Stadt Zürich
Stadtrat

Beschluss des Stadtrats

vom 28. Oktober 2026

GR Nr. 2026/468

Nr. 3787/2026

Schriftliche Anfrage von Wolfgang Kweitel betreffend Dienstleistungsqualität der Baubehörden gegenüber den Bauherrschaften, Beurteilung der Entwicklung, Gründe für die Abschaffung der Sprechstunde ohne Voranmeldung, feste Ansprechpersonen, Massnahmen für Ortskenntnisse und Kontinuität, Fristen für die Einsichtnahme in die Pläne, Gesamtverantwortung für die Verfahrensführung und Gründe für das Festhalten an beglaubigten Grundbuchauszügen sowie unabhängige Anlaufstellen für Bauherrschaften

Am 26. August 2026 reichte das Gemeinderatsmitglied Wolfgang Kweitel (Die Mitte) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2026/468, ein:

Die Kreisarchitektinnen und Kreisarchitekten der Stadt Zürich pflegten während Jahrzehnten eine ausgeprägte Nähe zur Bauherrschaft. Diese Nähe war kein Selbstzweck: Sie ermöglichte kurze Wege, frühzeitige Klärung strittiger Punkte und damit letztlich raschere und rechtssicherere Verfahren. Verschiedene Rückmeldungen aus der Bau- und Immobilienbranche sowie von privaten Bauherrschaften deuten darauf hin, dass sich diese Praxis in den vergangenen Jahren erheblich verändert hat.

Früher boten die Kreisarchitektinnen und Kreisarchitekten werktags von 07.00 bis 08.00 Uhr eine Sprechstunde ohne Voranmeldung an; sie waren im Internet namentlich aufgeführt, jeder Liegenschaft fest zugeordnet, meist vollzeitlich am Arbeitsplatz präsent und führten das Verfahren selbst. Pläne liessen sich kurzfristig einsehen, der Kontakt erfolgte unkompliziert und mündlich in der ortsüblichen Sprache.

Heute richtet sich die Organisation aus Sicht vieler Bauherrschaften primär an den Bedürfnissen des Verwaltungsbetriebs aus. Zuständigkeiten sind nicht mehr erkennbar, Sprechstunden entfallen, die telefonische und persönliche Erreichbarkeit ist stark eingeschränkt, und bis zur Planeinsicht können Monate vergehen; die Koordination zwischen den Fachstellen bleibt faktisch der Bauherrschaft überlassen.

Auch die Digitalisierung entlastet kaum: Trotz elektronischem Grundbuch werden regelmässig kostenpflichtige beglaubigte Auszüge verlangt, die von der Stadt selbst erstellten Katasterpläne sind mehrfach und gegen Gebühr einzureichen, und jede Nachforderung unterbricht offenbar die Fristmessung - die ausgewiesene Verfahrensdauer sinkt, ohne dass sich für die Bauherrschaft etwas ändert.

Weil Bauherrschaften auf ein funktionierendes Verhältnis zur Baubehörde angewiesen sind, äussern sie Kritik während hängiger Verfahren nur zurückhaltend; dies darf nicht mit Zufriedenheit verwechselt werden. Der Stadtrat ist daher gefordert, die Entwicklung transparent zu machen und die Dienstleistungsqualität überprüfbar sicherzustellen.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Gesamtbeurteilung: Wie beurteilt der Stadtrat die beschriebene Entwicklung mit Blick auf Effizienz, kurze Wege und Dienstleistungsorientierung gegenüber der Bauherrschaft?

