

Masterplan Multilingualität für die Stadtwerke Bonn

1. Die Geschäftsführung wird gebeten – in Fortführung erster begonnener Maßnahmen – einen Masterplan Multilingualität für den gesamten Stadtwerke Konzern zu entwickeln.
2. Dem Masterplan liegt ein abgestufter Umsetzungsplan zugrunde, der Schwerpunkte auf die touristischen Ziele der Stadt Bonn, sowie den Kundenkontakt zu Mitarbeitern von Wissenschaftseinrichtungen und internationalen Organisationen legt.
3. Die Aufsichtsräte werden regelmäßig über den Stand der Erarbeitung und später Umsetzung des Masterplans informiert.

Begründung:

Bonn ist eine internationale Stadt. Neben den traditionell vielen verschiedenen Nationalitäten der Wohnbevölkerung treten zunehmend die Mitarbeiter von Wissenschaftseinrichtungen, internationalen Organisationen und Weltkonzernen sowie zahlreiche Touristen als Kunden der Stadtwerke in Erscheinung.

Die Geschäftsführung der Stadtwerke hat mit ersten Maßnahmen auf diese Entwicklung reagiert, z.B. mit der Englisch-Schulung für Fahrer auf der Flughafenlinie. Die Fortführung dieser Maßnahmen sollte mit zusätzlichen Anstrengungen zu einem Masterplan Multilingualität weiterentwickelt werden, der Bonns als Zentrum für internationale Zusammenarbeit gerecht wird.

Dabei sind beispielhaft folgende Maßnahmen denkbar:

- Kennzeichnung der Sprachkompetenz von allen SWB-Mitarbeitern mit Kundenkontakt, z.B. durch kleine Flaggen an der Kleidung. In Kundencentern ein kurzer Aushang, an welchen Schaltern Mitarbeiter mit Fremdsprachenkenntnissen zur Verfügung stehen.
- Angebot von internen Sprachkursen als freiwillige Leistung der Mitarbeiter. Anreize zur Spracherlernung
- Durchsage in Stationen und Bahnen in Fremdsprachen, zumindest an Knotenpunkten und bei großen internationalen Ereignissen.
- Durchgehende Multilingualität der wichtigsten Beschilderungen.
- Möglichkeit für den Kunden, standardisierte Kommunikation (z.B. Rechnungen) in der favorisierten Sprache zu bekommen.
- Multilingualität der wichtigsten Informationen auf der Website