Ein Hausverwalter sagt seine Meinung

Brauchen wir einen Dolmetscher?
Seit einiger Zeit stelle ich fest, dass schriftliche Mitteilungen an meine Kunden kaum noch gelesen bzw. verstanden werden.
Woran ich das festmache?
Wie würden Sie das beurteilen, wenn Sie nach einem Schreiben oder einer Mail an Ihre Kunden, in der es um einen einfachen Sachverhalt wie das Absperren des Wassers durch die Stadtwerke wegen einer dringenden Reparatur der Leitungen geht, immer wieder Anrufe oder Nachfragen erhalten, die in etwa lauten:
„Was heißt ‚absperren'? Habe ich dann kein Wasser? Das geht nicht, ich will doch duschen!"
Oder dass nach Versand der Einladungen zur EV immer wieder nachgefragt wird, ob es wirklich sein kann, dass bei Anwesenheit nur eines Eigentümers Beschlussfähigkeit gegeben ist, obwohl wir im Text ausdrücklich auf diesen Umstand hinweisen. Ich jedenfalls erlebe dieses Verhalten immer wieder und frage mich dann, ob ich etwas falsch mache.
Beruhigt hat mich dann aber die Bürgermeisterin meines Wohnorts beim letzten Austausch zu den drastischen Steigerungen der Rettungswagen-Einsätze, die in den letzten zehn Jahren um 2.000 Prozent zugenommen haben. Ihre lapidare Antwort darauf war: „Ja, das musste ich erst verifizieren, weil ich es nicht glauben konnte. Ein erfahrener Sanitäter erklärte das mit ‚mangelnder Selbsthilfefähigkeit' der sogenannten Patienten, die schon bei einem eingewachsenen Zehennagel den RTW rufen, oder wenn nach einem üppigen Essen etwas Unwohlsein aufkommt."
Bei der Recherche zu diesem Thema bin ich auf eine Initiative gestoßen, die in Deutschland für „einfache Texte" eintritt mit der Begründung, dass viele Menschen die normalen Texte in Zeitungen oder anderen Veröffentlichungen nicht mehr verstehen würden.
So weit sind wir also schon gekommen – im ehemaligen Land der Dichter und Denker. Diese mangelnde *Selbstlesefähigkeit* betrifft uns Verwaltungen ganz besonders, da wir komplizierte Inhalte und gesetzliche Vorgaben vermitteln müssen. Vielleicht sollten wir unseren Beruf um eine „Dolmetscherausbildung" ergänzen. Was meinen Sie?

Ihr Hans E. Walter

Autor
Michael Friedrich,
Der „Verwalter-Berater"

IHK-Auszeichnung für HWS

Ausbildungsqualität ist und bleibt exzellent

Die Hilfswerk-Siedlung GmbH (HWS), das evangelische Wohnungsunternehmen in Berlin, wurde von der IHK mit dem Siegel für exzellente Ausbildungsqualität rezertifiziert.

Der Geschäftsführer Bildung & Beruf der IHK Berlin, Jan Pörksen, übergab der HWS das Siegel persönlich und erklärte, dass die enge Betreuung der Auszubildenden in der HWS ein wichtiger Faktor für die Auszeichnung sei. Dorit Brauns, stellvertretende Geschäftsführerin der HWS, verwies dabei auf das Patensystem für die Auszubildenden. In jeder Abteilung stehe mindestens eine Patin oder ein Pate den Azubis zur Seite und kümmere sich speziell um ihre Anliegen. Auch sie selbst stehe jeder und jedem Azubi als Mentorin zur Verfügung. „Durch das strukturierte Feedback können wir auf die Stärken und Interessen der Auszubildenden besonders eingehen", so Dorit Brauns.
„Wir wollen die Auszubildenden für die Arbeitsplätze der Zukunft befähigen", ergänzt Lena Karohs, Geschäftsführerin der HWS. „Deshalb ist es einerseits wichtig, die Abläufe im Unternehmen zu kennen und zu verstehen. Andererseits profitieren auch wir als Unternehmen von innovativen Ansätzen unserer Nachwuchskräfte. In den Projekten blühen sie auf, wenden das gelernte Wissen an und entdecken oft ganz neue Fähigkeiten."

HWS trug das Siegel bereits von 2020 bis 2023

Das Siegel für exzellente Ausbildungsqualität trug die HWS bereits in der Periode von 2020 bis 2023. Neben der Betreuung hob die IHK auch hervor, dass die Azubis in der HWS sich auch mit selbstständigen Projekten hervortun können. Damit lernen sie neben dem Alltag in den Fachabteilungen auch die Projektarbeit kennen.
Aktuell durchlaufen in der HWS drei Azubis ihre Ausbildung, dazu bildet die HWS eine Duale Studentin aus.
Die Auszeichnung der IHK Berlin bestätige ähnliche Auszeichnungen in den letzten Jahren. So beurteilte etwa auch das Handelsblatt im Jahr 2023 die Ausbildung in dem evangelischen Wohnungsunternehmen, das etwa 10.000 Einheiten verwaltet, ausgesprochen positiv und zeichnete die HWS zum wiederholten Mal als einen der Besten Ausbilder in der Gruppe der Unternehmen unter 100 Beschäftigten aus. (Red.)