2. Beratung und Erreichbarkeit: Wurde die Sprechstunde ohne Voranmeldung abgeschafft - wann, weshalb, und. welches Angebot trat an ihre Stelle? Welche Vorgaben bestehen zu telefonischer Erreichbarkeit und Antwortfristen, wie wird deren Einhaltung gemessen, und wie hoch war die Zielerreichung in den letzten drei Jahren? Ist der Stadtrat bereit, ein niederschwelliges, wiederkehrendes Beratungsangebot wieder einzuführen?
3. Zuständigkeiten und Verfügbarkeit: Weshalb sind die zuständigen Kreisarchitektinnen und Kreisarchitekten nicht mehr öffentlich ausgewiesen, und ist weiterhin jede Liegenschaft einer festen Ansprechperson zugeordnet? Wie ist sichergestellt, dass jederzeit eine auskunftsfähige Ansprechperson oder Stellvertretung verfügbar ist? Ist der Stadtrat bereit, die Zuständigkeiten wieder online zu publizieren?
4. Ortskenntnis und Kontinuität: Mit welchen Massnahmen stellt die Stadt sicher, dass die zuständigen Personen über vertiefte Kenntnisse der Quartiere, der örtlichen Bautradition und der gewachsenen Verhältnisse verfügen und dieses Wissen bei Wechseln weitergegeben wird?
5. Planeinsicht: Wie lange dauert es heute im Durchschnitt und im Maximum von der Anfrage bis zur Einsichtnahme in Pläne? Weshalb ist keine digitale Einsicht möglich, und ist der Stadtrat bereit, eine verbindliche Frist von beispielsweise zehn Arbeitstagen festzulegen?
6. Verfahrensführung: Wie viele Fachstellen sind heute in ein durchschnittliches Baubewilligungsverfahren eingebunden, wer trägt die Gesamtverantwortung und wer koordiniert widersprüchliche Auflagen? Ist der Stadtrat bereit, das Prinzip einer einzigen verantwortlichen Ansprechstelle zu stärken?
7. Digitalisierung, Doppelspurigkeiten und Verfahrensdauer: Weshalb werden beglaubigte Grundbuchauszüge und mehrfache Ausfertigungen städtischer Katasterpläne verlangt, obwohl die Daten verwaltungsintern digital vorliegen, welche Gebühren fallen dadurch jährlich an, und ist der Stadtrat bereit, das Once-only-Prinzip umzusetzen? Wie wird die Verfahrensdauer erhoben, unterbrechen Nachforderungen und Projektanpassungen die Fristmessung, wie lange dauert ein Verfahren von der Baueingabe bis zur Bewilligung brutto, und ist der Stadtrat bereit, künftig auch diese Bruttodauer auszuweisen?
8. Beanstandungen und weiteres Vorgehen: Welche niederschwellige und unabhängige Anlaufstelle steht Bauherrschaften offen, die das Verhalten der Behörde beanstanden möchten, ohne Nachteile im laufenden Verfahren befürchten zu müssen, wie viele Beanstandungen gingen in den letzten drei Jahren ein und wie wurden sie erledigt? Ist der Stadtrat bereit, dem Gemeinderat ein Massnahmenpaket mit messbaren Zielen zu Erreichbarkeit, Planeinsicht und Verfahrensdauer vorzulegen?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Die Beantwortung dieser Fragen wurde teilweise ähnlich oder inhaltlich gleichbedeutend in der Schriftliche Anfrage von Alex Guggenheim und Marco Denoth, ausführlich dargelegt (STRB Nr. 3280/2026 | Stadt Zürich). Entsprechend werden die betreffenden Antworten direkt darauf verwiesen.

Nach diesen einleitenden Bemerkungen können die Fragen wie folgt beantwortet werden:

Frage 1
Gesamtbeurteilung: Wie beurteilt der Stadtrat die beschriebene Entwicklung mit Blick auf Effizienz, kurze Wege und Dienstleistungsorientierung gegenüber der Bauherrschaft?

Der Stadtrat beurteilt die Entwicklung mit Blick auf Effizienz, kurze Wege und Dienstleistungsorientierung gegenüber der Bauherrschaft positiv. Die 2025 im Amt für Baubewilligungen (AfB) eingeführte neue Arbeitsweise (Worksmart) und die digitale Transformation des Amtes in den vergangenen Jahren haben eine moderne, flexible Organisation ermöglicht, die sich konsequent an den Bedürfnissen der Kundschaft orientiert.

Das AfB hat in diesem Zusammenhang die Beratungssituation optimiert. Ziel war es, die Erreichbarkeit für die Kundschaft zu erhöhen und das Ressourcenmanagement flexibler zu gestalten. Dazu wurden Arbeitsabläufe unter Einbezug der Vertretungen der Kundschaft und Mitarbeitenden des AfB überprüft, um Verfahren effizienter, transparenter und kundenfreundlicher zu gestalten.

