefragung 2007 kann bei der Herausgeberin gratis bezogen werden.  
Unter [www.stadtentwicklung.winterthur.ch](http://www.stadtentwicklung.winterthur.ch) sind der Bericht sowie der Städtevergleich und weitere Dokumente abrufbar.

## EDITORIAL

Der Stadtrat freut sich, Ihnen aus der jüngsten Bevölkerungsbefragung der Stadt Winterthur die Resultate zu präsentieren. In früheren Befragungen (1995, 1999, 2003) haben wir uns auf Aussagen über die Kundschafszufriedenheit mit der Stadtverwaltung beschränkt. Die Erhebung im Jahre 2007 basiert nun auf einem neuen Konzept. Unser Interesse galt den Einschätzungen der Lebens- und Wohnqualitäten der Stadt und in den einzelnen Stadtkreisen, sowie der Beurteilung von Politik und Verwaltung durch die Bevölkerung.

Bevölkerungsbefragungen sind ein wichtiges Instrument, um die Befindlichkeiten und Bewertungen der Bewohnerinnen und Bewohner zu bestimmten Themen eruieren zu können. Sie werden in allen grösseren Städten regelmässig durchgeführt. In Basel, Bern, St.Gallen und Zürich werden sogar gleiche Fragen gestellt, so dass ein Städtevergleich möglich ist. Winterthur hat nun zum ersten Mal an diesem Vergleich teilgenommen. Die Auswertung ist im Dezember 2007 veröffentlicht worden.

Vorliegend sind die wichtigsten Resultate aus Winterthur zusammengestellt. Welche Folgerungen die Stadtverwaltung daraus zieht, ist im Anschluss dargelegt.

Um Veränderungen in unserer Stadt und in der Wahrnehmung der Bevölkerung zu erkennen, ist es unerlässlich, die Erhebung auch in Zukunft durchzuführen. Dadurch erhalten die Behörden wertvolle Erkenntnisse, welche mittel- bis langfristig in die politische Arbeit einfliessen werden.



A handwritten signature in black ink, which reads "Ernst Wohlwend". The signature is written in a cursive, flowing style.

Ernst Wohlwend, Stadtpräsident

# INHALT

<b>1.</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>WINTERTHUR ALS LEBENS- UND WOHNORT</b>	
2.1.	Lebensqualität	6
2.2.	Bewertung von ausgewählten Lebensbedingungen	11
2.3.	Sauberkeit	12
2.4.	Sicherheit	13
<b>3.</b>	<b>SCHWERPUNKTTHEMA WOHNEN</b>	
3.1.	Die eigene Wohnsituation	15
3.2.	Beurteilung der Wohnumgebung	16
<b>4.</b>	<b>POLITIK UND VERWALTUNG</b>	
4.1.	Beurteilung von städtischen Massnahmen	17
4.2.	Politisches Interesse	18
4.3.	Beurteilung des Stadtrates	19
4.4.	Dienstleistungsangebot und Ausgabeverhalten der Stadt	20
4.5.	Kontakt mit der Stadtverwaltung	21
4.6.	Information über städtische Angelegenheiten	22
<b>5.</b>	<b>FOLGERUNGEN FÜR DIE STADTVERWALTUNG</b>	<b>24</b>
<b>6.</b>	<b>METHODE UND VORGEHEN</b>	<b>29</b>

## 1. EINLEITUNG

Seit 1995 führt die Stadt Winterthur alle vier Jahre eine Bevölkerungsbefragung durch. Von Interesse war jeweils die Zufriedenheit der Winterthurer Bevölkerung mit den verschiedenen städtischen Dienststellen und deren Angeboten.

2007 beschloss der Stadtrat, den thematischen Schwerpunkt der Bevölkerungsbefragung zu ändern und sie in einem grösseren Umfang zu planen und durchzuführen. Die Stadt Winterthur setzte zu diesem Zweck eine Arbeitsgruppe ein, die zusammen mit einem externen Berater das Konzept entwickelte und den Fragebogen erarbeitete. Das Ziel der repräsentativen Befragung war, qualitative und quantitative Aussagen über das Leben und Wohnen in Winterthur zu erhalten.

Der Fragebogen enthielt drei Themenblöcke. Der eine befasste sich mit Winterthur als Lebens- und Wohnort, der zweite mit der Politik und der Verwaltung. Die beiden werden auch in künftigen Befragungen integriert sein, um Veränderungen in den unterschiedlichen Lebensverhältnissen und längerfristige Entwicklungen sichtbar zu machen. Mit dem dritten Block wird die Möglichkeit geschaffen, aktuelle Themen aufzugreifen. Dieses Mal stand das Thema Wohnen im Mittelpunkt.

Für die Durchführung der Befragung wurde das Markt- und Meinungsforschungsinstitut DemoSCOPE beauftragt. Dieses wählte aufgrund der Fragestellungen als Erhebungsverfahren die CATI-Befragung (Computer Assisted Telephone Interviews, vgl. Kapitel 6).

## 2. WINTERTHUR ALS LEBENS- UND WOHNORT

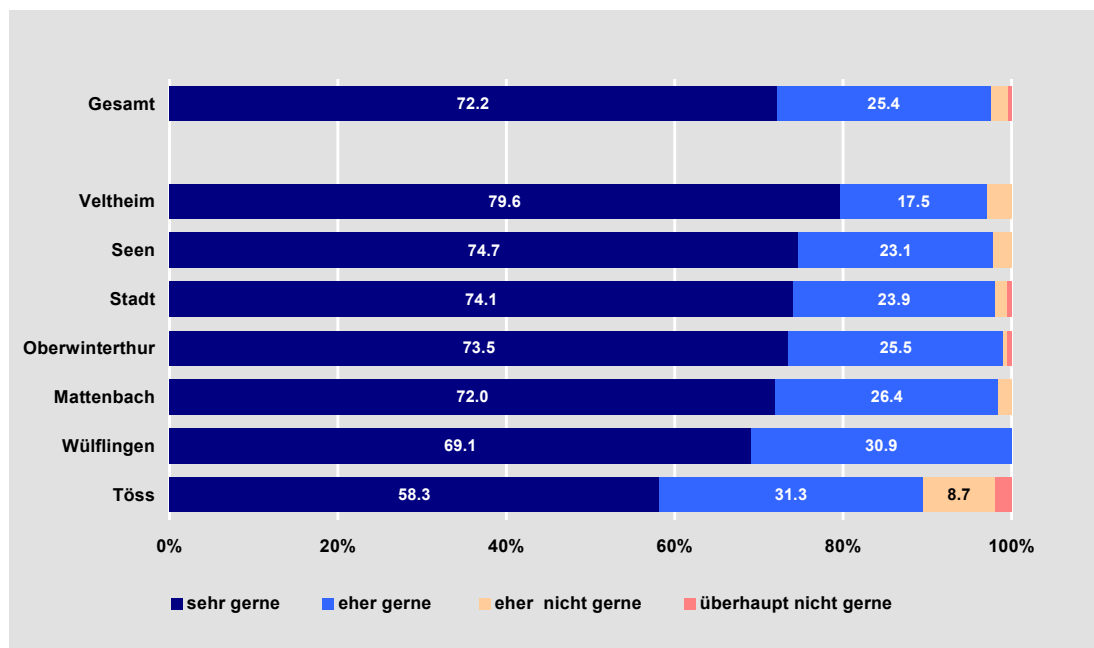
Ein wichtiger Teil der Bevölkerungsbefragung umfasste die Beurteilung der Lebens- und Wohnqualität in Winterthur. Die befragten Personen äusserten sich ebenfalls zu wichtigen Lebensbereichen im öffentlichen Raum, wie beispielsweise zur Sauberkeit und zum subjektiven Sicherheitsempfinden.

### 2.1. Lebensqualität

Die Teilnehmenden der Bevölkerungsbefragung sind gefragt worden, wie gerne sie in Winterthur leben (Abbildung 1). Die meisten sind sich einig: 97.6% leben «eher gerne» oder sogar «sehr gerne» in ihrer Stadt.

#### Wie gerne leben Sie in Winterthur?

Abbildung 1



Werden die Antworten nach Stadtkreisen differenziert, sind mehrheitlich geringe Unterschiede ersichtlich. In der Antwortkategorie «sehr gerne» erzielt Veltheim mit 79.6% den höchsten Wert, Töss den tiefsten mit 58.3%. Anfügen lässt sich zudem, dass 76% der Frauen sehr gerne in Winterthur wohnen, aber nur 68% der Männer. Mit zunehmendem Alter der Befragten sind die Antworten ebenfalls positiver ausgefallen. So leben 66% der 18- bis 34-Jährigen «sehr gerne» hier, bei den 55- bis 90-Jährigen sind es 75%. Nimmt man aber die Kategorien «sehr gerne» und «eher gerne» zusammen, machen die Unterschiede zwischen Mann und Frau sowie in den Alterskategorien lediglich ein bis zwei Prozentpunkte aus.

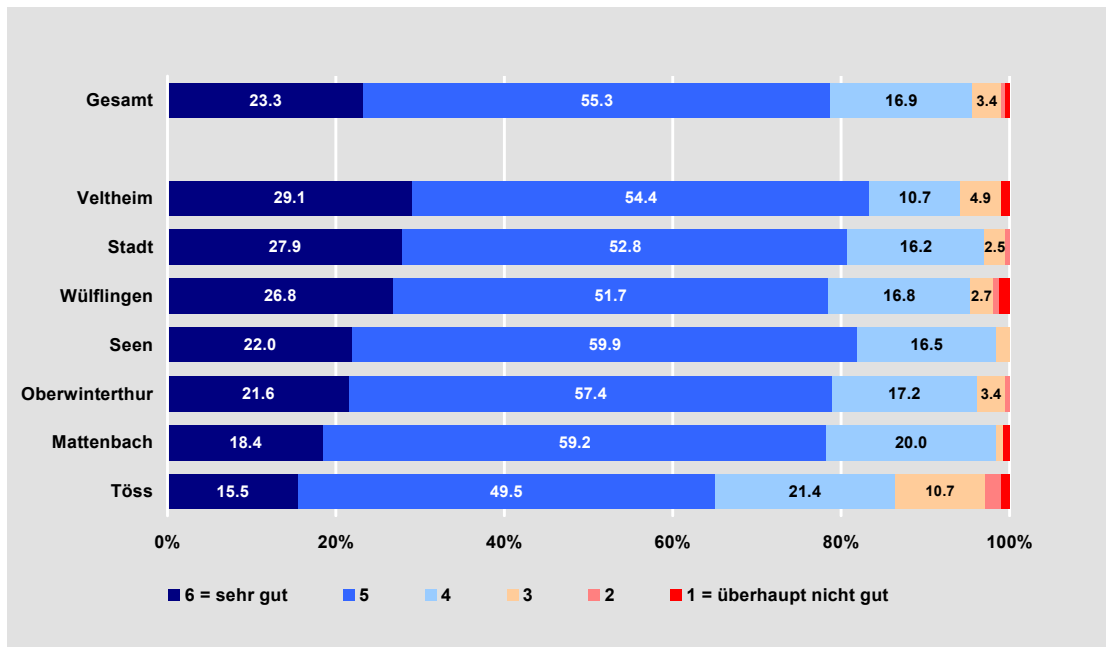
Nicht nur die Wohnortsbeliebtheit war von Interesse, sondern die Befragten konnten auch die Lebensqualität von Winterthur in einer Skala von 1 (= überhaupt nicht gut) bis 6 (= sehr gut) beurteilen.

