

Vorgehen bei Beschwerdefällen

Das Vorgehen unterscheidet sich je nach Ausgangssituation. Zum einen sieht sich der Planer in der Privatwirtschaft Beschwerdefällen gegenüber. Auf der anderen Seite kann eine planende Behörde, zum Beispiel ein Hochbauamt, mit der Problematik konfrontiert werden. Wie die Beispiele zeigen, gibt es kein Rezept, wie bei Beschwerdefällen vorgegangen werden muss. Jeder Fall ist speziell, und doch lassen sich ein paar Punkte, deren Berücksichtigung sich in der Praxis bewährt haben, aufführen. Werden die unten aufgeführten Punkte eingehalten, kann die Situation oft in Bahnen gelenkt werden, die die Wahrscheinlichkeit einer eventuellen Eskalation zu reduzieren vermögen.

Wo die einzelnen Kompetenzen und Verantwortlichkeiten liegen, sollte frühzeitig abgeklärt werden.

- Anfrage ernst nehmen und schnell reagieren
- Information der Projekt- resp. Objektverantwortlichen, Vorgesetzten etc.
- Kontaktaufnahme der Objektverantwortlichen mit den Betroffenen, Besichtigung vor Ort. Klagen mit Fragebogen aufnehmen. Sind Mängel feststellbar (sensorische Mängel, Eindruck, Lüftung, Allgemeiner Zustand der Betroffenen, Lärm, Vibrationen)?
- Auf Grund der Auswertung der Fragebogen und des allgemeinen Eindrucks entscheiden, ob Begehung mit Fachperson (Umweltchemiker, Materialökologe, Bauphysiker, Lüftungsspezialist etc.) notwendig ist.
- Frühzeitige Kommunikation der Situation und des geplanten Vorgehens intern und extern sowie mit den Betroffenen
- Frühzeitiger Einbezug der internen Medienverantwortlichen
- Bei durchgeführten Messungen Resultate zuerst intern Betroffenen mitteilen. Bewährt hat sich eine Orientierungsveranstaltung zusammen mit Projektverantwortlichen, dem Messinstitut und allen Betroffenen
- Kurzzusammenfassung mit Resultaten an der Orientierungsveranstaltung abgeben
- Externe Kommunikation (Medien) erst nach der internen Orientierungsveranstaltung

Info Bei Beschwerdefällen können Messungen ein Instrument auf dem Weg zur Lösung des Problems sein. Das alleinige Wissen einer erhöhten Schadstoffkonzentration löst das Problem jedoch nicht. Die sichere Identifikation der Schadstoffquelle gehört ebenso ins Pflichtenheft externer Fachpersonen wie die Begleitung von Sanierungsmassnahmen und deren Erfolgskontrolle.