Frage 2
Beratung und Erreichbarkeit: Wurde die Sprechstunde ohne Voranmeldung abgeschafft - wann, weshalb, und. welches Angebot trat an ihre Stelle? Welche Vorgaben bestehen zu telefonischer Erreichbarkeit und Antwortfristen, wie wird deren Einhaltung gemessen, und wie hoch war die Zielerreichung in den letzten drei Jahren? Ist der Stadtrat bereit, ein niederschwelliges, wiederkehrendes Beratungsangebot wieder einzuführen?

Die Sprechstunde ohne Voranmeldung wurde abgeschafft und durch eine allgemeine Sprechstunde von 08.00 bis 09.00 Uhr, die einer vorgängigen Terminvereinbarung bedarf, ersetzt. Dies damit die Wartezeiten für die Kundschaft entfallen, eine Beratung garantiert und die Ressourcen effizienter eingesetzt werden können.

Das Beratungsangebot wurde im Oktober 2025 sogar erweitert, indem zusätzlich persönliche Sprechstunden mit zugewiesenen Kreisarchitektinnen und Kreisarchitekten von 10.30 Uhr bis 11.30 Uhr für die Beratung konkreter Projekte eingeführt wurden.

Im Zuge der Reorganisation wurde die telefonische Sprechstunde von 09.30 bis 10.30 Uhr ebenfalls verbessert, indem die Erreichbarkeit der Kreisarchitektinnen und Kreisarchitekten neu durch eine Ringschaltung im Team sichergestellt wird.

Die Flexibilität für Beratungen konnte zudem erhöht werden, indem neu auch digitale Sprechstunden angeboten werden. Die Kundschaft kann hierbei von weiteren Vorteilen wie Ortsunabhängigkeit, Zeitersparnis, bessere Gesprächsgrundlagen durch digitale Planbesprechung, höhere Erreichbarkeit auch für Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie eine effizientere Terminplanung profitieren.

Im Zuge der Reorganisation sind die Besprechungsräume zudem neu an einem zentralen Ort für eine schnelle Auffindbarkeit gebündelt, um eine optimale und ungestörte Beratungssituation zu schaffen.

Die Kundschaft wurde über die Änderungen der neuen Beratungsorganisation auf der Webseite Beratung Baubewilligungen | Stadt Zürich informiert. Zusätzlich wurden die Projektverfasser und Projektverfasserinnen von laufenden Gesuchen sogar direkt über die kantonale Plattform eBaugesuche angeschrieben. Weitere Details zur Organisation der Sprechstunde befinden sich im STRB Nr. 3280/2026 | Stadt Zürich.

Ein niederschwelliges, wiederkehrendes Beratungsangebot in ortsüblicher Sprache besteht bereits und wurde durch die genannten Massnahmen sogar verbessert. Der Stadtrat sieht daher keinen Anlass, ein zusätzliches Angebot einzuführen.

Frage 3
Zuständigkeiten und Verfügbarkeit: Weshalb sind die zuständigen Kreisarchitektinnen und Kreisarchitekten nicht mehr öffentlich ausgewiesen, und ist weiterhin jede Liegenschaft einer festen Ansprechperson zugeordnet? Wie ist sichergestellt, dass jederzeit eine auskunftsfähige Ansprechperson oder Stellvertretung verfügbar ist? Ist der Stadtrat bereit, die Zuständigkeiten wieder online zu publizieren?

Die Beantwortung wurde bereits im Stadtratsbeschluss STRB Nr. 3280/2026 | Stadt Zürich ausführlich dargelegt.

Die Kundschaft kann auf der Webseite des Amts für Baubewilligungen Beratung Baubewilligungen | Stadt Zürich über eine Adress-Suche für jede Liegenschaft in Erfahrung bringen, welches Team für die Beratung zuständig ist und Kontakt mit diesem aufnehmen. Bei Zuweisung von Geschäften an eine Kreisarchitektin oder einen Kreisarchitekten erhält die Kundschaft zudem eine elektronische Visitenkarte der zuständigen Person mit sämtlichen Kontaktdaten.

Frage 4
Ortskenntnis und Kontinuität: Mit welchen Massnahmen stellt die Stadt sicher, dass die zuständigen Personen über vertiefte Kenntnisse der Quartiere, der örtlichen Bautradition und der gewachsenen Verhältnisse verfügen und dieses Wissen bei Wechseln weitergegeben wird?