Knapp 79% der Befragten sind der Meinung, dass die Lebensqualität in Winterthur «gut» oder «sehr gut» ist (Abbildung 2). Fast 17% bewerten sie mit der Note 4 als genügend.

Auch hier gibt es deutliche Unterschiede zwischen den Stadtkreisen: Während der Wert in den Stadtkreisen Altstadt, Seen und Veltheim über 80% steigt, ist er in Töss mit gerade 66% deutlich tiefer.

**Wie beurteilen Sie die Lebensqualität in Winterthur?**

Abbildung 2



Für 88% der Befragten ist ein Wegzug aus Winterthur im Moment kein Thema. Die anderen nennen als Hauptgründe für einen eventuellen Wohnortswechsel die Lebensqualität (29%), die Wohnung (21%), die Familien- (17%) oder Arbeitssituation (15%). Es sind vor allem Personen mit einer höheren Ausbildung, seien dies entweder Junge unter 30 Jahren oder Personen mit hohem Einkommen (>120'000 Fr. jährliches Haushaltseinkommen), die einen Wegzug erwägen.

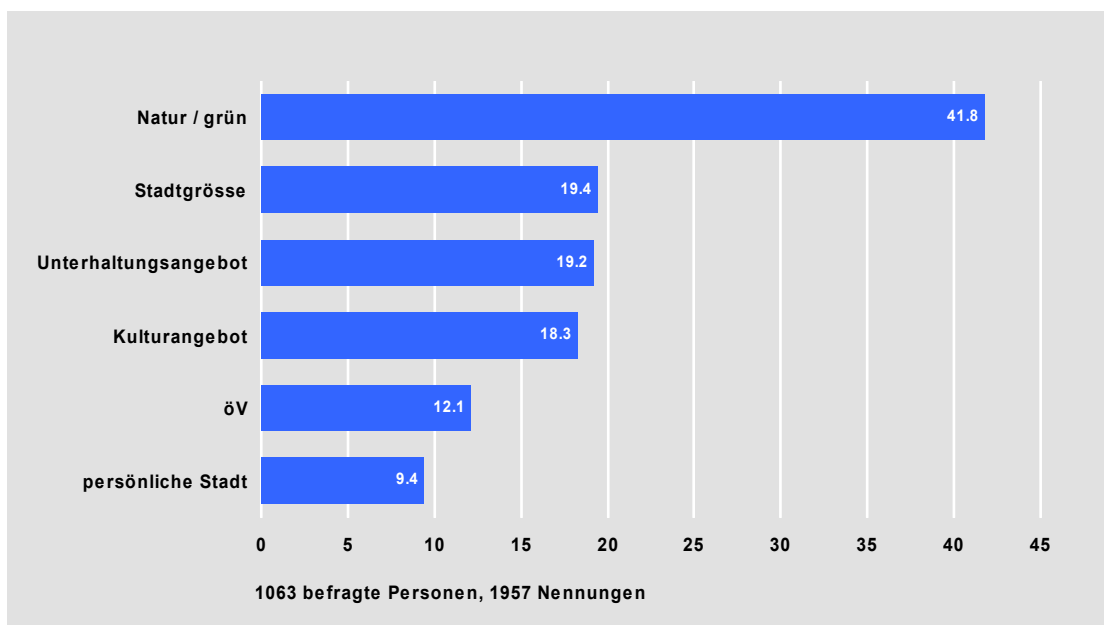
Die Interviewten wurden konkret gefragt, was sie in Winterthur besonders gut und was sie gar nicht gut finden. Die erhaltenen Antworten wurden für die Auswertung kategorisiert.

In Abbildung 3 sind die Stärken Winterthurs aus Sicht der Interviewten abgebildet. Vier von zehn Befragten geniessen insbesondere die Natur und das viele Grün in und um Winterthur. Jeder Fünfte schätzt die richtige Stadtgrösse, das Unterhaltungs- und das Kulturangebot. Auch der öffentliche Verkehr und der persönliche Charakter der Stadt werden als Vorzüge genannt.

### **Was finden Sie besonders gut in Winterthur?**

Abbildung 3

(Nennungen in % der Befragten, sechs meist genannte Kategorien, Mehrfachnennungen möglich – offene Frage)





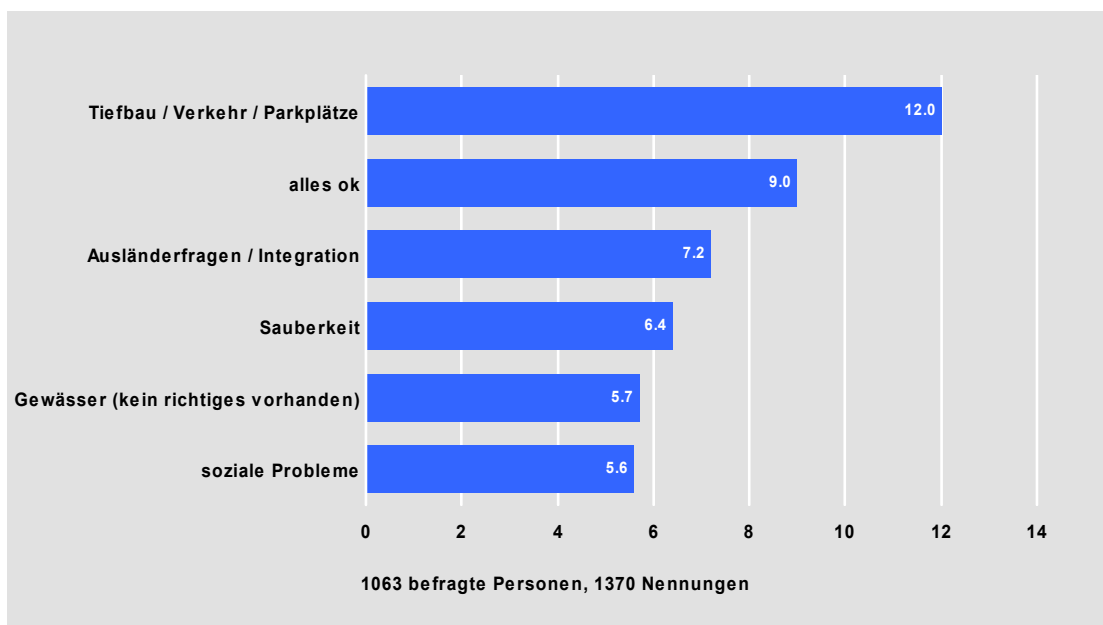
Die Schwächen Winterthurs sind in Abbildung 4 ersichtlich. An erster Stelle stehen Verkehrsprobleme einschliesslich Baustellen und Mangel an Parkplätzen. Bemerkenswert ist, dass eine von zehn befragten Personen zur Antwort gab, dass in Winterthur alles in Ordnung ist. Weitere negative Punkte gehören in die Kategorie Ausländerfragen/Integration und unzureichende Sauberkeit. Wo genau dies beanstandet wird, wird später im Kapitel 2.3 behandelt.

Von vielen wurde bemängelt, dass ein richtiges Gewässer fehlt. Besonders ein See wurde oft gewünscht.

### **Was finden Sie gar nicht gut in Winterthur?**

Abbildung 4

(Nennungen in % der Befragten, sechs meist genannte Kategorien, Mehrfachnennungen möglich – offene Frage)



Die Aussagen über die positiven und negativen Punkte in Winterthur zeigen, dass es bei beiden eine klar meistgenannte Antwort gibt. Die Vorzüge von Winterthur scheinen bei den Befragten allgegenwärtig sind. Bei den Schwächen liegen die Prozentwerte näher beieinander und befinden sich allgemein auf einem tieferen Niveau.

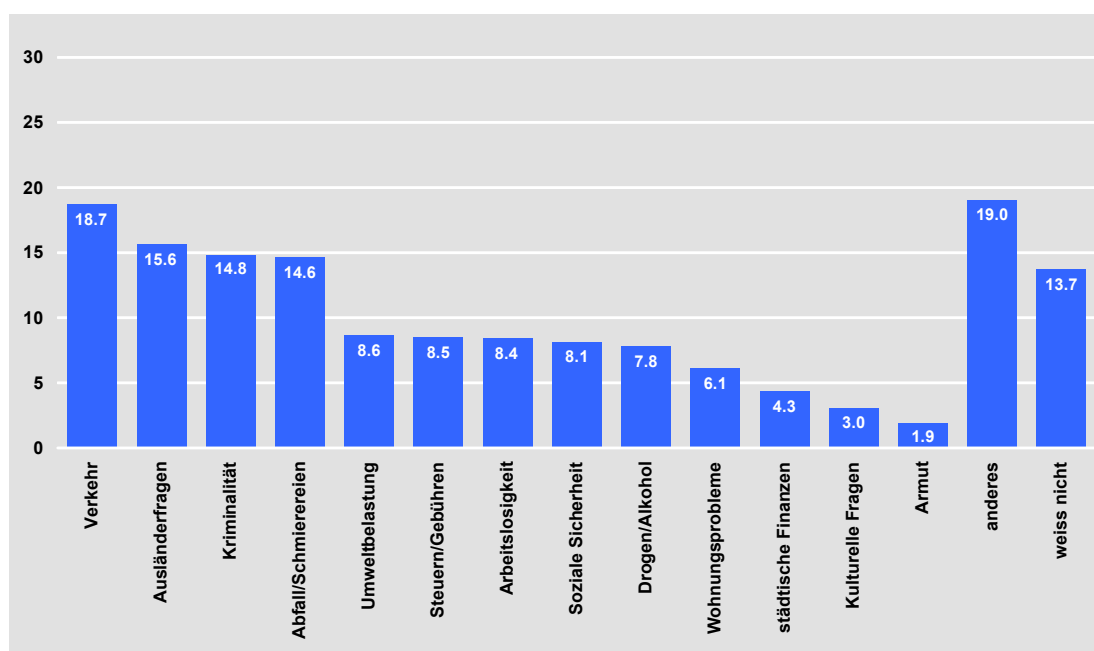
Die Interviewten wurden auch nach den grössten Problemen Winterthurs gefragt (Abbildung 5). Die Frage war offen formuliert, deren Antworten von den Interviewenden direkt eingeordnet wurden. Maximal drei Antworten konnten gegeben werden; pro Person sind durchschnittlich 1.54 Nennungen eingegangen.

