

Aus der Praxis der Klagenbearbeitung der Abteilung Lufthygiene der Stadt Zürich

Sorgsamer Umgang mit Klagen aus der Bevölkerung zahlt sich aus

Immissionen, die als lästige Gerüche wahrgenommen werden, können nicht nur verschiedenartige Ursachen haben, auch ihre individuellen Wirkungen sind sehr unterschiedlich. Entsprechend variantenreich sind die Klagen, die bei den Behörden im Zusammenhang mit Luftimmissionen eingehen. Mit blosser Routine-Behandlung lassen sie sich meist nicht erledigen. Ihre kompetente, effiziente und offene Bearbeitung trägt hingegen viel dazu bei, dass die Verwaltung von der Bevölkerung auch tatsächlich als «wirkungsorientiert» empfunden wird. Die Abteilung Lufthygiene im Amt für Gesundheit und Umwelt der Stadt Zürich gibt deshalb im folgenden Beitrag anhand interessanter Fallbeispiele einige nachvollziehbare Tips aus ihrer langjährigen Praxis weiter in der Meinung, die eine oder andere Erfahrung könne auch unter der ZUP-Leserschaft da oder dort als hilfreiche Anregung aufgenommen werden. Der Beitrag behandelt vor allem die Bearbeitung von Klagen über Immissionen, die von industriellen und gewerblichen Quellen sowie von offenen Feuern stammen.

Klagen aus der Bevölkerung über Luftverunreinigungen haben verschiedene Ursachen. Einerseits kennen wir lästige Einwirkungen

durch Rauch oder Gerüche aus stationären Anlagen, die durch industrielle und gewerbliche Prozesse entstehen. Solche Anlagen müssen von der Baupolizei grundsätzlich bewilligt worden sein, weshalb bei Klagen vom Amt für Gesundheit und Umwelt erst einmal abgeklärt wird, ob die Anlage tatsächlich baupolizeilich bewilligt ist und ob die lufthygienischen Auflagen bzw. Vorschriften eingehalten sind. Bei Feuerungen und verschiedensten gewerblich-industriellen Anlagen, vom Autolackierbetrieb bis zur Textilreinigung, kann eine Emissionsmessung durchgeführt werden, oder man kann sich auf aussagekräftige Emissionsbilanzen abstützen. Bei Kompostierungs- oder Abwasserreinigungsanlagen (ARA) ist eine Messung wegen der diffusen Quellen (offene Becken usw.) kaum möglich.

Bei lästigen Geruchsemissionen kann auch eine Befragung der Bevölkerung durchgeführt werden. Falls die Emissionen einer zu Klagen Anlass gebenden Anlage übermässig oder aufgrund der Umfrage lästig sind, muss diese saniert werden.

Redaktionelle Verantwortung für diesen Beitrag:
Amt für Gesundheit und Umwelt der Stadt Zürich
Abteilung Lufthygiene
Markus Dietschi
Beckenhofstrasse 59 / Postfach 8035 Zürich
Telefon 01 216 28 45

Anfragen und Klagen über stationäre Anlagen (Stadt Zürich)

Jahr	Kleinfeuerungen*	Gross- und Spezialfeuerungen	Industrie und Gewerbe	Verschiedene Ursachen	Total
1990:	86	61	65	45	257
1991:	52	47	56	35	190
1992:	55	3	103	47	208
1993:	34	20	72	27	153
1994:	61	24	109	40	234
1995:	62	36	85	55	238
Total	350	191	490	249	1280

* Bearbeitung durch die Abteilung Feuerungskontrolle

Die hohe Anzahl von Klagen über Feuerungen mit Gas oder Heizöl Extra leicht begründet sich allein durch die grosse Anlagendichte von über 22 000 Anlagen in der Stadt Zürich. Weil die Emissionen in der Regel sichtbar und Servicetechniker für die primäre Schadenbehebung jederzeit abrufbereit sind, können Störungen meist innerhalb weniger Stunden behoben werden.



