

## Ombudsstelle für eine innerstädtische Wohnhausanlage

### Die Ausgangslage

Im innerstädtischen Gebiet erfolgt, nach dem Abbruch des Bestandes, der Neubau einer Wohnhausanlage. Die Baulücke befindet sich an einer frequentierten Verkehrsader mit Öffentlichem Verkehr und angrenzenden Wohnhäusern und Geschäftsflächen.



### Ablauf

Im Vorfeld wurden das betroffene Umfeld und Anrainer über das Projekt informiert und über die Einrichtung einer Ombudsstelle in Kenntnis gesetzt. In den Anrainergebäuden wurden Aushänge veranlasst. Etwaigen Anliegen und Beschwerden wurde eine unbürokratische Anlaufstelle angeboten. Hierdurch konnten frühzeitig Spannungen aufgezeigt und Eskalationen verhindert werden. Für alle Anfragen, Anliegen und Beschwerden wurde zeitnah eine Klärung bzw. Beantwortung veranlasst.

### Leistungen der Ombudsstelle

- Einrichtung einer virtuellen Ombudsstelle
- Information des Umfeldes als Präventionsmaßnahme
- Abklärungen mit angrenzenden Geschäftslokalen betreffend Anlieferungen
- Monatliche Berichte an den Auftraggeber
- Nachverfolgung erforderlicher Klärungen und Anfragen