Fast 19% der Befragten sehen den Verkehr als grösstes Problem. An zweiter Stelle folgen Ausländerfragen wie beispielsweise Integration, Rassismus und Asyl. Die Kriminalität (inklusive Kriminalität von ausländischen Personen) liegt auf Rang drei, vor dem Abfallproblem und der Umweltbelastung (Wasser, Luft, Lärm).

Wird nach Geschlecht differenziert, ist bei den Männern der Verkehr Spitzenreiter (22%), bei den Frauen das Abfallproblem (18%). Die Antworten fallen auch in den drei verschiedenen Alterskategorien unterschiedlich aus. Vor allem Leute ab 55 Jahren sehen die grössten Probleme bei Ausländerfragen und beim Abfall.

Auch zwischen den Stadtkreisen bestehen Unterschiede: In Oberwinterthur belasten vor allem Verkehrsprobleme (25%), in Töss dagegen Ausländerfragen (25%), Abfall und Arbeitslosigkeit (je 17%).

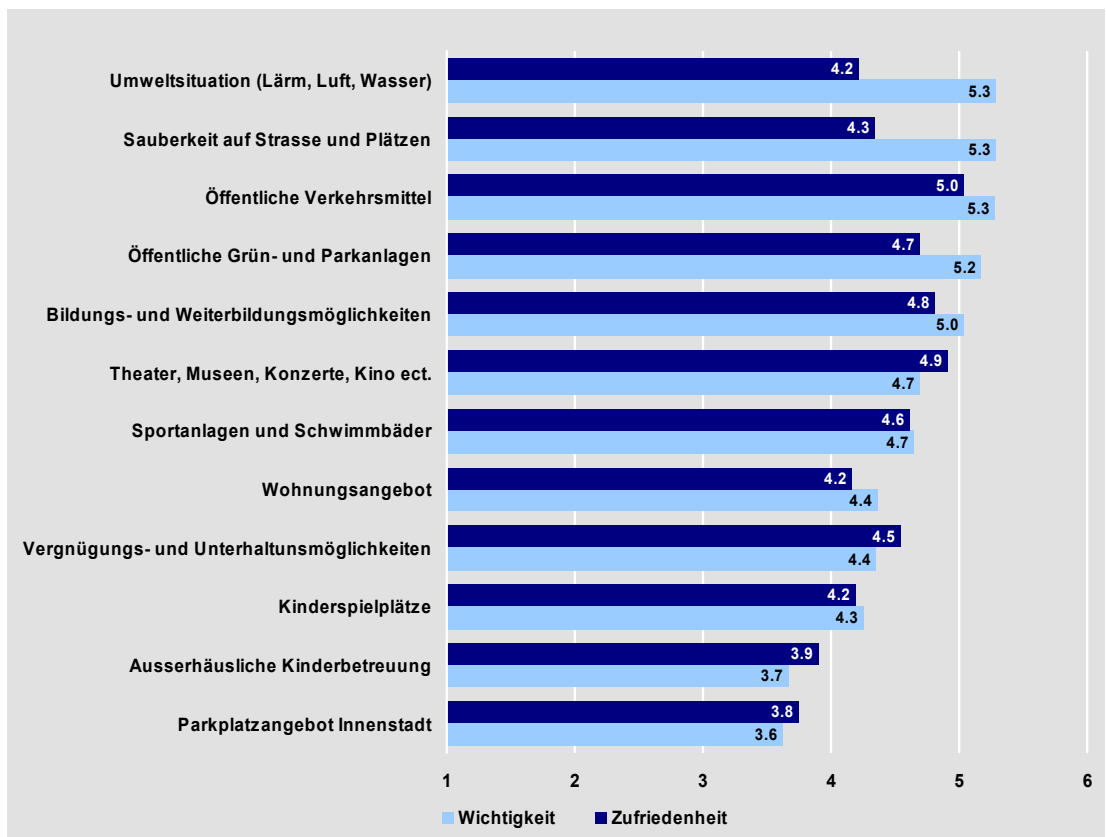
**Welches sind aus Ihrer Sicht die grössten Probleme in Winterthur?** Abbildung 5  
(Gesamt in % – offene Frage mit Antwortkategorien)



## 2.2. Bewertung von ausgewählten Lebensbedingungen

Nach allgemeinen Fragen zu Winterthur standen zwölf ausgewählte Lebensbedingungen und Angebote im Zentrum der Betrachtung. Die Interviewten konnten sich äussern, wie wichtig sie diese beurteilen und wie zufrieden sie damit sind. In Abbildung 6 sind die Antworten aufgeführt, geordnet nach der Wichtigkeit der Lebensbedingungen.

**Wichtigkeit und Zufriedenheit bei ausgewählten Lebensbedingungen** Abbildung 6  
(Mittelwert, Skala 1 bis 6: 1 = überhaupt nicht wichtig/gut, 6 = sehr wichtig/gut)



Aus dieser Abbildung lässt sich der Handlungsbedarf ablesen: Je kleiner der Zufriedenheitswert im Vergleich zum Wichtigkeitswert ist, desto grösser zeigt sich ein Handlungsbedarf in diesem Bereich.

Den grössten Handlungsbedarf sieht die Bevölkerung bei Umweltfragen, bei der Sauberkeit und bei den öffentlichen Grünanlagen.

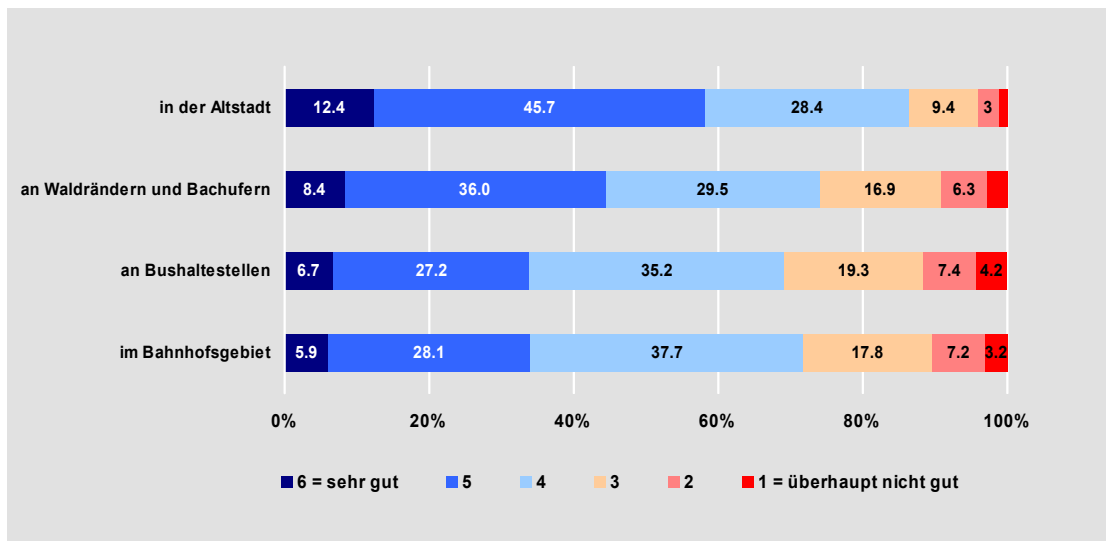
Zufrieden sind die Befragten jedoch mit dem Kultur- und Unterhaltungsangebot der Stadt. Den höchsten Zufriedenheitswert überhaupt erzielt der öffentliche Verkehr. Bei der ausserhäuslichen Kinderbetreuung und dem Parkplatzangebot sind die Zufriedenheitswerte ungenügend. Den beiden wird aber auch nicht eine grosse Wichtigkeit beigemessen.

### 2.3. Sauberkeit

Das Thema Littering ist in der Bevölkerung und in den Medien besonders im Sommer präsent. Deshalb wurde in der Erhebung konkret gefragt, wie die Leute die Sauberkeit an ausgewählten Orten beurteilen. Die Ergebnisse sind in Abbildung 7 ersichtlich.

**Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in Winterthur in folgenden Bereichen?**

Abbildung 7



Während die Sauberkeit in der Altstadt mit knapp 60% mit «sehr gut» oder «gut» beurteilt wird, sind die Werte an den restlichen Orten deutlich schlechter. An den Bushaltestellen und im Bahnhofsgelände bezeichnen nur ein Drittel der Befragten die Sauberkeit als «gut» oder «sehr gut». Gut 30% sagen sogar, dass an den Bushaltestellen die Sauberkeit ungenügend ist.

## 2.4. Sicherheit

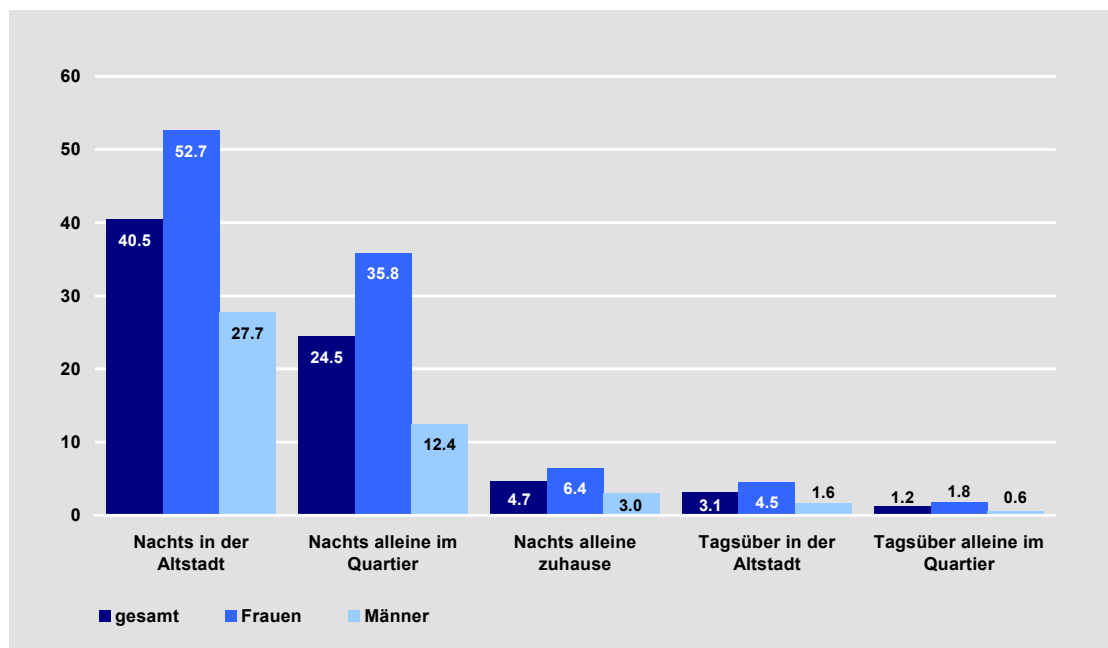
Die Sicherheit ist ein zentraler Aspekt im täglichen Leben. In der Befragung geht es dabei nicht um objektive, belegbare Werte, sondern um das subjektive Empfinden. Ob man sich sicher fühlt, wenn man alleine zuhause oder unterwegs ist, waren die zentralen Fragen. Als Antwort standen die Kategorien «sehr sicher», «eher sicher», «eher nicht sicher» und «überhaupt nicht sicher» zur Verfügung.

