

Anschreiben der Stadtwerke Gütersloh



„Sag es treffender“: Das empfiehlt Eva Wiedey auch Unternehmen, die Anschreiben für ihre Kunden formulieren. Sie selbst greift immer wieder zu dem Synonym-Wörterbuch. Foto: Bojak

Hintergrund

□ Michaela Blaha ist Germanistin und Anglistin mit den Schwerpunkten Experten-Laien-Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Übersetzungen und Unternehmenssprache. Als Gründerin der Gesellschaft Idema (Internet-Dienst für eine moderne Amtssprache) ist es ihr ein persönliches Anliegen, Kommunikationsprozesse zu verbessern. □ Am Netzwerk Idema beteiligt sich auch der Kreis Gütersloh. Über eine Datenbank können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach leicht verständlichen Begriffen suchen, um umständliche Wortgebilde ersetzen zu können. In Schulungen lernten die Mitarbeiter, wie es gelingen kann, durch verständliche Schreibnachfragen zu reduzieren und die Akzeptanz gerade von solchen Bescheiden zu erhöhen, die einen unzufriedenen Charakter haben – wie nicht genehmigte Bauanträge oder Bußgeldbescheide. □ Es gibt ein Gesetz, das verständliche Formulierungen regelt – das Energiewirtschaftsgesetz: „Rechnungen für Energielieferungen an Letztverbraucher müssen einfach und verständlich sein. Sie sind dem Letztverbraucher auf dessen Wunsch verständlich und unentgeltlich zu erläutern“, heißt es in Paragraph 40.

Kundin fragt: „Wer soll das verstehen?“

Von REGINA BOJAK

Gütersloh (gl). Seit 40 Jahren sind Eva Wiedey und ihr Mann Kunden der Stadtwerke Gütersloh. Dass der Versorger direkt vor Ort ist, findet die 78-Jährige angenehm. In der vergangenen Woche hat sich Eva Wiedey allerdings sehr geärgert. „Wir wechseln den sogenannten Identity Provider und werden damit einen neuen, sicheren und verbesserten Login-Prozess implementieren“, haben ihr die Stadtwerke geschrieben. „Wer soll das verstehen?“, fragt Eva Wiedey.

Ihr selbst seien die Ausdrücke geläufig. Aber warum würden Anschreiben nicht so formuliert, dass jeder sie verstehen könne? Sie sei Kundin der Stadtwerke

und bezahle für die Leistungen. Und sie erwarte, dass das Unternehmen kundenorientiert arbeite. „Ich habe mich so über diese E-Mail geärgert, dass ich bei den Stadtwerken angerufen habe, um mich zu beschweren“, berichtet sie. Sie habe verlangt, mit der Leitung der zuständigen Abteilung verbunden zu werden. „Das hat funktioniert. Die Auskunft hat mich aber nicht zufriedengestellt“, sagt Eva Wiedey. Wer eine E-Mail-Adresse und ein Kundenportal im Internet habe, verstehe solche Formulierungen in der Regel, sei ihr gesagt worden.

Michaela Blaha, Geschäftsführerin der Gesellschaft für verständliche Sprache Idema und international gefragte Expertin zur verständlichen Sprache, meldet sich umgehend auf die Anfrage,

wie Kunden erreichen können, dass Unternehmen und Verwaltungen verständlich formulieren. „Zunächst einmal: Die Kundin der Stadtwerke hat alles richtig gemacht. Sie setzt sich zur Wehr“, sagt Blaha. Sie ist unter anderem Lehrbeauftragte an der Ruhr-Universität Bochum und hat dort verschiedene Projekte zur verständlichen Sprache geleitet.

In Amtssprache verfasste Anschreiben oder Briefe mit unverständlichen Fachausdrücken würden von Unternehmen und Verwaltungen, von Banken und Versicherungen verschickt. Teils sei das „grausames Fachkauerwelsch“, „Das ist manchmal habnüblich. Aber es ändert sich nichts, solange sich niemand darüber beschwert“, sagt Michaela Blaha. Erst wenn ein unverständ-

licher Brief Kosten verursache, weil zahlreiche Kunden beim Unternehmen anriefen und der Sachverhalt immer und immer wieder erklärt werden müsse, sähen Firmen die Notwendigkeit, etwas zu verändern.

„Das Thema heißt Experten-Laien-Kommunikation“, erläutert Blaha. Selbst in einer Kfz-Werkstatt sei das zu beobachten. „Sie fahren mit Ihrem Wagen dorthin und sagen: Da scheppert unten irgendwas. Und der KFZ-Meister fragt: Wie, da scheppert was?“

Unternehmen und Behörden sei oft nicht bewusst, wie wichtig es ist, anderen Menschen sein Thema verständlich zu erklären, betont Blaha. „Etwas verständlich erklären muss man aber auch erstmal können.“



Expertin für verständliche Sprache: Michaela Blaha.

Aus Großgrün wird Baum

Gütersloh (rebo). Wenn in Unternehmen eine Marketingabteilung für die Formulierung von Anschreiben zuständig sei, müssten die Texte in der Regel mit der Fachabteilung abgestimmt werden, erläutert Michaela Blaha. „Wenn dann in der Fachabteilung jemand sagt: So kann man das aber nicht schreiben, bleibt wieder alles beim Alten.“

Es gibt auch Behörden, die das Problem kennen und von sich aus Veränderungen vornehmen. „Vor ein paar Jahren war ich in der Kreisverwaltung Gütersloh“, sagt Blaha. Landrat Sven-Georg Adenauer habe angeregt, die Schreiben der Kreisverwaltung nach Amtssprache zu durchfors-

ten und verständlicher zu formulieren. „Ich erinnere mich“, sagt Kreissprecher Jan Focken. 2009 seien vor allem Massen- und Standardschreiben unter die Lupe genommen worden. Auch intern sei einiges verändert worden, sagt Focken schmunzelnd. „Aus ‚Großgrün‘ in einem Text der Abteilung Umwelt wurde ‚Baum‘.“

„Je verständlicher etwas ist, desto besser wird es auch akzeptiert“, nennt Michaela Blaha einen wichtigen Aspekt, den Unternehmen bedenken sollten.

Die Stadtwerke Gütersloh betonten in einer Stellungnahme zu dem Vorgang, sie arbeiteten kontinuierlich daran, die Prozesse im

Sinne der Kunden zu optimieren. Dass es bei der Kunden-E-Mail zu der systemtechnischen Anpassung Verständlichkeitsproblemen geben könne, bedauere das Unternehmen.

„Grundsätzlich legen wir größten Wert auf eine klare, verständliche und persönliche Kommunikation mit unseren Kunden. Wir nehmen den Hinweis der Kundin sehr ernst und werden dies in künftigen Anschreiben und Mailings berücksichtigen“, teilt eine Sprecherin der Stadtwerke mit. Die Mitarbeiter im Kundenzentrum seien erster Ansprechpartner für die Kunden und unterstützen gern individuell bei allen Fragen und Anliegen.