Anlaufstelle in der Stadt Zürich

Aufgabe der Abteilung Lufthygiene ist der Vollzug der Luftreinhalteverordnung (LRV) in der Industrie, im Gewerbe und bei Gross- und Spezialfeuerungen, also bei stationären Anlagen. Diese Aufgabe wurde schon seit Ende der sechziger Jahre wahrgenommen, bis zur Einführung der LRV hauptsächlich aufgrund von Beschwerden und Anfragen aus der Bevölkerung. Die Klagenbearbeitung ist nach wie vor aktuell, und es gehören neben Fragen im direkten Zusammenhang mit Emitenten auch Fragen über Immissionen dazu, unter anderem auch bezüglich der Wohngifte, auf die in einem späteren Beitrag eingegangen werden soll.

Typische Klagenfälle

Gerüche im Freien

Neben den Wohlgerüchen (die auch problematisch werden können) und den geruchlosen Gasen gibt es solche, die durch ihren mit der menschlichen Nase wahrnehmbaren Geruch mehr oder weniger starke Abwehrreaktionen hervorrufen. Im allgemeinen eher als angenehm, durch ihre Penetranz aber trotzdem wiederum als belästigend werden Gerüche empfunden, wie sie beim Kaffee Rösten und Fleisch Räuchern auftreten. In Zürich waren alle Röstereien und die meisten Räuchereien wegen Anfragen und Klagen bei der Lufthygiene-Fachstelle bekannt. Moderne Technik kann heute weitgehend lästige Gerüche verhindern. Dank entsprechenden Nach-

Gerüche im Freien: Vorgehen bei der Klagenbearbeitung

Für die Einsatzleitung und für die Koordination aller Massnahmen bei einem flächendeckenden Geruchsproblem mit unbekannter Herkunft ist, wegen ihrer vorhandenen Infrastruktur, die Polizei am besten geeignet.

Es ist nun möglich, dass ein Klagenfall polizeilich bestens bekannt ist und nur deshalb keine Sanierung einer zu Beanstandungen Anlass gebenden Anlage erfolgte, weil die Lufthygiene-Fachstelle nicht oder nur ungenügend informiert wurde. Für eine wirkungsvolle Zusammenarbeit zwischen der Polizei, den Betroffenen, dem Verursacher und der Lufthygiene-Fachstelle ist in solchen Situationen die Beachtung einiger Punkte besonders wichtig:

- 1 Direkte telefonische Anfragen, einfache Rapporte (es muss nicht immer eine Verzeigung sein) mit

Kopie an die Fachstelle oder ein gemeinsame Besprechung vor Ort bringen das Problem auf eine sachliche Ebene.

- 1 Es ist zudem sehr hilfreich, wenn Betroffene merken, dass sie nicht nur als Bagatelldfall behandelt, sondern ernst genommen werden, oder wenn ein Verursacher zeigen kann, mit welchen Problemen er sich herumschlagen muss.

- 1 Problemfälle, wie Gerüche aus der Fleischverarbeitung laufen oft sehr ähnlich ab. Es ist deshalb wichtig, dass auf vorhandene Erfahrungen zurückgegriffen wird. Obwohl lufthygienisch empfehlenswert, befinden sich solche Anlagen nicht weitab von Städten und Dörfern.

rüstungen, die von der Lufthygiene-Fachstelle gefördert wurden, sind die Anlagen seit Jahren saniert. Wegen der unbehandelten Abluft aus den Arbeitsräumen können Kaffee-Röstereien aber auch heute noch leicht «mit der Nase» lokalisiert werden.

Unbekannte üble Gerüche: Hundert Anrufe bei der Polizei

Seltsame Düfte überzogen an einem grauen Dezembernachmittag die halbe Stadt Zürich: Es stank gemäss den besorgt anrufenden Bürgern nach Fusschweiss, Buttersäure und fau-

len Gartenabfällen. Zwischen 1330 und 1700 Uhr erfolgten bei der Stadtpolizei Anrufe, zuerst aus Albisrieden und Altstetten; später machten sich die üblen Düfte auch in der City und am Zürichberg bemerkbar. Trotz intensiver Suche durch die Polizei, die Feuerwehr und die Lufthygiene-Fachstelle, unterstützt in verschiedenen Betrieben durch deren Sicherheitsdienst, konnte der Verursacher erst am Abend eruiert werden: Der Gestank entwich einer Graastrocknerei in Birmensdorf. Dort wurden – wie schon öfters – Kräuter als Futtermittelzusatz getrocknet.