In Abbildung 8 sind die Antworten von denjenigen aufgeführt, die sich unsicher fühlen. 40.5% der Befragten fühlen sich nachts in der Altstadt eher nicht oder überhaupt nicht sicher. Bei den Frauen beträgt der Anteil sogar 52.7%.

### Wie sicher fühlen Sie sich in folgenden Situationen?

Abbildung 8

(Angaben in % der Kategorien «eher nicht sicher»/«überhaupt nicht sicher»)



Es hat sich bestätigt, dass das subjektive Sicherheitsempfinden tagsüber höher ist als nachts. Zudem ist erkennbar, dass sich die Personen mit zunehmender Vertrautheit des Ortes sicherer fühlen.

Markant sind die Unterschiede zwischen Mann und Frau: Meist sind die Werte für die Antworten «eher nicht sicher»/«überhaupt nicht sicher» bei den Frauen doppelt bis dreifach so hoch. Am unsichersten fühlen sich die befragten Frauen nachts in der Altstadt: Über 50% gaben an, dass sie sich dort nicht sicher fühlen.

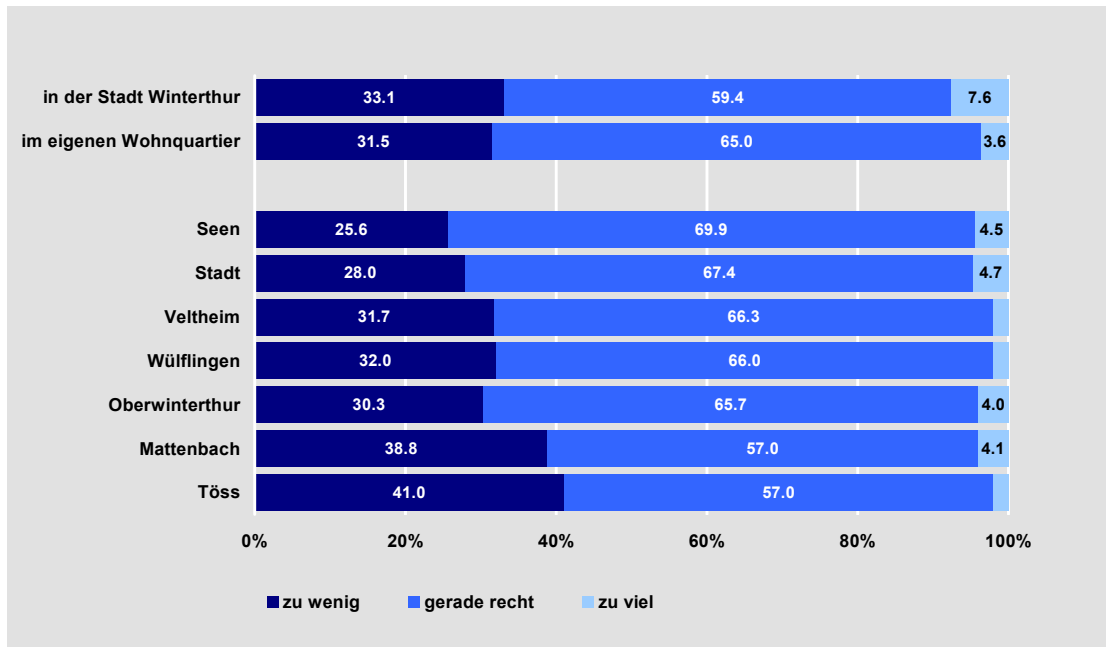
Ergänzend zum Sicherheitsempfinden sind die Teilnehmenden über die sichtbare Polizei-Präsenz befragt worden (Abbildung 9).

Knapp 60% der Interviewten sind mit der Polizeipräsenz in der Stadt zufrieden. Im eigenen Wohnquartier ist der Zufriedenheitswert sogar bei 65%. Dennoch findet knapp ein Drittel der Befragten die Präsenz ungenügend.

Werden die Ergebnisse der Polizeipräsenz im Wohnquartier nach Stadtkreisen ausgewertet, ergibt sich ein differenzierteres Bild. Die schlechtesten Werte finden sich in Töss: Vier von zehn Leuten empfinden die Polizeipräsenz als ungenügend. In Mattenbach sieht es ähnlich aus. In Seen dagegen sind fast 70% der Befragten mit der Polizeipräsenz zufrieden und nur ein Viertel beurteilt sie als unzureichend.

**Wie beurteilen Sie die sichtbare Polizeipräsenz?**

Abbildung 9



### 3. SCHWERPUNKTTHEMA WOHNEN

Winterthur ist im Wandel. Die Bevölkerungszahlen steigen, seit Kurzem leben über 100'000 Personen in der Stadt. Aus diesem Grund stellen sich spezifische Fragen bezüglich der Wohnsituation und der Zufriedenheit mit der Wohnumgebung.

#### 3.1. Die eigene Wohnsituation

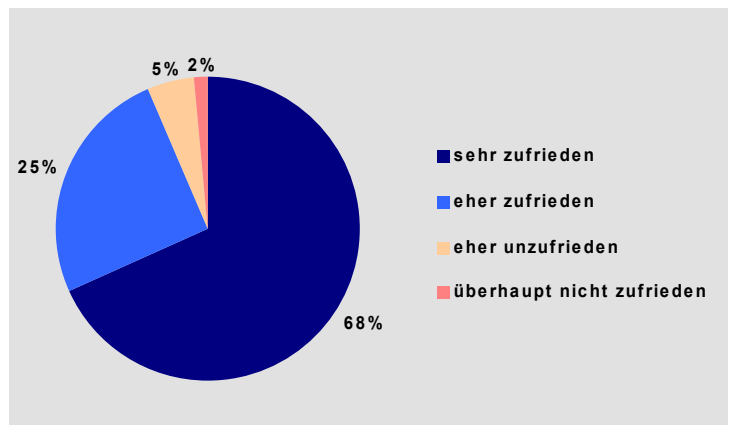
Auf die Frage nach der Grösse des Wohnhauses hat sich gezeigt, dass 27% der Befragten in einem Einfamilienhaus, 30% in einem 2- bis 6-Familienhaus und 43% in einem Mehrfamilienhaus mit mehr als 6 Parteien wohnen.

In Bezug auf die Eigentumsverhältnisse sind 62% der Befragten Mieter/innen und 35% Eigentümer/innen. Nur gerade 2% sind Genossenschafter/innen, 1% hat eine Dienstwohnung oder ähnliches.

9% der Befragten leben in einer 1- bis 2.5-Zimmer-Wohnung, 27% in einer 3- bis 3.5-Zimmer-Wohnung und 32% in einer 4- bis 4.5-Zimmer-Wohnung. Über eine Wohnung oder ein Haus mit mindestens fünf Zimmern verfügen 31% der Interviewten.

#### *Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnung?*

Abbildung 10



Mit der eigenen Wohnsituation ist die grosse Mehrheit zufrieden (Abbildung 10): 68% der Befragten sind «sehr zufrieden» und 25% «eher zufrieden». Die Unterschiede zwischen den einzelnen Stadtkreisen sind marginal.

Als Gründe für die Unzufriedenheit werden vor allem ungenügender Unterhalt, ungenügender Komfort und zu kleine Wohnung genannt.

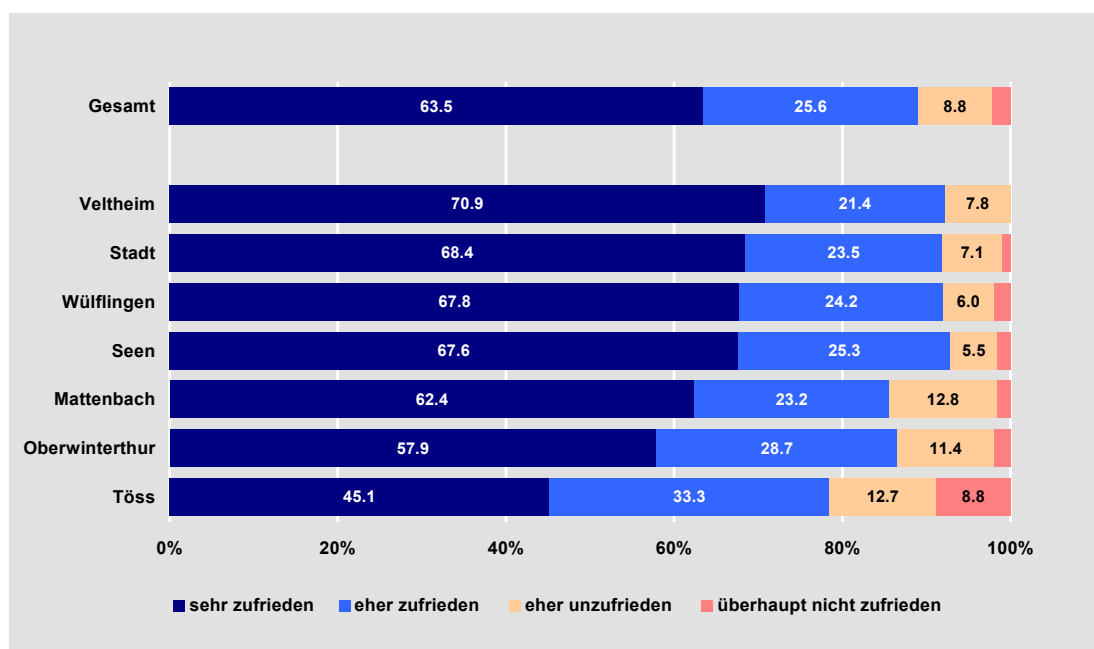
### 3.2. Beurteilung der Wohnumgebung

In der Beurteilung der Wohnumgebung sind die Zufriedenheitswerte etwas tiefer (Abbildung 11). Gesamthaft sind die Befragten zu 63% «sehr zufrieden» und 25% «eher zufrieden» mit ihrem Wohnumfeld. Zwischen den Stadtkreisen zeigen sich aber erhebliche Unterschiede. Sind in Veltheim mehr als 71% mit der Wohnumgebung «sehr zufrieden», sind es in Töss gerade noch 45%. Über 21% der Befragten aus Töss sind mit ihrer Wohnumgebung «eher unzufrieden» oder «überhaupt nicht zufrieden».

