

# **Beschwerdemanagement im Glasfaserausbau: BBB sensibilisiert seine Vertragspartner**

Überall ist der Ausbau der Glasfasernetze in vollem Gange. Nicht nur in Nordbögge oder in Kamen und Bergkamen, sondern auch in vielen anderen Kommunen und Bundesländern. Nicht immer läuft dort alles reibungslos. Der BBB, der Eigenbetrieb der drei Kommunen, der mit dem geförderten Glasfaserausbau hier vor Ort beauftragt ist, ist daher aufmerksam.

„Wir schauen über den Tellerrand und beobachten die Berichterstattung in anderen Kommunen. Daher sind wir gewarnt und gehen die Sache proaktiv an.“, erklärt Jens Toschläger, Baudezernent und Betriebsleiter des BBB. Der Bürgermeister der Stadt Bergkamen, Bernd Schäfer, begrüßt diese Herangehensweise: „Die Leute sollen sich über den technischen Fortschritt mit Glasfaser freuen. Wir als Kommune wollen nicht, dass es zu Beschädigungen an vorhandener Infrastruktur und Verärgerung bei den Bürger\*innen durch den Glasfaserausbau kommt und schauen daher ganz genau hin“.

Der BBB sensibilisiert seine Vertragspartner seit Beginn der Arbeiten und weist auf eben diese Situationen, die in vielen Teilen Deutschlands zu Beschwerden führen, hin. Beim Tiefbau seien beispielsweise Versorgungsleitungen und Stromkabel beschädigt worden. Mit den Arbeiten wären Stolperfallen für Passanten entstanden, die nicht behoben worden seien. Über diese und viele andere Themen informiert der BBB seine Firmen ständig, um hohe Qualität und viel Akzeptanz für die Arbeiten zu erwirken.

Die Verantwortlichen sind sich aber auch bewusst, dass trotz

aller Vorsicht und Vorausschau aufgrund der Größe des Projekts immer etwas Unvorhergesehenes passieren kann. Daher haben sie einen Prozess für ein professionelles Beschwerdemanagement installiert. In erster Linie erwartet der Eigenbetrieb die persönliche Beschwerde von den Eigentümern direkt bei der Tiefbaufirma. Diese leitet die Beschwerde dann umgehend zu Bauleitung weiter, wo die weitere Bearbeitung über mehrere Instanzen geregelt ist. Auf die Beschwerde erfolgt von dort dann so schnell wie möglich eine Rückmeldung.

Für den Fall, dass eine Bürgerin oder ein Bürger einen Mangel zu einem späteren Zeitpunkt entdeckt, haben die Verantwortlichen beim BBB eine extra E-Mail-Adresse installiert, über die natürlich auch eine Beschwerde direkt online an den BBB gesendet werden kann. Die Adresse lautet [bbb-bauanzeigen@bergkamen.de](mailto:bbb-bauanzeigen@bergkamen.de).

Timm Jonas, der stellvertretende Betriebsleiter des BBB, betont in dem Zusammenhang jedoch ausdrücklich: „Was nach den Tiefbaumaßnahmen in den Straßen und Wegen vielleicht so aussehen mag, ist vorerst kein Mangel. Es handelt sich dabei um eine provisorische Wiederherstellung der jeweiligen Flächen, damit der Verkehr oder sonstiges wieder laufen kann.“ Erst nach der technischen Abnahme aller Leitungsverbindungen könne der provisorische Flicker entfernt werden. „Zuerst müssen wir überprüfen, ob alle Faserverbindungen fehlerfrei sind. Erst dann ergibt es Sinn, die Flächen final instand zu setzen.“ Je nach Größe des Netzes und des Stands der Arbeiten, werde das auch schon mal länger dauern. Bürgerinnen und Bürger seien aber auch gerne eingeladen, sich beim BBB über technische Themen direkt informieren zu lassen „Selbstverständlich kann auch immer der persönliche Weg zu uns in die Büros oder über die jeweiligen Rufnummern bei der Stadt Bergkamen genommen werden.“, so Jonas.