Im Zeitraum von zwei Jahren, bis die Sanierungsarbeiten abgeschlossen waren, erfolgten nochmals einzelne Geruchsepisoden bis an den Stadtrand, die aber nur noch zu vereinzelt Anfragen führten.

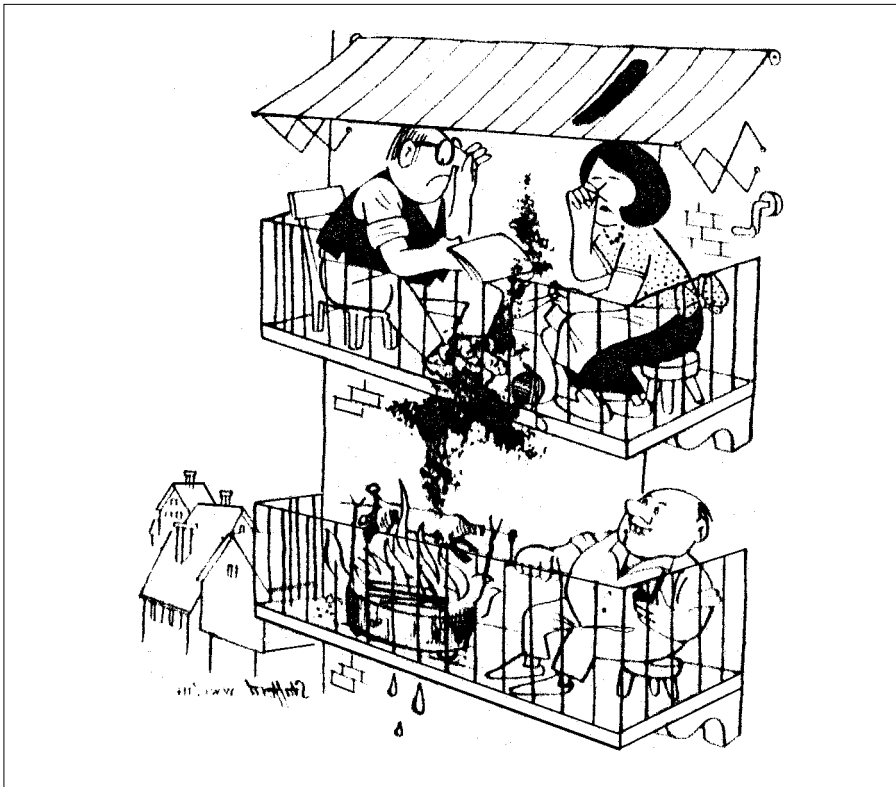
Lästige Gerüche im Quartier, verursacht durch die Verarbeitung von Schlachtprodukten

Vom Schlachten bis zum verkaufsfertigen Produkt können bekanntlich bei der Fleischverarbeitung die verschiedenartigsten, nicht immer angenehmen Gerüche entstehen, darunter insbesondere die äusserst lästigen, die durch Gärprozesse im Abwasser, von den Konfiskaten (nicht zum Verzehr geeigneten Teilen der Schlachttiere) und bei der Fettverwertung verursacht werden. Gemäss verlässlichen Angaben – Klagen über Jahrzehnte! – von Anwohnern hat sich die Situation um den Schlachthof Zürich zwar langsam, aber stetig verbessert. Komplex ist der Fall auch deshalb,



In unseren modernen Lebensräumen mit ihrem Nebeneinander unterschiedlichster Nutzungen können sich Menschen durch Luftverunreinigungen vielfältigster Art gestört und belästigt fühlen – auch ohne einen Stör- oder Brandfall.

Foto: Amt für Gesundheit und Umwelt der Stadt Zürich, Abteilung Lufthygiene



Des einen Freud... Grillieren im dicht besiedelten Wohngebiet erfordert viel nachbarschaftliche Rücksichtnahme

weil verschiedene Betriebe auf dem Areal tätig sind und als Verursacher in Frage kommen.