Die Interviewten geben als Gründe für ihre Unzufriedenheit vor allem das gesellschaftliche Umfeld, aber auch zu viel Verkehr und eine ungepflegte Erscheinung an.

#### Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnumgebung?

Abbildung 11





## 4. POLITIK UND VERWALTUNG

Der dritte Themenblock in der Bevölkerungsbefragung umfasste die Arbeit der Verwaltung und das Interesse der Bevölkerung an der lokalen Politik. Beurteilt wurde auch, wie der Stadtrat die Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner aufnimmt und ob er sie gut vertritt.

### 4.1. Beurteilung von städtischen Massnahmen

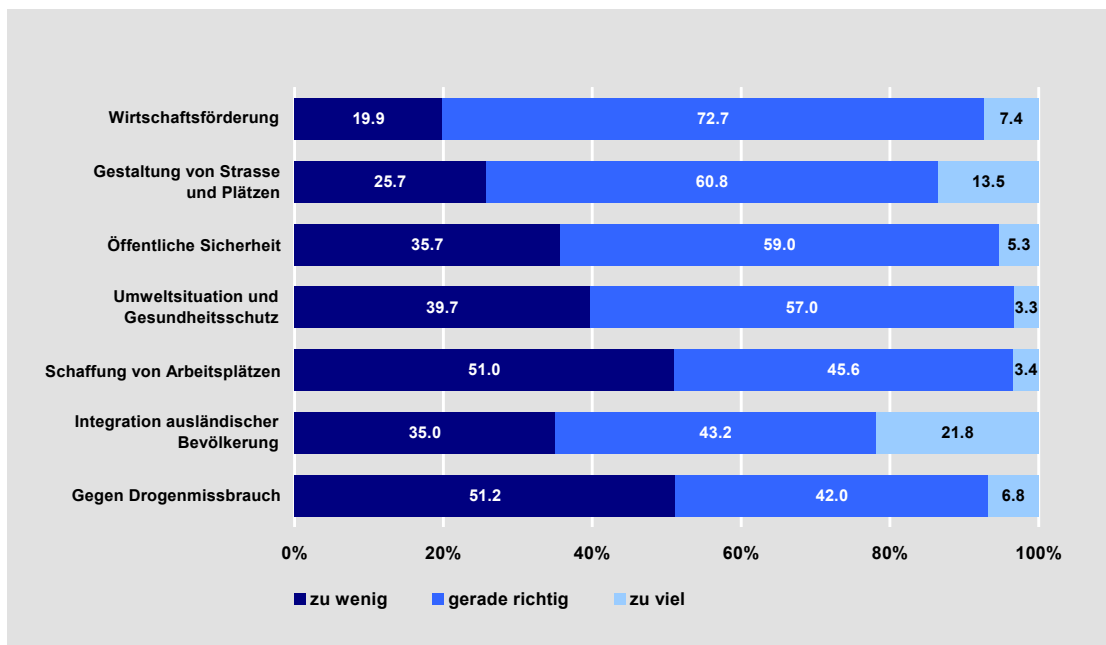
Bei einer Reihe von städtischen Massnahmen haben sich die Teilnehmenden der Befragung äussern können, ob die Stadt «zu viel» oder «zu wenig» macht oder ob der Einsatz «gerade richtig» ist. Die Ergebnisse sind in Abbildung 12 ersichtlich.

Bei der Schaffung von Arbeitsplätzen und bei Massnahmen gegen Drogenmissbrauch ist jede zweite befragte Person mit der aktuellen Situation nicht zufrieden. Aber auch für die öffentliche Sicherheit sowie für die Umweltsituation und den Gesundheitsschutz sollte nach Meinung eines Drittels der Befragten mehr getan werden.

Mit der Integration der ausländischen Bevölkerung sind über die Hälfte der Befragten nicht zufrieden. Hier teilt sich aber die Meinung, ob zu viel oder zu wenig getan wird.

**Wird in der Stadt Winterthur für die folgenden Bereiche «zu viel» «gerade richtig» oder «zu wenig» getan?**

Abbildung 12



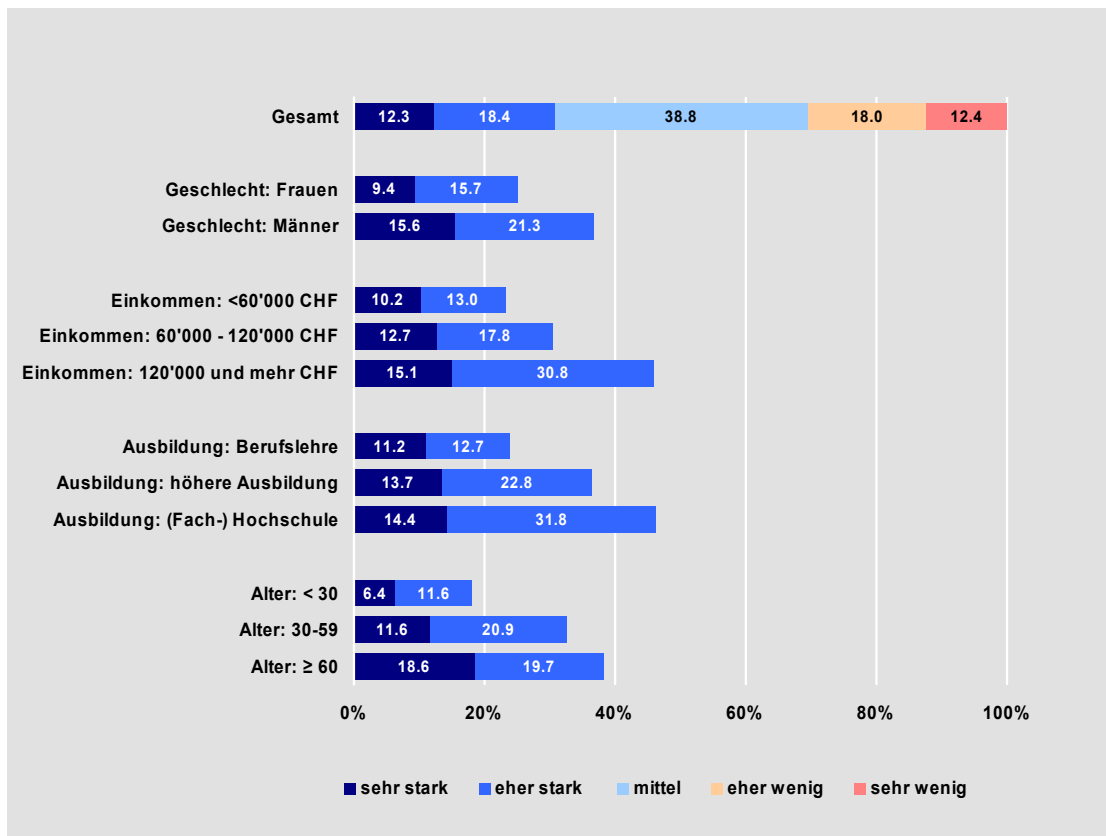
## 4.2. Politisches Interesse

Auf die Frage nach dem grundsätzlichen Interesse an der lokalen Politik äussern sich rund drei Viertel der Interviewten als politisch mittel bis sehr stark interessiert. Wird aber nach verschiedenen Kategorien wie Geschlecht, Einkommen, Ausbildung und Alter differenziert, zeigen sich markante Unterschiede. Um dies zu verdeutlichen, sind in Abbildung 13 nur die Antworten «sehr stark» und «eher stark» dargestellt.

Die Männer sind klar stärker an politischen Fragestellungen interessiert als die Frauen. Mit steigendem Einkommen (brutto Haushalteinkommen) steigt das Interesse ebenso wie mit höherer Ausbildung. Auch bezüglich Alter zeigt sich, dass je älter die Befragten sind, desto mehr verfolgen sie die lokale Politik.

### *Interessieren Sie sich für die lokale Politik?*

Abbildung 13

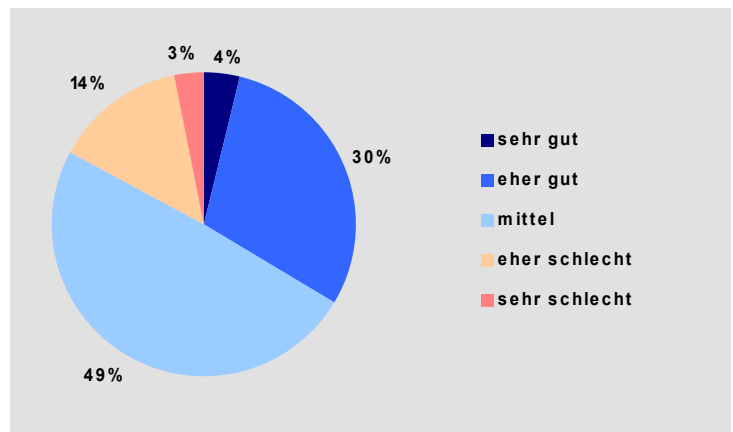


### 4.3. Beurteilung des Stadtrates

Rund ein Drittel der befragten Winterthurerinnen und Winterthurer sind der Meinung, dass der Stadtrat ihre Anliegen «sehr gut» oder «eher gut» vertritt. Fast jede zweite Person fühlt sich mittelmässig vertreten.

