

# Für fast jedes Problem eine Lösung

## Fünf Jahre Bürgerbeauftragte – Alice Kaiser hat ein offenes Ohr für die Belange der Bürger

Wohl kaum ein Thema hat die Gemüter in Stuttgart in den vergangenen Jahren so erhitzt wie Stuttgart 21. Was die einen für unumgänglich halten, lehnen die anderen rundum ab. Alice Kaiser kennt diese Konflikte aus ihrer täglichen Arbeit. Seit fünf Jahren ist die städtische Bürgerbeauftragte Ansprechpartnerin für die Belange der Stuttgarter Bürgerinnen und Bürger.

„Zu mir kann jeder kommen, der eine Frage, ein Problem oder sonst ein Anliegen hat, das im Zusammenhang mit Stuttgart 21 steht“, sagt Alice Kaiser. Sie hat ein offenes Ohr und nimmt sich Zeit. „Ich bin zentrale Ansprechperson der Stadt für individuelle Fragen und konkrete Beschwerden.“ Alice Kaiser sitzt im Kommunikationsbüro in der Jägerstraße und ist dort mit den Kollegen der Bauinfo Stuttgart-Ulm in ständigem Austausch über die Belange der Bürger. Die Palette an Themen ist vielfältig. Je nach Stadtteil reichen die Beschwerden von

wenn ich nur für einen Betroffenen eine Besserung herbeiführen kann, hat sich mein Einsatz gelohnt.“ So hat Kaiser in Zusammenarbeit mit dem Amt für öffentliche Ordnung erreicht, dass eine eingerichtete S21-Baustelle vor einem Laden so umgestaltet wurde, dass dieser wieder problemlos beliefert werden konnte. In anderen Fällen geht es um grundsätzliche Regelungen. Auf ihre Intervention hin hat die Bahn beispielsweise Immissionschutzrechtliche Detailgutachten transparent gemacht und damit dem Wunsch vieler Bürger und Initiativen entsprochen. „Die neue Geschäftsführung der Projektgesellschaft hat hier Neuland betreten. Das kommt den Bürgern entgegen“, so Kaiser.

Viele Probleme seien einfach zu lösen, wenn die richtigen Personen zusammenfänden. „Bahn und Stadt müssen diese mit oberster Priorität behandeln und schnell nach Lösungen suchen. Meine Aufgabe ist, die Belange der Bürger, die an mich herangetragen werden, mit den zuständigen Akteuren zu besprechen.“

### Netzwerke nutzen

„Manche Bürger haben leider auch nicht realisierbare Erwartungen wie das Einstellen der Bauarbeiten“, sagt Kaiser. „Ich kann weder den Bau stoppen noch gesetzlich vorgeschriebene Prozesse beeinflussen.“

„Es gibt Auflagen die eingehalten werden müssen. Das überprüft das Eisenbahn-Bauamt, dem auch die Bauaufsicht obliegt.“ Kaiser hat stattdessen in intensiven Gesprä-



Bürgerbeauftragte Alice Kaiser nimmt sich Zeit für die Anliegen der Bürger und bleibt beharrlich, wenn es um eine Lösung geht.

chen mit der Bahn erwirkt, dass bei nächtlichen unzumutbaren Bauarbeiten den besonders Betroffenen eine alternative Übernachtungsmöglichkeit angeboten wird. Kaiser hat auch das Bürgerinformationssystem „BISS21“ initiiert und in Kooperation mit dem Kommunikationsbüro mitentwickelt. Die Bürger können sich dort über den Verlauf des Tunnels in der Stadt informieren.

„Das BISS21 bietet die Möglichkeit, eine sachliche Diskussion über die eigene Betroffenheit vom Projekt zu führen. Demnächst wird BISS21 auch den aktuellen Stand des Tunnelvortriebs darstellen.“ Als Basis dienen Stadtkarten und Luftbilder, die vom Stadtmessungsamt bereitgestellt wurden.

