



**Stadt  
Luzern**

Stadtrat

## Stellungnahme

zum

### Postulat 2

Marco Müller und Noëlle Bucher namens  
der G/JG-Fraktion  
vom 1. September 2016  
(StB 96 vom 15. Februar 2017)

**Wurde anlässlich  
Ratssitzung vom  
11. Mai 2017  
überwiesen.**

## Mängelmeldung an die Stadt: Erfolgreiche Zürcher-App auch für Luzern?

Der Stadtrat nimmt zum Postulat wie folgt Stellung:

Die Möglichkeiten digitaler Technologien schaffen nicht nur für die Wirtschaft und das private Umfeld neue Angebote. Sie fordern auch die Kommunen und deren Verwaltungen heraus, sich mit den neuen Entwicklungen zu befassen. Denn die öffentliche Hand verfügt über unzählige Daten, die nicht als geschützt klassiert werden müssen und mit denen neue Dienstleistungen auf digitaler Basis entwickelt werden können. Auf dieser Basis lässt sich ein adäquater digitaler Service public aufbauen und ein Gemeinwesen zur „Smart City“ entwickeln. Diese „Smart City“ kann aber nur im Zusammenspiel von öffentlichen, privaten und gemischt-wirtschaftlichen Angeboten erreicht werden.

Aus diesem Grund bereitet sich die Stadt Luzern auf die vermehrte und akzentuierte Anwendung digitaler Technologien vor. Seit August 2016 entwickelt das Forum „Digitale Stadt Luzern“ die notwendige Basis zur Entwicklung einer Strategie „Smart City“ vor. Diesem Forum gehören vorerst Verwaltungsstellen der Stadt Luzern, Tochtergesellschaften der Stadt Luzern (ewl, vbl) und Partnerinnen der Stadt Luzern (Luzern Tourismus AG) an.

Im Vorfeld der Entwicklungen des Forums nahm die Verwaltung auch vom Zürcher Angebot „Züri wie neu“ Kenntnis, welches in der Zwischenzeit vom Pilotprojekt zum definitiven Angebot für die Stadt Zürich mutierte. Die Stadt Luzern kennt zurzeit kein solches Angebot, ist aber an Meldungen der Bevölkerung zu Mängeln im öffentlichen Raum interessiert. Bis jetzt gelangen Mitteilungen solcher Art auf folgenden Kanälen in die Verwaltung: persönlicher Kontakt, Telefonanruf, Post, E-Mail, Kontaktformular Internet, Facebook, Twitter. Sie werden zur Behandlung der betroffenen Abteilung zugewiesen.

Diese Meldungen sind sehr vielfältig. Sie können von überquellenden Abfallkübeln, Littering, fehlenden Schachtdeckeln, Schlaglöchern oder Verformungen in Belägen, fehlenden Geländern an privaten Treppen, unsachgemässer Kehrrichtbereitstellung des Nachbarn und vielem anderem mehr handeln. Über die Art, den Aufwand für die Bearbeitung, die Quelle oder anderes mehr wird keine Statistik geführt. Es kann aber schon gesagt werden, dass sich das Strasseninspektorat und die Stadtgärtnerei – diese beiden Betriebe sind täglich in der Stadt unterwegs – mindestens wöchentlich um solche Meldungen kümmern. Die Bearbeitung erfolgt je nach Situation, Ressource oder Risiko sofort oder innert weniger Tage bis Wochen.

Viele Meldungen betreffen Situationen im öffentlichen Raum, welche die städtischen Mitarbeitenden bereits erfasst haben oder die intern pendent sind. Sind die Meldungen bearbeitet worden, erfolgt in der Regel eine Antwort auf dem gleichen Weg, wie die Meldung eingetroffen ist. Hin und wieder zeigt sich auch, dass ein Telefonanruf eine Situation rasch und unbürokratisch zu klären hilft.

Stadtrat und Verwaltung sind an der Mitwirkung der Bevölkerung zur Instandhaltung des öffentlichen Raumes interessiert. Daher sind sie an den Entwicklungen neuer digitaler Angebote zur Mängelmeldung interessiert. Erfahrungen zeigen aber, dass solche Angebote nicht ohne adäquate Ressourcen betrieben werden können. Zudem ist darauf zu achten, dass sich ein solches Angebot nicht zu einer allgemeinen Klagemauer entwickeln kann. Neben den App-Lösungen wie „Züri wie neu“ (Stadt Zürich) und „Stadtmelder“ (Stadt St. Gallen) gibt es auch Twitter- und Live-Chat-Angebote, welche beobachtet werden müssen.

Der Stadtrat ist bereit, den Einsatz eines digitalen Angebots zur Meldung von Mängeln zu prüfen. Dabei wird er neben den möglichen Technologien die Erfahrungen anderer Städte sowie den Betrieb und die Ressourcen für dieses neue Angebot in seine Überlegungen einbeziehen.

**Der Stadtrat nimmt das Postulat entgegen.**

Stadtrat von Luzern