**Wie gut vertritt der Stadtrat Ihre Anliegen?**

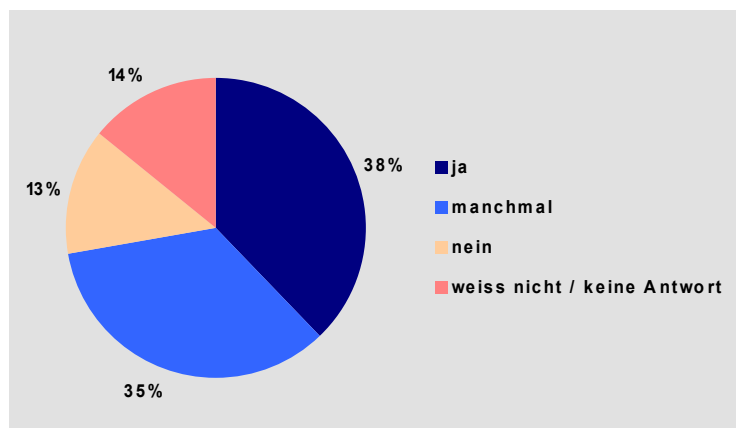
Abbildung 14



Ob der Stadtrat auf die Wünsche aus der Bevölkerung eingeht, äussern sich die Interviewten nicht eindeutig. So sagt die Mehrheit, dass er die Anliegen aufnimmt oder wenigstens manchmal. Jede vierte Person verneint die Frage oder kann keine Antwort geben.

**Nimmt der Stadtrat im Allgemeinen die Anliegen aus der Bevölkerung auf oder nicht?**

Abbildung 15

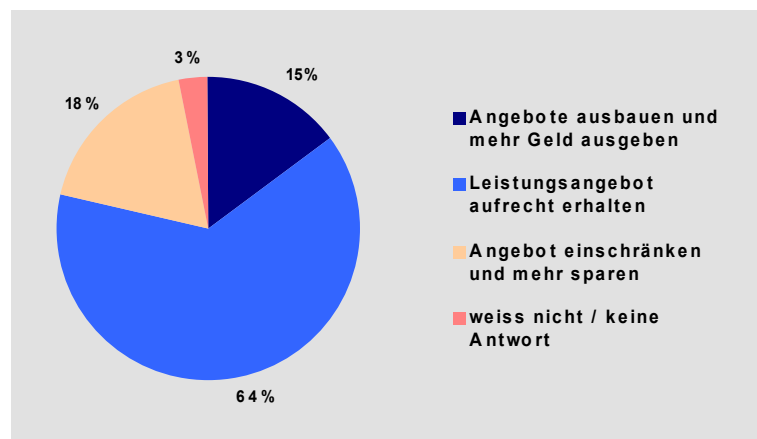


#### 4.4. Dienstleistungsangebot und Ausgabeverhalten der Stadt

Das Leistungsangebot und die Ausgaben der öffentlichen Hand stehen in einem unmittelbaren Zusammenhang. 64% der Befragten befürworten die Aufrechterhaltung des heutigen Dienstleistungsangebots (Abbildung 16). 18% sind für eine Einschränkung des bestehenden Angebots und folglich für Sparmassnahmen. Dass das Angebot weiter ausgebaut werden soll und insgesamt mehr Geld ausgegeben werden muss, vertreten knapp 15% der Interviewten.

**Wie ist Ihre grundsätzliche Meinung zum Ausgabeverhalten der Stadt?**

Abbildung 16



#### 4.5. Kontakt mit der Stadtverwaltung

Über die Hälfte der Befragten (58%) hat höchstens einmal pro Jahr Kontakt mit einer Amtsstelle, 32% zwei- bis dreimal pro Jahr und 9% geben an, dass sie etwa einmal pro Monat Kontakt haben.

Knapp ein Viertel hatte im letzten Jahr mit dem Steueramt zu tun, gut ein Fünftel mit der Einwohnerkontrolle und ein Zehntel mit dem Zivilstandsamt.

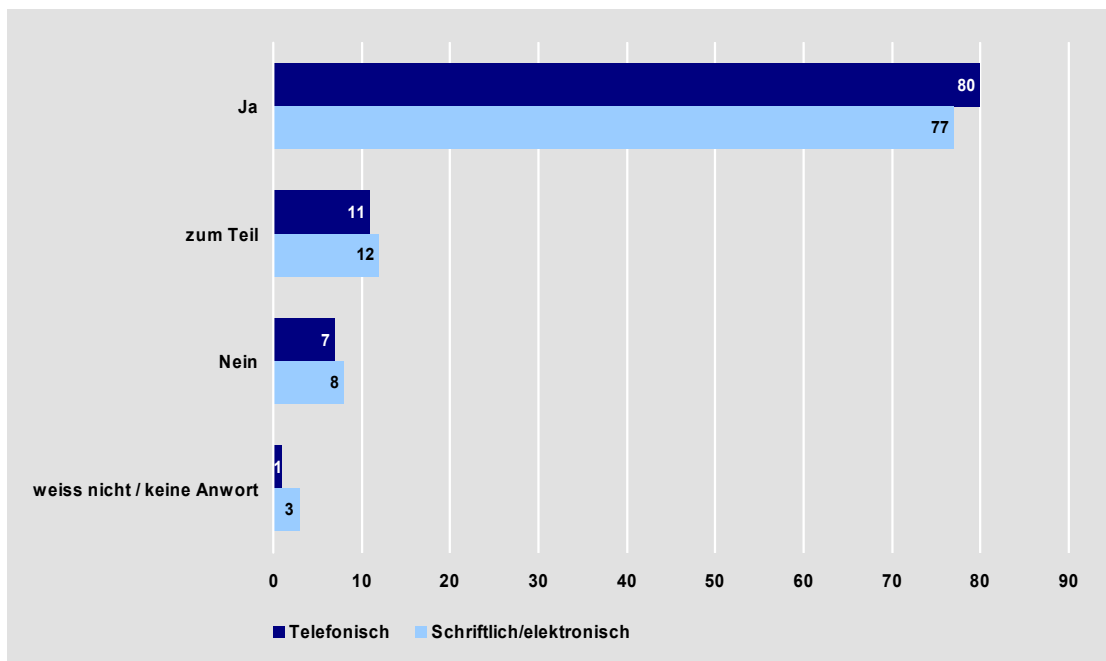
Ein Drittel aller Interviewten hatte in den letzten sechs Monaten telefonischen Kontakt mit der Stadtverwaltung. Knapp ein Drittel hatte schriftlich mit einer Amtsstelle kommuniziert.

Von denjenigen, die in den letzten sechs Monaten mindestens einmal Kontakt hatten, fühlten sich rund vier Fünftel bei den entsprechenden Dienststellen, beziehungsweise von den städtischen Mitarbeitenden ernst genommen (Abbildung 17). Dieses gute Ergebnis liegt im Rahmen der früheren Befragungen.

#### **Fühlten Sie sich mit Ihrem Anliegen ernst genommen?**

Abbildung 17

(Gesamt in % – Filter: falls in den letzten sechs Monaten Kontakt gehabt)



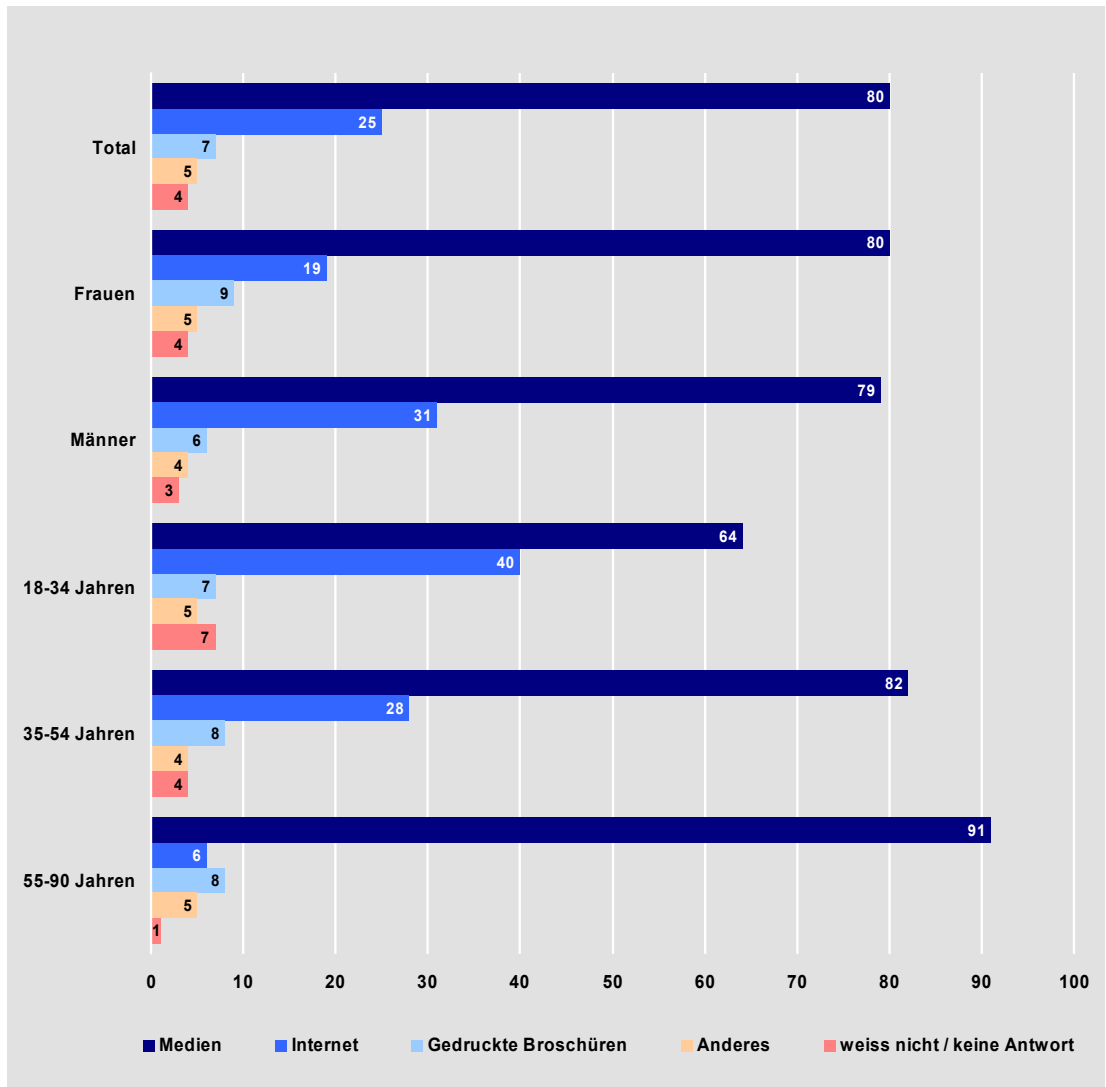
#### 4.6. Information über städtische Angelegenheiten

Die Medien (Zeitungen, Radio, TV) sind die weitaus wichtigsten Informationsvermittler von städtischen Belangen. Interessant ist in Abbildung 18 der Gebrauch des Internets: Während die ältere Generation die Webdienste noch wenig nutzt, erreichen sie bei der Altersgruppe der 18- bis 34-Jährigen bereits einen beachtlich hohen Stellenwert. Wenig Bedeutung kommt den gedruckten Broschüren zu.