Mit der Inbetriebnahme des renovierten und sanierten Schlachthofes 1985 entpuppte sich der erstellte Schlamm bunker als übler Stinker: In diesem Bunker wurde der Schlamm kontinuierlich gesammelt und mittels Saugwagen alle zwei bis drei Tage abgepumpt. Bei diesem keine Stunde dauernden Absaugen entwichen Geruchswolken, die nicht selten in Entfernungen von über tausend Metern noch zu berechtigten Klagen führten. Der Schlachthof war deshalb zu einer Konzeptänderung gezwungen und musste zusätzlich eine Schlammbehandlung einbauen.

Anstelle der erhofften Linderung für die geplagten Anwohner fiel als nächstes die 1991 modernisierte und vergrösserte Griebenverarbeitung einer Firma für Schlachtnebenprodukte durch permanente Geruchsemissionen auf. Diese Anlage dient dazu, fetthaltiges Abfallfleisch (Grieben) zu trocknen und zu lagerfähigem Tierfutter zu verarbeiten. Nachdem Massnahmen wie bessere Abluftfassung, geänderte Frischluftführung und Versuche mit veränderter Prozessführung auch nach drei Jahren keine Besserung für das Quartier brachten, mussten härtere Vollzugs-massnahmen eingeleitet werden. Die Emis-

sionen sind zwar vor allem lästig und nicht im engeren Sinne gesundheitsbeeinträchtigend, trotzdem konnte sich die Klagenbearbeitung natürlich nicht auf das Beruhigen der Bevölkerung beschränken. Die Luft im Quartier wurde von Betroffenen gelegentlich als «zum Kotzen» empfunden, und man kann sich die Gemütslage der Anwohner gut vorstellen, wenn dann noch Besucher behaupten, so einen Gestank würden sie sich in ihrer Wohn-gemeinde nicht gefallen lassen. Schliesslich kam man trotz erheblichen Kosten um die notwen-

digen Erweiterungen an der Filteranlage nicht herum. Der Erfolg der Sanierung ist zurzeit noch ungewiss und kann erst nach einer gewissen Betriebszeit beurteilt werden.

Abfallverbrennung im Freien und in Feststoff-Feuerungen

Ein häufiger Anlass zu Klagen aus der Bevölkerung ist die unsachgemässe Abfallverbrennung. Lästig sind vor allem die Rauchbildung (weiss bis schwarz) und der beissende Geruch. Ursache dieser unangenehm wirkenden Immissionen ist die unvollständige Verbrennung, was – ein zusätzliches Problem – auch zu unerwünschter Schadstoffbildung führt. Die Abfallverordnung (der Stadt Zürich), die seit dem 1. Januar 1991 in Kraft ist, verbietet in Art. 21 das Verbrennen von festen, flüssigen und gasförmigen Abfällen auf öffentlichem und privatem Grund sowie in Cheminées, normalen Öfen usw. Bereits vor Jahrzehnten wurde dieser Grundsatz des Umweltschutzes im kantonalen Gewässerschutzgesetz festgeschrieben und in den letzten Jahren im Umweltschutzgesetz (USG), in der Luftreinhalte-Verordnung (LRV) sowie im kantonalen Abfallgesetz präzisiert festgelegt. Abfälle dürfen ausschliesslich in Kehrichtverbrennungsanlagen verbrannt werden, die dazu dank optimalen Abbrandbedingungen und verschiedenen Filterstufen allein geeignet sind.

Gartenabfälle verbrennen und Rauch aus dem Forst

Das Feuerungsverbot gilt auch für Gartenabraum. Dieser lässt sich in der Regel kompostieren, oder er kann der Grünabfuhr mit-

Offene Feuer, Grillieren usw.: Vorgehen bei der Klagenbearbeitung

1 Normalerweise genügt die mündliche Information über bessere Verwertungsmöglichkeiten, über gesetzliche Vorschriften und eine Aufforderung an die Verursacher, das Feuern umgehend einzustellen. Durch Information und Beratung des Betreibers (persönlich und mittels Merkblatt) kann aber in vielen Fällen eine Verbesserung erreicht werden. Dies gilt ganz allgemein bei der Klagenbearbeitung und speziell im Zusammenhang mit Grillfeuern.