### Barrierefrei bauen

Ein weiterer Meilenstein ihrer fünfjährigen Arbeit ist die Kooperationsvereinbarung „Bündnis barrierefreies Stuttgart 21“ zwischen der Bahn und den lokalen Behindertenorganisationen, vertreten durch den Dachverband Intergratives Bauen und Planen (DIPB). „Die speziellen Belange von Menschen mit unterschiedlichsten Behinderungen können frühzeitig und regelmäßig in die Planungen einbezogen werden“, sagt Kaiser. Sie hat bereits im Jahr 2010 Betroffene und Projektentwickler an einen Tisch gebracht, mit dem Ziel, die S21-Bahnhöfe so barrierefrei wie möglich zu gestalten und während der langen Bauzeit bestmögliche Bedingungen

für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sicherzustellen. Der Dachverband engagierte sich mit großem zeitlichem Aufwand und auch die Bahn sehe die Erfahrungen, die sie in diesem Projekt mache, als großen Zugewinn. „Die Arbeit hat bereits Früchte getragen“, erzählt Kaiser. „Bei der Entwicklung des Wegeleitsystems im jetzigen Interimsbahnhof waren Betroffene beteiligt, die genau wussten, worauf es ankommt.“ Außerdem hätten Blinde auch an einem Audioflyer mitgewirkt.

### Gemeinsam zum Erfolg

„Viele Anliegen und Beschwerden setzen einen langwierigen Prozess in Gang, der viel Energie erfordert“, erklärt die Bürgerbeauftragte. „Das ist oft ein zähes Ringen, welches nur durch gemeinsame Bemühungen auf beiden Seiten zu einem Erfolg führt.“

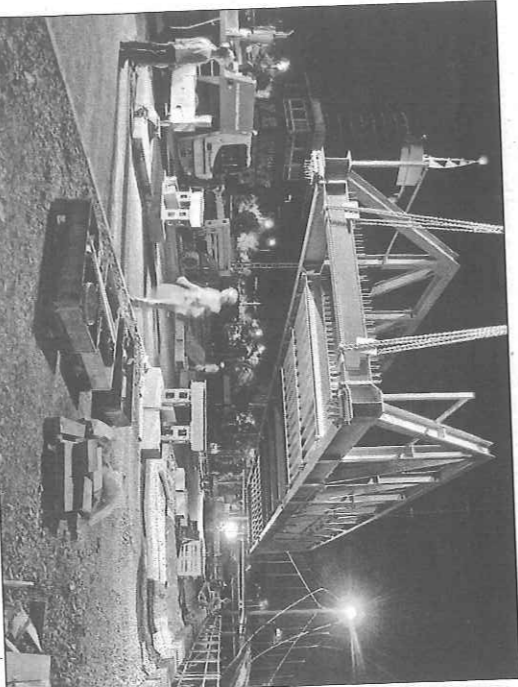
Wenn dann Abhilfe geschaffen ist, sei das normal. Was aber schwer wiege, seien die Anliegen, „bei denen nicht so schnell eine Lösung parat ist“. Dass das den Unmut befördere, verstehe sie, lasse sich davon aber nicht entmutigen, sich weiter zum Anwalt der Bürger zu machen. „Auch nach fünf Jahren bin ich immer noch mit Herzblut dabei“, sagt sie und nickt entschlossen. **Ulrike Koch**

Lärmemission mit nächtlicher Ruhestörung über Verschmutzung auf der Fahrbahn bis zu Fragen der Grundstücksentschädigung. „Ich nutze meine Kontakte und vertrete die Interessen der Bürger gegenüber der Bahn“, sagt Kaiser. In vielen Fällen konnte sie bereits Abhilfe schaffen. Ihre Beharrlichkeit sei ihr dabei von großem Nutzen. Damit erwirke sie nicht selten, dass ihre Themen zur Chefsache werden. „Für fast jedes Problem gibt es eine Lösung, leider nicht immer sofort.“

### Lösungen finden

Sie könne gut verstehen, dass manche Bürgerinnen und Bürger unzufrieden seien, wenn ihren Beschwerden nicht umgehend abgeholfen werde, denn „wer schon einige schlaflose Nächte hinter sich hat, hat keine Geduld mehr.“

Von ihrem Büro aus schaut sie auf die Baustelle und weiß, wie laut Baulärm sein kann. Oft kann sie kurzfristig helfen: „Einige Anwohner haben sich über baubedingte ‚laute Schläge‘ beschwert. Grund für die Beschwerden war das Ausschleudern des Bohrgutes durch ruckartige Rechts-



Nächtliche Ruhestörung ist ein großes Thema für die Bürger und Alice Kaiser. Fotos: Bahnprojekt Stuttgart-Ulm/Arnim Kilgus

**i** Die Bürgerbeauftragte ist zu erreichen unter [alice.kaiser@stuttgart.de](mailto:alice.kaiser@stuttgart.de), Telefon 21321-214. Das Bürgerinformationssystem „BISS21“ ist unter [www.biss21.de](http://www.biss21.de) zu finden.