Die Wissenssicherung erfolgt primär durch einen aktiven und strukturierten Wissensaustausch im Team und teamübergreifend. Das spezifische Wissen über die Stadtgebiete und die Beratungsfälle werden dokumentiert und bleiben so innerhalb der Organisation verankert und für Stellvertretungen verfügbar. Auch erforderliche Augenscheine vor Ort tragen zur Vertiefung der Ortskenntnis bei. Ergänzende Ausführungen dazu befinden sich im STRB Nr. 3280/2026 | Stadt Zürich.

Zur laufenden Aktualisierung des Fachwissens werden regelmässige interne Schulungen durchgeführt. Bei personellen Wechseln findet ein strukturierter Übergabeprozess statt. Neue Mitarbeitende durchlaufen ein umfassendes Ausbildungsprogramm, das sowohl die fachlichen Grundlagen als auch die spezifischen Besonderheiten der Quartiere umfasst. Erfahrene Kreisarchitekten und Kreisarchitektinnen übernehmen dabei eine Mentoring-Funktion.

Zudem pflegen die Kreisarchitektinnen und Kreisarchitekten einen regelmässigen und intensiven Austausch mit anderen städtischen und kantonalen Fachstellen. In interdisziplinären Sitzungen und Projekten werden gebietsbezogene Fragestellungen gemeinsam erörtert, Erfahrungen geteilt und einheitliche Beurteilungsgrundlagen entwickelt. Dieser Fachaustausch stellt sicher, dass das Wissen über die Quartiere nicht isoliert bleibt, sondern durch die Perspektiven aller Fachstellen angereichert und laufend aktualisiert wird.

Der Stadtrat ist überzeugt, dass diese Kombination aus organisatorischer Kontinuität, internem Fachwissen und kontinuierlicher Weiterbildung die vertieften Ortskenntnisse sicherstellt und das Wissen auch bei personellen Wechseln nachhaltig weitergegeben wird.

Frage 5
Planeinsicht: Wie lange dauert es heute im Durchschnitt und im Maximum von der Anfrage bis zur Einsichtnahme in Pläne? Weshalb ist keine digitale Einsicht möglich, und ist der Stadtrat bereit, eine verbindliche Frist von beispielsweise zehn Arbeitstagen festzulegen?

Seit Juni 2024 wickelt die Stadt Zürich Bauvorhaben digital ab. Die physische Einsichtnahme ist seit diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich. Die Akten werden auf Bestellung hin digitalisiert. Werden die gleichen Akten wiederholt bestellt, liegt die digitale Version somit bereits vor und die Lieferung kann zeitnah erfolgen.

Die Digitalisierung der Bauakten ist aufgrund der Menge, der Komplexität und teilweiser Fragilität der Unterlagen zeitintensiv. Beim Baugesuchsarchiv handelt es sich um Baupläne in den unterschiedlichsten Formaten. Diese können sogar grösser als A0 sein. Viele Pläne sind über hundert Jahre alt und teilweise auf Pergamentpapier erstellt und müssen besonders sorgfältig behandelt werden. Die Bearbeitung erfolgt daher in einem aufwendigen Verfahren durch ein externes, spezialisiertes Unternehmen unter Einsatz von Spezialscannern, um die Dokumente fachgerecht und nachhaltig zu sichern. Das Bestellvolumen ist seit Digitalisierungsstart stark gestiegen und variiert. Das Amt für Baubewilligungen kann das Bestellvolumen der Kundschaft nicht beeinflussen.

Der intensive Scanprozess und das teilweise sehr hohe Bestellvolumen seitens Kundschaft können dazu führen, dass längere Wartezeiten entstehen. Die Festlegung einer verbindlichen Frist ist in der Praxis nicht umsetzbar. Die Lieferfristen sind aber durch intensive Prozessoptimierung und enge Zusammenarbeit mit dem Lieferanten deutlich verbessert worden.

Frage 6
Verfahrensführung: Wie viele Fachstellen sind heute in ein durchschnittliches Baubewilligungsverfahren eingebunden, wer trägt die Gesamtverantwortung und wer koordiniert widersprüchliche Auflagen? Ist der Stadtrat bereit, das Prinzip einer einzigen verantwortlichen Ansprechstelle zu stärken?

Die Beantwortung dieser Frage wurde bereits im STRB Nr. 3280/2026 | Stadt Zürich ausführlich dargelegt.