1 In Fällen, wo besonders krasse, lästige und möglicherweise gesundheitsschädigende Einwirkungen

durch Rauch und Geruch vorliegen, sollte gemäss Belästigungsgrundsatz, der in der Allgemeinen Polizeiverordnung (Stadt Zürich, APV, Art. 9), aber auch im Baugesetz verankert ist, eingegriffen werden: Die Bundesrichter haben 1996 nämlich herausgefunden, dass das Verbrennen von drei m³ Grünabraum nicht aufgrund der LRV strafrechtlich geahndet werden könne. Auch im Wiederholungsfall, wenn eine primäre Aufforderung nicht zur nötigen Verhaltensänderung führte, ist eine Verzeigung das Mittel der Wahl.

Wichtige generelle Grundsätze zum Vorgehen in der Klagenbearbeitung

1 Klagen sind immer berechtigt! Eine Klage/Anfrage ist höchstens ungenügend oder irreführend formuliert. Betroffen ist sehr oft nur ein Teil der Anwohner.

2 Oft werden erst verschiedene, einzeln unbedeutende Ursachen zusammen zum Problem (Geruch von Waschmitteln, sichtbarer Dampf, Geräusche).

3 Klagenbearbeitung massnahmenbezogen durchführen. Mögliche Hinweise und Ursachen in Betracht ziehen, keine Ausgrenzungen. Geschilderte Symptome als (mehr oder weniger gute) Hinweise auf mögliche Quellen benutzen. Wo kann etwas verbessert werden, was kann/soll nicht verändert werden?

4 In jedem Fall die Betroffenen in die Arbeit einbeziehen und einbinden, beispielsweise ein Geruchsjournal führen lassen.

5 Informieren, was man macht, was man herausgefunden hat und was man nicht herausgefunden hat. Es kann sehr gut möglich sein, dass man nicht helfen kann. Keine Ausreden suchen, wenn man selber nicht weiter weiss.

Merke:

Oftmals kann nicht oder nur ungenügend geholfen werden. Nicht: «Der Kläger spinnt». Auch ehrliche Antworten können Betroffenen helfen!

gegeben werden. Grundsätzlich gibt es keine Ausnahmen mehr für Gartenfeuer. Besonders die Schrebergartenvereine haben die klare Regelung dankbar zur Kenntnis genommen: Die Vereinsverantwortlichen begrüssen die



Lufthygienische Probleme stellen sich nicht nur beim «Entsorgen» von Gartenabfällen mit einem Feuer im Freien, sondern auch beim offenen Verbrennen von Forstabraum ein. Foto: Abteilung Lufthygiene der Stadt Zürich

Rückendeckung, weil lästige Feuer immer wieder zu Streitereien unter den Pächtern führten.

Entgegen den guten Ansätzen in den letzten Jahren im umweltgerechten Umgang mit Forstabraum werden in jüngster Zeit wieder vermehrt Rinden und Äste zum Verbrennen gemeldet. Von Forstfachleuten wird das Argument vorgeschoben, die Feuer dienen der Schädlingsbekämpfung. Es kommt aber vor, dass nicht die befallenen Borken, sondern nur Grünes abgeackelt wird. Bei der Lufthygiene-Fachstelle bestehen Zweifel daran, ob die Verbrennung vor Ort unter den praktischen Bedingungen die geeignete Lösung sei und ob dies wesentlich zur «Vernichtung des Borkenkäfers» beitrage. Was Nase und Auge unschwer feststellen, belegt auch eine aufwendige Emissionsmessung im Auftrag des Bundesamtes für Umwelt, Wald und Landschaft (BUWAL): Im Abgas dieser offenen Feuer findet sich die ganze Palette der Schadstoffe in bedeutend grösseren Mengen, als wenn dieselbe Holzmenge in einer modernen Schnitzelfeuerung verbrannt würde. Auf diesem Gebiet sind grosse umwelthygienische Fortschritte noch dringend nötig.

Und Baustellenfeuer?

