

### Vorgehen bei Beschwerdefällen für Behörden und Objektverantwortliche

Stellen sich bei Menschen gesundheitliche Symptome bei der Nutzung von öffentlichen Bauten wie Schulhäuser oder Verwaltungsbauten, oder auch privaten Bürobauten ein, kann man sich an untenstehender Checkliste zu orientieren.

- Nehmen Sie die Rückmeldung ernst und reagieren Sie schnell
- Nehmen Sie direkten Kontakt mit den betroffenen Personen auf und machen einen Termin für eine Besichtigung vor Ort ab.
- Erfassen Sie die Klage mit dem speziell dafür geschaffenen Fragebogen (siehe unten)
- Klären Sie bei der Besichtigung vor Ort Mängel ab, ob Gerüche, Lärm, Staub, Zugerscheinungen, Blendeffekte, Temperatur etc. feststellbar sind
- Klären Sie die Arbeitszufriedenheit der betroffenen Personen ab
- Entscheiden Sie aufgrund der Auswertung des Fragebogens und der Begehung, ob eine Fachperson beigezogen werden soll (die Erfahrung zeigt, dass eine externe Fachperson durch die «Neutralität» positiven Einfluss auf die Problemlösung hat)
- Kommunizieren Sie intern über die ganze Bearbeitungsdauer offen und oft
- Bei öffentlichen Gebäuden und Schulen ist ein frühzeitiger Einbezug der Medienverantwortlichen für die externe Kommunikation zu planen
- Es gilt generell, interne Kommunikation vor externer Kommunikation
- Organisieren sie eine interne Orientierungsveranstaltung mit allen Beteiligten (Betroffene, Medienverantwortliche, Experten, Vorgesetzte)
- Die Messresultate sind den Medienverantwortlichen von den beteiligten Experten in verständlicher Form zu erklären.
- Medienmitteilungen sollen vom Experten aus fachlicher Sicht gegengelesen werden, bevor sie veröffentlicht werden, sofern Aussagen zu Messungen in der Öffentlichkeit gemacht werden sollen.