Frage 7
Digitalisierung, Doppelspurigkeiten und Verfahrensdauer: Weshalb werden beglaubigte Grundbuchauszüge und mehrfache Ausfertigungen städtischer Katasterpläne verlangt, obwohl die Daten verwaltungsintern digital vorliegen, welche Gebühren fallen dadurch jährlich an, und ist der Stadtrat bereit, das Once-only-Prinzip umzusetzen? Wie wird die Verfahrensdauer erhoben, unterbrechen Nachforderungen und Projektanpassungen die Fristmessung, wie lange dauert ein Verfahren von der Baueingabe bis zur Bewilligung brutto, und ist der Stadtrat bereit, künftig auch diese Bruttodauer auszuweisen?

Die Beantwortung dieser Frage wurde teilweise im STRB Nr. 3280/2026 | Stadt Zürich dargelegt.

Die Baubehörde der Stadt Zürich verlangt gemäss § 5 lit. a der Bauverfahrensverordnung (LS 700.6) die Einreichung beglaubigter Grundbuchauszüge, da sie rechtlich dazu verpflichtet ist.

Die Grundbuchämter des Kantons Zürich stellen ihre verwaltungsinternen abrufbaren Daten bislang nicht in einer digital beglaubigten Form zur Verfügung. Die Umsetzung eines Once-only-Prinzips ist erst möglich, wenn die kantonalen Grundbuchämter ihre Prozesse digitalisiert haben und rechtsgültige digitale Beglaubigungen anbieten.

Die anfallenden Gebühren für die beglaubigten Auszüge werden von den Grundbuchämtern erhoben und direkt von den Antragstellenden an die Grundbuchämter entrichtet. Daher kann keine Aussage zu den jährlich anfallenden Gesamtgebühren gemacht werden.

Die Fristen des Baubewilligungsverfahrens richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben des Planungs- und Baugesetzes (§ 319 PBG, LS 700.1). Die Baubehörde ist legitimiert, das Verfahren zu sistieren (zu unterbrechen), wenn Nachforderungen oder Projektanpassungen durch die Gesuchstellenden erforderlich sind. Die gesetzliche Grundlage gemäss § 319 PBG definiert die massgebliche Verfahrensdauer ausdrücklich als Nettodauer, weshalb Sistierungen nicht in die Fristmessung eingerechnet werden. Die Fristüberschreitungen werden im jährlichen Geschäftsbericht der Stadt Zürich ausführlich und transparent deklariert.

Frage 8

Beanstandungen und weiteres Vorgehen: Welche niederschwellige und unabhängige Anlaufstelle steht Bauherrschaften offen, die das Verhalten der Behörde beanstanden möchten, ohne Nachteile im laufenden Verfahren befürchten zu müssen, wie viele Beanstandungen gingen in den letzten drei Jahren ein und wie wurden sie erledigt? Ist der Stadtrat bereit, dem Gemeinderat ein Massnahmenpaket mit messbaren Zielen zu Erreichbarkeit, Planeinsicht und Verfahrensdauer vorzulegen?

2016 wurde die Anlaufstelle in Bausachen (Helpline) eingeführt. Diese kann insbesondere zwischen Bauherrschaften und den beteiligten städtischen Verwaltungseinheiten vermitteln, wenn nach Erteilung der Baubewilligung Zielkonflikte, die bei der Auflagenerfüllung auftreten, nicht selbständig ausgeräumt werden können. Die Aufgaben und die Vorgehensweise sind im Reglement über die Anlaufstelle in Bausachen (Helpline) vorgegeben und auf einer eigenen Website (Helpline) beschrieben. Die Helpline berichtet im Rahmen des jährlichen Geschäftsberichts des Stadtrats über ihre Tätigkeit. Das Angebot wird rege genutzt und hat sich bewährt.

Der Stadtrat hat bereits diverse Massnahmen ergriffen, um die Erreichbarkeit, die Planeinsicht und die Verfahrensdauer kontinuierlich zu verbessern. Diese genannten Massnahmen werden laufend überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt.

Ein separates Massnahmenpaket mit messbaren Zielen erachtet der Stadtrat derzeit nicht als notwendig, da die bestehenden Instrumente bereits greifen und eine kontinuierliche Qualitätssicherung etabliert ist.

Im Namen des Stadtrats
Der Stadtschreiber
Thomas Bolleter