Gerade auf Baustellen lässt sich mit dem Verfeuern von Abfall Geld sparen. Die Entsorgung der Baustellenabfälle ist jedoch in der Abfallverordnung klar geregelt. Im allgemeinen hat sich in jüngerer Zeit immerhin durch-

gesetzt, dass Abfallholz nicht mehr unter freiem Himmel in eine grosse schadstoffbelastete Abgaswolke und einen kleinen, giftigen Aschehaufen verwandelt werden darf. Alle brennbaren Abfälle gehören zur ordentlichen Verarbeitung («Entsorgung» ist ein verharmlosender Begriff) in dafür geeignete Kehrlichtverbrennungsanlagen, die eine möglichst saubere Verbrennung

Merklblätter

Folgende aus dem Amt für Gesundheit und Umwelt der Stadt Zürich (AGU) können bei Bedarf bestellt werden:

Gesetzliche Grundlagen über Abfallfeuer

Es sind nicht nur die Verbote bzw. Vorschriften von Stadt, Kanton und Bund aufgelistet, sondern es wird auch definiert, was Abfälle sind.

Grillieren ja, aber...

Hier werden einige feuerungstechnische Tips gegeben, und es wird darauf aufmerksam gemacht, dass es neben Grill-Freuden eben auch Rauch-Verdruss geben kann.



Heizen mit Holz

Zeigt einige Hintergründe im Umgang mit optimaler Feuerung auf, vom Anfeuern über den Ofen bis zum Brenngut und anderen wissenswerten Einzelheiten.

Bestellungen bei:

Amt für Gesundheit und Umwelt der Stadt Zürich, Abteilung Lufthygiene, Postfach, 8035 Zürich, Telefon 01 216 28 45, Fax 01 361 10 07

und zusätzlich eine Energieauswertung garantieren. Erlaubt ist hingegen das Verbrennen von naturbelassenem (ohne jegliche chemische Behandlung), trockenem Brennholz, sofern dabei keine übermässigen Immissionen entstehen. Das gilt insbesondere auch für Grill- und 1.-August-Feuer.

Grillieren oder: Von der Glut zur Wut Eine Bewohnerin beklagt sich darüber, dass der Nachbar täglich im Vorgarten grilliert

Die Düfte vom halbverbranntem Fett lassen nicht allen Leuten den Speichel im Mund zusammenlaufen. Da Frau Huber (Name geändert) an sonnigen Tagen gerne das Schlafzimmerfenster offen stehen lässt, ist die Überraschung programmiert: Ein Teil des fettigen Rauches hat sich via Fassade und offenes Fenster im Zimmer festgesetzt. Obwohl Frau Huber selber gern Fleischiges verspeist, liebt sie – verständlicherweise – diesen Geruch nicht im Schlafgemach. Verständlich andererseits auch die Haltung des Nachbarn, der die Gelegenheit von schönen, warmen Abenden nutzt und im Vorgarten mittels Grilladen etwas Ferienzauber verbreiten will. In solchen Fällen ist jeder Klagenbearbeiter natürlich froh, dass er erst anderntags in den Fall involviert wird, wenn sich der Rauch verzogen hat.

Emissionen durch Grillieren sind allseits anerkannt: niemand kommt auf die Idee, in seiner Küche offen zu grillieren! Deshalb ist für Grillfreunde die nötige Zurückhaltung im dicht besiedelten Gebiet geboten, und zwar sowohl zeitlich wie örtlich. Ohne einen gehörigen Abstand zwischen Grillplatz und Gebäude, der mindestens der Gebäudehöhe entspricht, sind Belästigungen programmiert. Äusserst ungeeignet ist der Balkon, weil Rauch und Geruch praktisch unverdünnt durch offene Fenster in fremde Wohnungen gelangen kann.

Rauchemissionen aus dem Kamin einer Schreinerei oder einer Holzofenbäckerei...

