

Bemerkenswert, was uns das Sozialdepartement zeigt:

## Willkommenskultur? – Servicekultur!

**N**eulich durfte ich – als Moderatorin zweier Informationsveranstaltungen – hautnah mitverfolgen, wie unbürokratisch und ohne jede Verzögerung die Flüchtlingsunterkünfte in der Stadt Winterthur auf die Beine gestellt wurden. Und wie interessiert die Bevölkerung sich an diesen Veranstaltungen mit den damit verbundenen Fragen auseinandersetzte.

**D**a mussten Lösungen her. Sofort. Die Flüchtlingswelle überrollte im Herbst jedes sorgfältig in einem Büro mit gespitzten Bleistiften organisierte Strategiepapier. Der Kanton gab das Kontingent vor, und gefühlte zwei Stunden später präsentierte das Sozialdepartement die erste Lösung mit der Zivilschutzanlage Mattenbach. Kurz darauf packte es prompt die Chance, welche ihnen die reformierte Kirche Veltheim bot: eine leerstehende Kirche. Es ging nur am Rande um Bewilligungen und mögliche Hürden, welche die Tatkraft der sozialen Dienste und vieler bereitwilliger Bürgerinnen und Bürger hätte in den Senkel

stellen können. Der Tenor lautete: Wir tragen Verantwortung und haben eine Aufgabe. Uns interessiert A) Welche Probleme stellen sich und welche davon sind die dringendsten? B) Wo sind unsere Stärken und wie setzen wir sie optimal ein? C) Wie und nach welcher Priorität informieren wir? Innerhalb weniger Tage und Wochen waren Schlafplätze, Unterkunft und eine Tagesstruktur organisiert. Eine Meisterleistung, sagt mir die Bürgerin in mir.

**N**atürlich sind damit weder sämtliche Konflikte, Unklarheiten und Unsicherheiten seitens der Bevölkerung vom Tisch. Noch besteht ein Plan, wie die Probleme zu lösen sind, von denen wir noch nicht einmal wissen, dass es sie geben wird. Ob sich eine Unterkunft in der Nähe eines Schulhauses oder unter einem Kirchendach als Segen oder Fluch erweist, erfahren wir nur, wenn wir die Möglichkeiten testen und sie – selbstverständlich – gut begleiten. Aber selbst daran wurde von Anfang an gedacht: Anwohnende, Schulen

und Polizei tauschen sich in regelmässig organisierten Treffen über offene Fragen aus. Ich wage zu behaupten: Da haben ein paar Leute gehandelt, bevor sie sich von Bedenkträgern, Mieseputtern und Schwarzmalern haben behindern lassen. Sie haben Verantwortung übernommen, und dieses Handeln mit offensiver Informationsstrategie begleitet. Man kann das als Teil einer viel gepriesenen, aber auch massiv umstrittenen Willkommenskultur sehen. Ich orte schlicht und einfach Servicekultur: bedürfnisorientiert, eigenverantwortlich, konstruktiv und vernünftig. Guter Service schreibt sich heute jeder Bauunternehmer, jede Versicherungsberaterin und jeder Facility Manager auf die Fahne. Servicekultur ist oft auch in Verwaltungen ein hohes Ziel. Bemerkenswert, dass uns das Sozialdepartement zeigt, wie Servicekultur geht.

Karin Landolt,  
31.1.2016, 115. Jahrgang, Nr. 31.