

Umgang mit Bürgern / Verbraucherschutz

Auch in Lünen müssen Grundstückseigentümer nach § 61a LWG NRW bis 2015 dafür sorgen, dass ihre Entwässerungsanlagen dicht sind. Statt nach der Sanktionen-Peitsche zu greifen, wählt der Stadtbetrieb Abwasserbeseitigung Lünen AöR (SAL) den Weg des Dialogs: Bürger mündig machen und Bürger schützen lautet die Devise. Dafür holen wir auch die Dienstleister mit ins Boot und fassen ihre Aktivitäten unter einem Leitgedanken zusammen: dem Verbraucherschutz. Ein Vabanque-Spiel – das gelingen kann.

Städtische Abwasserunternehmen in NRW haben vom Gesetzgeber einen klaren Auftrag erhalten: Bis 2015 sollen die privaten Entwässerungsanlagen dicht sein. Wo öffentliche Leitungen „einfach“ per Beauftragung dicht gemacht werden können, stehen Abwasserunternehmen bei der Dichtheitssicherung privater Entwässerungsanlagen vor einer besonderen Herausforderung: Die Kosten für Prüfungsverfahren und falls nötig Sanierungsmaßnahmen trägt der Grundstückseigentümer – der von seinem Glück zunächst noch nichts weiß. Und in der Regel wenig erfreut ist, wenn er davon erfährt. Schon wieder Geld ausgeben? Wofür zahle ich denn überhaupt Abwassergebühren? Und überhaupt: Warum muss ich mich damit denn jetzt auch noch befassen? Typisch Behörde: Alles wird auf den Bürger abgewälzt.

Dass das nicht ganz der Wahrheit entspricht, ist den Abwasserunternehmen bewusst. Dem Bürger aber muss es erst erklärt werden. Damit er versteht, dass das Gesetz ihn, sein Eigentum und seinen Lebensraum schützt. Damit er versteht, warum er handeln muss. Damit aus äußerem Zwang innere Überzeugung werden kann und am Ende ein gutes Gefühl steht: gemeinsam etwas Sinnvolles erreicht zu haben.

Aufklärung

Der Weg zur Einsicht ist steinig. Und das liegt weniger an den Fakten, denn diese sprechen eine klare Sprache: 1) Sind die Leitungen undicht, läuft das Abwasser ins Grundwasser. Wer will schon, dass der Apfelbaum im eigenen Garten sich von Urin und altem Spülwasser ernährt? 2) Sind die Leitungen schadhaft oder ist das Gebäude nicht gesichert, läuft das Wasser in den Keller oder die Wände hinab oder kommt durch Rückstau in den Abflüssen zurück in den eigenen Wohnraum. Die Folgen: Gestank, Dreck, eine Menge Ärger und im schlimmsten Fall ein Hausschwamm mit einem Berg an Folgekosten, anders gesagt: Wertverlust des Eigentums und Verlust an Lebensqualität. Auch nichts, nach dem Eigentümer sich sehnen. Natürlich müssen dem Bürger diese Risiken erst einmal vermittelt werden. Aber die eigentliche Herausforderung für die Kommunen liegt an anderer Stelle: Der Bürger muss nicht nur verstehen, warum er handeln *soll*. Er muss auch in der Lage sein, handeln zu *können*. Denn

bei der Umsetzung steht er mit der Auswahl der richtigen Methode, des richtigen Dienstleisters und dem Spagat zwischen Wirtschaftlichkeit, Nutzen und eigenem finanziellem Spielraum bislang allein auf weiter Flur. Und hier beginnt der Verantwortlichkeitsbereich der Abwasserunternehmen: Nicht nur zu fordern und bei Nichterfüllen mit der Gesetzeskelle zu winken, sondern aufzuklären. In Lünen verfolgt man diese Strategie seit vielen Jahren: mit Stammtischen, kostenloser Beratung und Schulung, einem Zertifizierungsbuss und Infoportalen im Internet etwa. Mit den Quartierbeiräten – Lünener Bürgern, die sich mit Unterstützung des SAL in ihrem Stadtteil oder Straßenzug für das Thema Grundstücksentwässerung stark machen. Oder mit Jugendarbeit zum Thema. Das ist unbenommen eine Menge Arbeit – die sich aber lohnt. In mehrfacher Hinsicht.

Klare Regeln

Wer handeln soll, muss zunächst einmal wissen, was von ihm erwartet wird. Nicht in Allgemeinplätze und Phrasen verpackt, sondern ganz konkret, Schritt für Schritt. Welche Punkte muss er erfüllen? Wie geht er am besten vor, welche Möglichkeiten gibt es, wo liegen die Chancen, wo die Risiken? An wen muss er sich wenden? Wie kann er die Kosten abschätzen, sicher planen? Ähnliche Fragen stellt sich anbei auch die dritte Partei im Bunde rund um das dichte private Kanalnetz: die Dienstleister. Auch sie müssen wissen, was konkret erwartet wird, damit am Ende ihrer Aktivitäten ein zufriedener Kunde mit Dichtheitszertifikat in Händen steht.