...haben ihre Ursachen oft im schlechten Brennmaterial und dem falschen Einfeuern. Ausser in den ersten Minuten, der Phase des Anfeuerns, sollte kein sichtbarer Rauch entstehen. Einen besonderen Fall stellt neuerdings die «Abfallverbrennung» in Cheminées dar (hauptsächlich um Abfallgebühren zu sparen, wie die Betroffenen glauben – siehe dazu auch ZUP Nr. 8 / März und Nr. 10 / Oktober 1996). Bei Rauch und Geruch bleibt keine

andere Möglichkeit, als umgehend einen Augenschein vorzunehmen. Merkblätter zu diesem Thema sind verschiedene verfügbar (siehe dazu auch Kästchen «Merkblätter»). Es ist zu hoffen, diese Problematik bleibe eine vorübergehende Randerscheinung.

Aussichten

In den letzten Jahren war es der Lufthygiene-Fachstelle in vielen konkreten Klagenfällen möglich, die Anliegen von Betroffenen und Verursachern zusammenzubringen und von jeweils beiden Seiten akzeptierbare Lösungen zu fördern. Erreicht wurde überdies, dass die Klagen vermehrt an die für die Bearbeitung zuständige Stelle gerichtet werden, bzw. dass sich diese zuständigen Fachstellen der ernsthaften und wirksamen Klagenbearbeitung ihrerseits geöffnet haben. Klagen können und sollen für Fachstellen auch ein Mittel sein, um mögliche Schwachpunkte im eigenen Arbeitsumfeld festzustellen und zu beheben.

Heute fällt auf, dass Betroffene, besser vermeintlich Betroffene, unbekümmert um sachliche Gegebenheiten vermehrt verlangen, dass ihren Partikularinteressen durch «das Amt» Nachachtung verschafft werden müsse. Eine Eigenleistung (etwa Führen eines Geruchsjournals oder die Informationsbeschaffung bei anderen Fachstellen) wird nicht akzeptiert. Dies führt dazu, dass sich Kläger mit ihren Anliegen an verschiedene und an übergeordnete Stellen wenden, ganz im Sinne von «Denen werden wir schon Beine machen!». Damit eröffnet sich ein weiteres Problemfeld, nämlich die Gewichtung von Klagen zur Bearbeitung: Es ist nicht immer einfach, die verschiedenen Sichtweisen von Betroffenen, von politischen Entscheidungsträgern und von Fachstellen auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen. Zumal das Beanstandungsspektrum äusserst weit gespannt ist – etwa vom (unbestreitbaren) Geruch eines Holzschnitzelhaufens oder einiger Schafe bis zu den Emissionen von Grossanlagen oder den Immissionen des Strassen- und Luftverkehrs.

Trotz derartigen Schwierigkeiten wäre es vom heutigen Erfahrungsstand aus betrachtet falsch, die Klagenbearbeitung einer übergeordneten, zentralen Stelle zuweisen zu wollen. Der Verwaltungsaufwand wäre mit Sicherheit grösser und die Klagenbearbeitung, weil viel komplizierter, gewiss nicht ef-

Wie ist die Klagenbearbeitung in den übrigen Gemeinden geregelt?

*Eine Übersicht von Dr. Hansjörg Sommer,
Abteilungsleiter Lufthygiene, Amt für technische
Anlagen und Lufthygiene (ATAL), 8090 Zürich*

Immer wieder sind wir mit Klagen über lästige Gerüche, Staubimmissionen und dergleichen in den Gemeinden konfrontiert. Aufgrund der geltenden Zuständigkeitsordnung, aber auch weil die Gemeinden vor Ort die besseren Voraussetzungen für erste Abklärungen und Grobbeurteilungen haben, verweisen wir Klagen von Privaten immer an die Gemeindebehörde. Das ATAL bietet den Gemeinden jedoch gerne seine fachliche Unterstützung an, sei es für eine lufthygienische Beurteilung, eine Abklärung vor Ort oder sonstige Bedürfnisse. Erfahrungsgemäss empfiehlt es sich, Klagen rasch zu behandeln.

fizienter. Aufgrund der Praxis mit Hunderten von Klagen ist aus der Sicht der Lufthygiene-Fachstelle weiterhin die direkte, möglichst fachstellennahe Bearbeitung vorzuziehen. Diese ist auch «kundenfreundlich». Da zudem immer wieder in ein und derselben Angelegenheit mit mehreren Fachstellen zusammengearbeitet werden muss, lässt sich dadurch auch die Gefahr der Betriebsblindheit wirkungsvoll bannen.