#### **Wie informieren Sie sich über städtische Angelegenheiten?**

Abbildung 18

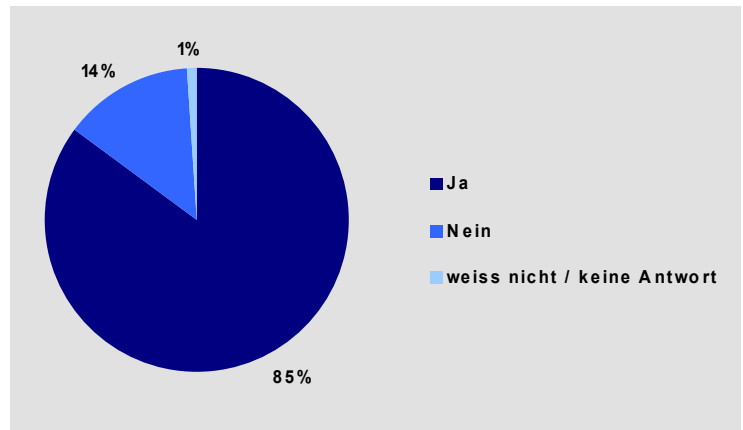
(Gesamt in %, Mehrfachnennungen möglich)



Die Bevölkerung von Winterthur nutzt verschiedene Kommunikationskanäle, um Auskunft über städtische Belange zu erhalten. 85% der Befragten sind der Meinung, dass sie genügend informiert sind (Abbildung 19).

***Fühlen Sie sich genügend über städtische Angelegenheiten informiert?***

Abbildung 19



## 5. Folgerungen für die Stadtverwaltung

Der Stadtrat hat erstmals im August 2007 von den Ergebnissen der Befragung Kenntnis genommen. Als Fachexperte erläuterte Dr. Peter Farago das Zahlenmaterial. Die Ergebnisse können für den Stadtrat und die Stadtverwaltung mehrheitlich als positiv gewertet werden. Die Resultate wurden anschliessend an einem Mediengespräch präsentiert und sind seither auch im Internet zugänglich.

Im September 2007 erteilte der Stadtrat den Departementen den Auftrag, in den einzelnen Dienststellen die Befragungsergebnisse noch vertieft zu analysieren und allfällige Erkenntnisse abzuleiten, beziehungsweise operativ umzusetzen. Zugleich wurden die Departemente ersucht, konkrete Massnahmen zurückzumelden, die als Folge der Bevölkerungsbefragung getroffen wurden oder noch werden. Diese Angaben lassen sich wie folgt zusammenfassen (Stand Januar 2008):

### 5.1. Stadtentwicklung

Die Befragung lässt den Schluss zu, dass in Winterthur genereller Handlungsbedarf in den Bereichen Wohnen, in der Weiterentwicklung des Stadtteils Töss sowie in der Integration ausländischer Bevölkerungskreise besteht. Konkrete Massnahmen werden folgende ins Auge gefasst:

Zum Wohnen: Die Ergebnisse zeigen eine grundsätzliche Zufriedenheit mit der Wohnsituation. Anlass zu Unzufriedenheit gaben namentlich ungenügender Unterhalt und zu wenig Komfort. Die Hauptstossrichtung der städtischen Wohnungspolitik wird somit bestätigt, nämlich zusätzliche Wohnangebote im höheren Segment zu schaffen und neben dem Wohnungsneubau auch die Erneuerung des Wohnungsbestands anzuregen. Es zeigt sich, dass auch dem Wohnumfeld Bedeutung beizumessen ist.

Zum Stadtteil Töss: Den Entwicklungsimpuls Töss als Legislatorschwerpunkt zu bestimmen, war eine richtige Entscheidung. Dass dieser Stadtteil im besonderen Masse von Defiziten betroffen ist, haben die Antworten auf verschiedene Fragen bestätigt. So haben die Fragen nach der Wohnorts- und Lebensqualität gezeigt, dass die Interviewten aus Töss diese viel schlechter bewerten als diejenigen in anderen Stadtkreisen. Bezüglich konkreter Probleme sind die Themen Ausländerfragen, Abfall und Arbeitslosigkeit hier sehr zentral. Zudem wird die sichtbare Polizeipräsenz von gut 40% der Befragten als zu gering bewertet. Was das Wohnen betrifft, so sind nur gerade 45% der Befragten aus Töss mit ihrer Wohnumgebung zufrieden.

Im Rahmen des «Projekt Töss» sind bereits verschiedene Massnahmen zur Aufwertung des Stadtteils umgesetzt oder in Umsetzung begriffen, wie beispielsweise die Umnutzung des Bahnhofs Töss, Jugendprojekte und die Aufwertung des Reitplatzes als Naherholungsgebiet für die Quartierbevölkerung.

Zur Wirtschaftsförderung: Handlungsbedarf besteht weiterhin generell im Bereich der Wirtschaftsförderung und vor allem bei der Schaffung von Arbeitsplätzen. Hier sind die Anstrengungen der Standortförderung weiter zu intensivieren.



## 5.2. Integration

Die Integrationsarbeit der Stadt wird von der Bevölkerung geschätzt. Es wird als nötig und richtig erachtet, dass die Stadt sich für die Integration der ausländischen Bevölkerung engagiert. Dieses Engagement sollte eher noch zunehmen.

Das bisherige Engagement in Töss wird fortgesetzt. Insbesondere soll das neue Quartierzentrum Bahnhof Töss gezielt auch für Integrationsprojekte genutzt werden und der gesamten Bevölkerung offen stehen. Zentral ist auch die Vertretung der ausländischen Bevölkerung in der TössLobby und in den Quartiervereinen. Das aktive Engagement von Migrantinnen und Migranten muss weiter gefördert werden. Kleinere Projekte werden auch in Mattenbach umgesetzt.

Anzustreben sind gemeinsame Projekte mit Ausländer/innen- und Quartiervereinen in Zusammenarbeit mit der Fachstelle für Integration und der Quartierentwicklung.

## 5.3. Sicherheit

Einer der Faktoren, welcher das Sicherheitsgefühl und damit die hohe Lebens- und Wohnqualität der Bevölkerung beeinträchtigt, ist die Kriminalität. Aus Sicht des Departements Sicherheit und Umwelt lässt sich anhand der Resultate der Bevölkerungsbefragung der Bedarf nach mehr sichtbarer Polizeipräsenz ableiten, speziell in Töss und Mattenbach, sowie am Bahnhof und in der Altstadt. Deshalb wird die Quartierpolizei in Töss und in Mattenbach personell verstärkt. Zudem wird die Stadtpolizei den Jugenddienst um mehrere Stellen ausbauen, damit künftig in jedem Schulkreis ein Jugenddienstmitarbeiter oder eine Jugenddienstmitarbeiterin als Ansprechperson für jugendspezifische Problemstellungen zur Verfügung steht. Ferner wurden im Bereich Musikpavillon Massnahmen zur Verbesserung der Situation bereits eingeleitet. Ein neues Polizeigebäude beim Teuchelweiherplatz und die Schaffung einer Niederlassung beim Hauptbahnhof (zusammen mit Kantonspolizei und Bahnpolizei) sind längerfristige Verbesserungen, die in Planung sind. Festzuhalten ist, dass die laufend zunehmenden Sicherheitsbedürfnisse auf die Dauer nicht ohne zusätzliche finanzielle und personelle Ressourcen abgedeckt werden können.

## 5.4. Umwelt

Der bei der Befragung hervorgetretene Handlungsbedarf bei Umweltfragen lässt den Schluss zu, dass die Bevölkerung über den Umfang der laufenden umwelt- und klimapolitischen Massnahmen noch zu wenig Kenntnis hat, steht doch die Stadt diesbezüglich in diversen Bereichen seit Jahren vorbildlich da. Deshalb ist die Kommunikationsarbeit fortzusetzen und nach Möglichkeit weiter zu verstärken.

### **5.5. Sauberkeit**

Die Sauberkeit in der Stadt stellt im Empfinden der Bevölkerung ein gewisses Problem dar. Die zuständigen Departemente und Dienststellen haben 2003 die Arbeitsgruppe Sauberkeit eingesetzt, welche im Sinne einer rollenden Planung laufend Massnahmen umsetzt. Unter anderem werden zurzeit in der Innenstadt die Abfallbehälter und ihre Standorte gemäss einem neuen Konzept angepasst. Für die Sauberkeit in den Buswartehallen und an den Haltestellen sind die zuständigen Stellen daran, klare Zuständigkeiten zu schaffen und entsprechende Leistungsaufträge zu erarbeiten. Die Probleme im Hauptbahnhofbereich werden zusammen mit der Bahnpolizei angegangen.

### **5.6. Verkehr**

Der Verkehr wird in der Bevölkerungsbefragung in verschiedener Hinsicht als problematisch eingestuft. Dies deckt sich mit der laufenden Arbeit der zuständigen Departemente und Dienststellen, wonach die verkehrspolitischen Bemühungen zu verstärken sind. In der Folge hat der Stadtrat bereits beschlossen, dass im Jahre 2008 die Verkehrsfragen höchste Priorität geniessen. An seinem Seminar im Januar 2008 hat er entsprechende kurz- und mittelfristige Massnahmen in Auftrag gegeben und das weitere Vorgehen detailliert festgelegt.

Einbezogen in die Thematik ist auch der öffentliche Verkehr, wo aus Sicht der Bevölkerung offenbar ebenfalls gewisse Defizite bestehen.

### **5.7. Grün- und Parkanlagen und Kinderspielplätze**

Die Qualität der öffentlichen Grün- und Parkanlagen wird grundsätzlich gut beurteilt. Dennoch zeigen sich gewisse Mängel, die mit gezielten Massnahmen angegangen werden. Dazu gehören die Landsicherung für neue Anlagen und die kontinuierliche Erneuerung bestehender Anlagen. Weitere Themen sind die konsequente Umsetzung der Naturschutzprojekte und des Alleekonzeptes.

### **5.8. Schule / Kinderbetreuung**

Ein bestimmter Handlungsbedarf besteht gemäss Befragung in den Bereichen der Elterninformation. Insbesondere die Veränderungen in der Volksschule sind besser zu kommunizieren.

Wichtig wird von den Befragten das Thema der ausserhäuslichen Betreuung eingestuft. Diesem Bedürfnis wird konkret mit dem Ausbau der schulergänzenden Betreuung, insbesondere der Tagesschulen, sowie mit dem Ausbau der subventionierten Krippen Rechnung getragen.