Das Wesen klarer Regeln ist schnell umrissen: Eindeutig formuliert müssen sie sein, praxiserprobt und für alle Parteien öffentlich zugänglich einsehbar. Nicht zuletzt: Sie müssen *machbar* sein. Kosten und Nutzen aller drei beteiligten Seiten im Blick behalten: die der Kommune, die des Dienstleisters, die des Bürgers. Unrealistische Forderungen bringen niemanden weiter. Auch bei der Grundstücksentwässerung nicht. In Lünen legt ein ausgewogener Schadenskatalog klar fest, was bis wann von wem erwartet wird, wo Verhandlungsspielräume bestehen, wann diese greifen und mit wem man über diese Punkte sprechen kann.

Nachprüfbarkeit

Wenn alle Seiten wissen, *warum* sie etwas tun sollten und *wie* sie es tun können, ist schon viel gewonnen. Leider leben wir in einer Zeit der großen Worte. Versprechen werden schneller gebrochen als sie gegeben werden. Der eine sagt Hüh, der andere Hott und am Ende will es niemand gewesen sein. Verantwortung? Die gibt man am besten weiter. Irgendjemand wird sie schon auf sich nehmen. Und falls nicht, braucht man selbst für den Schaden ja nicht zu bezahlen. Wenn es hart auf hart kommt, hilft der gute, alte Maßregelsatz: Unwissenheit schützt vor Strafe nicht. Und schon steht man wieder am Anfang. Denn was nützen Einsicht und klare Regeln, wenn man sich am Ende doch wieder auf rein gar nichts verlassen kann? Genau: Gar nichts. Was der Bürger also braucht, sind nachprüfbar Kriterien, auf die er sich verlassen und deren Einhaltung er nötigenfalls auch einklagen kann.

In Lünen führt der SAL eine Liste von Qualitätsdienstleistern. Was „Qualität“ genau bedeutet, steht im „Verbraucherschutzhandbuch Grundstücksentwässerung“, das für Bürger und Dienstleister gleichermaßen einsehbar und Richtlinie ist. Wer in die Liste aufgenommen wird, überprüft der SAL anhand feststehender Kriterien in einem immergleichen Verfahren – und geht dazu auch vor Ort auf

die Baustellen der entsprechenden Unternehmen. Und wenn einer der Qualitätsdienstleister doch einmal Mist baut oder – was ja auch vorkommen kann – zu Unrecht vom Bürger der Schluderei beschuldigt wird? In Lünen greift hier ein Kontrollrat, bestehend aus Dienstleistern, SAL, Sachkundigen und einem Vertreter der Bürger selbst, gewählt aus der Mitte der Quartierbeiräte.

Sicherheit schafft Handlungsfähigkeit

Aufklärung, klare Regeln und Nachprüfbarkeit bilden die drei Säulen, auf denen der Verbraucherschutzgedanke in Lünen ruht. Mit viel Geduld und Engagement ist man hier weit gekommen: Bürger, Dienstleister, Kommune und SAL sitzen an einem Tisch und planen gemeinsam den Weg zum Ziel: Einem geprüften Entwässerungsnetz bis 2015 und darüber hinaus. Der Weg dorthin war nicht leicht, denn Behörden und Gesetze sind beim Bürger oft nicht gut gelitten. „Die denken ja eh nicht mit“ heißt es dann oder „Der kleine Mann ist denen doch sowieso egal“. „In dieser Abwehrhaltung liegt auch eine große Chance. Man kann sie verändern. Und langfristig lohnt sich der Aufwand in vielerlei Hinsicht: Im Dialog wird niemand übergangen. Wer einbezogen wird, entwickelt Eigeninitiative. Und Bürger, die mitdenken, entlasten uns auch finanziell. Wenn die Botschaft einmal angekommen ist, hält sie sich auch. Und mit Geduld und Langmut unsererseits wächst so eine neue Generation von Verbrauchern heran, die das, was wir heute mit so viel Mühe predigen, bereits verinnerlicht hat.

Vorstand Dipl.-Ing. Claus Externbrink, Stadtbetrieb Abwasserbeseitigung Lünen AöR (SAL),
44534 Lünen, Borker Str.56/58, Tel. 02306 707 460,
[www:grundstueckszertifizierung.de](http://www.grundstueckszertifizierung.de), [www:abwasser-luenen.de](http://www.abwasser-luenen.de)