### 5.9. Sport

Handlungsbedarf besteht gemäss Umfrage auch im Sportbereich. Konkret soll hier die Sanierung der Bäder angegangen werden, wie dies bereits in den Planungen vorgesehen ist. Ferner sollen mit einem Konzept «Raum für Bewegung und Sport» bessere Grundlagen für die Ausgestaltung der Lebensräume für Kinder und Jugendliche geschaffen werden. Geplant ist ferner die Ausweitung der Minipitches und Beachanlagen. Für öffentlich zugängliche Sportanlagen müssten die Vereine gewonnen werden. Dies könnte ein neues Projekt der Sportförderung sein.

### 5.10. Soziale Bereiche / Soziale Sicherheit

Die unter dem Sammelbegriff «Soziale Sicherheit» enthaltenen Stichworte betreffen eher Frauen als Männer (Kinderkrippe, Unterstützung im Alter, Sozialhilfe). Soziale Sicherheit scheint eher in «wohlhabenderen» Stadtkreisen ein Thema zu sein.

Da der Begriff «Soziale Sicherheit» zu allgemein gehalten wurde, beziehungsweise zu wenig spezifiziert war, können keine Rückschlüsse auf Massnahmen gezogen werden.

Es erstaunt, dass Sozialhilfe nur einmal genannt wird, obschon die Sozialhilfe und der Sozialhilfemissbrauch sehr häufig in der öffentlichen Diskussion waren. Als Schlussfolgerung lässt sich deshalb sagen, dass bisher praktizierte proaktive Kommunikation über Sozialhilfethemen fortgesetzt werden muss.

Bei der Suchtproblematik bieten die 2007 genehmigten Grundsätze der Suchtpolitik eine gute Grundlage, um die in der Befragung zutage getretenen Bedenken aufzufangen.

Im Übrigen lassen die Befragungsergebnisse den Schluss zu, dass im Bereich Umwelt- und Gesundheitsschutz die Kommunikationsarbeit weiter verbessert werden muss, um mehr Sicherheit zu vermitteln.

### 5.11. Verwaltung

Die relativ gute Bewertung der Dienstleistungen der Stadtverwaltung erfordert keinen spezifischen Handlungsbedarf. Die Personalschulung ist aber gezielt fortzusetzen, um die Fachkompetenz und Freundlichkeit gegenüber der Kundschaft weiter zu optimieren.

Im kulturellen Bereich ist das positive Empfinden der Bevölkerung erfreulich. Obwohl sich keine konkreten Massnahmen aufdrängen, ist aber dennoch darauf zu achten, dass das hohe Niveau beibehalten werden kann. Als Beispiele können das Museumskonzept, der Umbau Bibliotheks- und Museumsgebäude und die Vermittlungsangebote für Kinder und Jugendliche genannt werden.

## 5.12. Blick auf den Städtevergleich

Im Städtevergleich 2007 mit den Städten Basel, Bern, St. Gallen und Zürich kann sich Winterthur im vorderen Drittel oder im guten Mittelfeld positionieren. So liegt Winterthur bei der Beliebtheit des Wohnortes mit Zürich an der Spitze: «Sehr gerne» oder «gerne» leben in Winterthur 97.6%, in Zürich 97.7% der befragten Personen. Während in Winterthur der Faktor Natur/grün als positivstes Merkmal der Stadt genannt wird, ist es in Basel die Kultur und in Zürich die Lage am See.

Bezüglich der Problemwahrnehmung sind in Winterthur durchschnittlich am wenigsten Probleme pro Person genannt (1.54 gegenüber einer Spanne bis 2.04 für Zürich). Der Problembereich «Verkehr» ist an erster Stelle, gleich wie in Zürich. In St. Gallen und Basel liegt die «Kriminalität» vorne, in Bern das Thema «Baustellen».

Wird die Zufriedenheit bei ausgewählten Lebensbedingungen mit den anderen Städten verglichen, liegt Winterthur jeweils im vorderen Mittelfeld. Nennenswert ist die gute Positionierung Winterthurs im Bereich «Umweltsituation». Hier scheint ein Zusammenhang mit der Grösse der Stadt zu bestehen: je mehr Einwohner/innen eine Stadt zählt, desto schlechter wird die Umweltsituation bewertet. Bei der Beurteilung von städtischen Massnahmen fordern die Befragten in allen Städten mehrheitlich, dass eher mehr als weniger gemacht werden sollte, beispielsweise gegen Drogenmissbrauch.

Wie gut sich die Befragten von den Behörden vertreten fühlen, wird in allen Städten positiv beantwortet. Allerdings schneidet Winterthur im Vergleich schlechter ab. Beim Ausgabeverhalten der öffentlichen Hand gibt es im Städtevergleich keine markanten Unterschiede. Die Befragten in Winterthur sind aber zu einem grossen Teil der Meinung, dass am heutigen Leistungsangebot festgehalten werden soll.

## 5.12. Schlussbemerkungen

Gesamthaft lassen die Rückmeldungen der Departemente und Dienststellen den Schluss zu, dass die Umfrage-Ergebnisse das Bewusstsein über das Bestehen gewisser Probleme und Unzulänglichkeiten generell geschärft haben. In vielen Bereichen bestätigte die Befragung, dass die eingeschlagene Richtung stimmt und dass die Wahrnehmung der Verwaltungsstellen mit der Meinung der Öffentlichkeit kongruent ist. Andererseits wurden auch neue Handlungsfelder aufgezeigt, die es nun mit konkreten Massnahmen anzugehen gilt.

Im Hinblick auf eine nächste Bevölkerungsbefragung dürfte es sinnvoll sein, diese im selben Format durchzuführen. Zu diskutieren ist das zeitliche Intervall sowie die Abstimmung mit den Umfragen in den anderen Städten. Mit der Möglichkeit, jeweils ein Schwerpunktthema zu bestimmen, können bei der nächsten Bevölkerungsbefragung andere Vertiefungsfragen formuliert werden.

## 6. METHODE UND VORGEHEN

### 6.1. Grundgesamtheit und Stichprobengrösse

Als Grundgesamtheit der Befragung wurde die deutsch sprechende Wohnbevölkerung der Stadt Winterthur ab dem 18. Altersjahr definiert. Um zuverlässige Aussagen zu bekommen, mussten sämtliche Stadtkreise eine genügend grosse Stichprobengrösse aufweisen. Anvisiert war eine Stichprobengrösse von 1051 Interviews, welche in proportionaler Verteilung in den sieben einzelnen Stadtkreisen durchgeführt werden sollten. Der endgültige Datensatz zählte 1063 gültige Interviews.

#### *Angenommene vs. effektive Anzahl Interviews je Stadtkreis*

Abbildung 20

Stadtkreise	Angenommene Anzahl	Effektive Anzahl
1 Stadt	18.7% (n=196)	18.5% (n=197)
2 Oberwinterthur	19.1% (n=201)	19.2% (n=204)
3 Seen	17.1% (n=180)	17.1% (n=182)
4 Töss	9.7% (n=102)	9.7% (n= 103)
5 Veltheim	9.7% (n=102)	9.7% (n=103)
6 Wülflingen	13.9% (n=146)	14.0% (n=149)
7 Mattenbach	11.8% (n=124)	11.8% (n=125)
<b>Total</b>	<b>100% (n=1'051)</b>	<b>100% (n=1'063)</b>

### 6.2. Fragebogen und Pretest

Die städtische Arbeitsgruppe erstellte konzeptionell und inhaltlich den Fragebogen. Er wurde nach einer kritischen Begutachtung von DemoSCOPE überarbeitet. Am 21. Mai 2007 ist der programmierte Fragebogen im Rahmen eines Pretests auf Verständlichkeit, Funktionalität und Fragebogenlänge hin überprüft worden. Die Pretests verliefen insgesamt sehr erfolgreich. Änderungen waren nur punktuell notwendig und meist technischer Art.

### 6.3. Auswahl- und Stichprobenverfahren

Für die Stichprobenziehung wurde das Random-Quota-Verfahren gewählt. Dabei wurde zuerst eine Zufallsstichprobe von Haushalten im Befragungsgebiet aus dem elektronischen Telefonbuch gezogen. In der zweiten Phase wurde eine kombinierte Quote gesetzt. Diese stellte sicher, dass in den kontaktierten Haushalten Personen entsprechend ihrem Bevölkerungsanteil befragt werden. Solange eine bestimmte Quote nicht völlig ausgeschöpft war, konnte jede auskunftsbereite Person eines kontaktierten Haushalts befragt werden (nur 1 Interview pro Haushalt). Die Geschlechts- und Altersquote wurde über die ganze Stadt gelegt, nicht pro Stadtkreis.

Die Abbildungen 21 und 22 zeigen die erreichte Stichprobe im Vergleich zur effektiven Bevölkerungsverteilung der Stadt Winterthur<sup>1</sup> anhand der Variablen Geschlecht und Alter.

### **Stichprobenvergleich Geschlecht**

Abbildung 21

<b>Geschlecht</b>	<b>Stichprobe Umfrage</b>	<b>Effektive Bevölkerungsverteilung</b>
Frauen	52% (n=554)	52% (n=41'491)
Männer	48% (n=509)	48% (n=38'661)

### **Stichprobenvergleich Alter**

Abbildung 22

<b>Alter</b>	<b>Stichprobe Umfrage</b>	<b>Effektive Bevölkerungsverteilung</b>
18 bis 34 Jahre	32% (n=333)	32% (n=25'701)
35 bis 54 Jahre	36% (n=384)	36% (n=28'632)
55 bis 90 Jahre	32% (n=346)	32% (n=25'819)

## **6.4. Interviews**

Die telefonische Befragung wurde zwischen dem 4. und 21. Juni 2007 jeweils abends aus dem zentralen Telefonlabor von DemoSCOPE in Winterthur durchgeführt. Bei wenigen Ausnahmen erfolgte die Kontaktaufnahme tagsüber nach Wunsch der kontaktierten Person. Die durchschnittliche Befragungsdauer betrug 20.52 Minuten.

## **6.5. Auswertung und Datenlieferung**

Die Ergebnisse wurden nach Abschluss der letzten Interviews in Form eines Tabellenbandes mit der Ausweisung der einzelnen Stadtkreise ausgewertet. Zudem lieferte DemoSCOPE die Rohdaten in Form eines anonymisierten gelabelten SPSS-Files sowie einen kurzen Projektbescrieb beziehungsweise technischen Bericht.

<sup>1</sup> Quelle: Stadtentwicklung Winterthur



