



Zufriedene Kunden

Warum es nicht reicht, „nur“ mit guter Arbeit zu punkten, weiß Handwerksmeister Bodo Ahlers. **Seite 3**

Wir sind der Versicherungspartner fürs Handwerk.

Infos unter www.signal-iduna.de

SIGNAL IDUNA
gut zu wissen

WEITERE THEMEN



Corona-Jahr 2020

Auf diese fünf Punkte sollten Sie beim Jahresabschluss achten. **Seite 2**

So schaffen Sie Vertrauen

Was Sie als Chef tun können, wenn die Mannschaft mauert. **Seite 7**

Top-Azubis

Gleich drei Gesellen reihen sich in die Handwerkselite ein. **Seite 15**

INFOKANÄLE

App „Handwerk“
Die Welt des Handwerks bewegt sich natürlich auch nach dem Redaktionsschluss weiter. Mit unserer App bleiben Sie auf dem Laufenden. Kostenlos zu haben ist sie im App Store oder bei Google Play.



Wir sind auch online unter www.hwk-aurich.de und auf Facebook, Twitter und Instagram für Sie da.

Hier könnte Ihr Name stehen.

Abonnieren Sie das „Norddeutsche Handwerk“.

Sie erreichen uns unter
Telefon: 0511 85 50-24 22
Telefax: 0511 85 50-24 05

E-Mail:
vertrieb@schluetersche.de

Internet:
www.norddeutsches-handwerk.de

Fotos: Andrey Popov - stock.adobe.com | Jörg Wiebking



Nachhaltig unterwegs

Bestatter Bernd Vogel ist auch in dieser besonderen Zeit der Klimaschutz wichtig.

Auch wenn das Thema Nachhaltigkeit in Zeiten der Corona-Pandemie etwas in den Hintergrund getreten ist, lässt sich Bernd Vogel von seinem Weg nicht abbringen. Sein Bestattungsfahrrad hat er seit zwei Jahren im Einsatz. Es ist ein Teil der klimafreundlichen Bestattung, die der 53-Jährige interessierten Kunden anbietet. Mit dem Umbau des Lastenrades folgt Vogel den Spuren seines Großvaters, des Firmengründers von Eggers Bestattungen aus Hannover-Langenhagen – der hat schon damals Fahrzeuge selbst konstruiert.

Auf die momentane Situation hat sich Bernd Vogel eingestellt: Er nutzt Zoom-Konferenzen zur Beratung und zur Trauerbegleitung. Warum er sich besonders um das Wohlbefinden seiner Mitarbeiter sorgt und warum sie seine stillen Helden sind, **lesen Sie auf Seite 16.** (JA)

Maskenpflicht auch für Kunden!

Was können Handwerker tun, wenn Kunden und Kollegen die Corona-Regeln auf der Baustelle nicht einhalten?

Mit Maskenpflicht und Abstandsregeln tun sich manche Kunden in den eigenen vier Wänden schwer, weiß Malermeister Uwe Jeckstadt aus Lamspringe. Die ließen sich jedoch meistens schnell überzeugen: Er besuche täglich viele Kunden, dabei seien Masken für ihn ein viel besserer Schutz, als ständig auf den Mindestabstand achten zu müssen. „Wenn ich das den Kunden erkläre, führt das immer dazu, dass sie auch eine Maske aufsetzen.“ Auf Baustellen setzt der 51-Jährige vor allem auf gute Organisation: „Wo es mit den Abstandsregeln eng wird, spreche ich vorher mit dem Auftraggeber und den anderen Gewerken ab, wer wann wo arbeitet.“ So stelle er sicher, dass seine Mitarbeiter „immer räumlich getrennt von den anderen Gewerken arbeiten können“, auch wenn andere die Regeln dort nicht so eng sehen.

Dass es bei der Einhaltung der Corona-Regeln auf Baustellen nicht immer rund läuft, weiß auch Cornelia Höltkemeier von der Landesvereinigung Bauwirtschaft Niedersachsen. „Ich bekomme immer wieder Anrufe von Betriebsinhabern zu diesem Thema“, berichtet die Rechtsanwältin. Dabei sei die rechtliche Lage eindeutig: Arbeitgeber sind dafür

verantwortlich, die Mitarbeiter vor Ansteckung zu schützen. In der Kundenwohnung und auf Baustellen würde dafür das Einhalten des Abstandsgebots genügen – zwischen Kunde und Handwerker, aber auch zwischen den Handwerkern untereinander. Wo das nicht möglich sei, bestehe für beide Seiten Maskenpflicht. Ist ein Auftraggeber nicht einsichtig, könne der Chef seine Mitarbeiter abziehen. Einen Anspruch auf „Auftragserfüllung“ habe der Kunde dann nicht.

Die Juristin rät dazu, erst einmal mehr oder weniger sanften Druck auf den Auftraggeber auszuüben.

- **Kunden in der Privatwohnung** sollten Sie darüber informieren, dass Sie dazu verpflichtet sind, Ihre Mitarbeiter zu schützen. Hilfreich sei es, für Kunden immer eine Maske dabei zu haben. „Das wird bei den meisten Kunden zu Akzeptanz führen“, sagt Höltkemeier.
- **Auf Baustellen** rät die Juristin dazu, im Vorfeld mit den Bauleitern organisatorische Vorkehrungen für ausreichenden Abstand zu besprechen. Fruchtet das nicht, sollten Sie vom Bauleiter kurzfristige Abhilfe fordern. Genügt auch das nicht, müssten Sie als „letzte Eskalationsstufe“ – ähnlich einer Baubehinderungsanzeige – den



„

Wo es eng wird, spreche ich vorher mit dem Auftraggeber und den anderen Gewerken.

Uwe Jeckstadt,
Malermeister

Auftraggeber informieren und den Abzug Ihrer Mitarbeiter ankündigen.

Diese Regeln gelten auch in Sachsen-Anhalt, bestätigt Giso Töpfer vom Baugewerbe-Verband Sachsen-Anhalt. Der Jurist rät zudem dazu, die Mitarbeiter zu sensibilisieren und ihnen den Rücken zu stärken. „In vielen Betrieben gibt es dazu richtige Handlungsabläufe, die vorsehen, dass die Mitarbeiter bei Kundenterminen generell eine Maske aufsetzen und die Kunden proaktiv ansprechen“, berichtet der Jurist. Wichtig sei es zudem, bei solchen Abläufen auch an die Pausenzeiten zu denken – „am besten in kleinen Gruppen, zeitversetzt und mit Abstand“.

Vorbild sein!

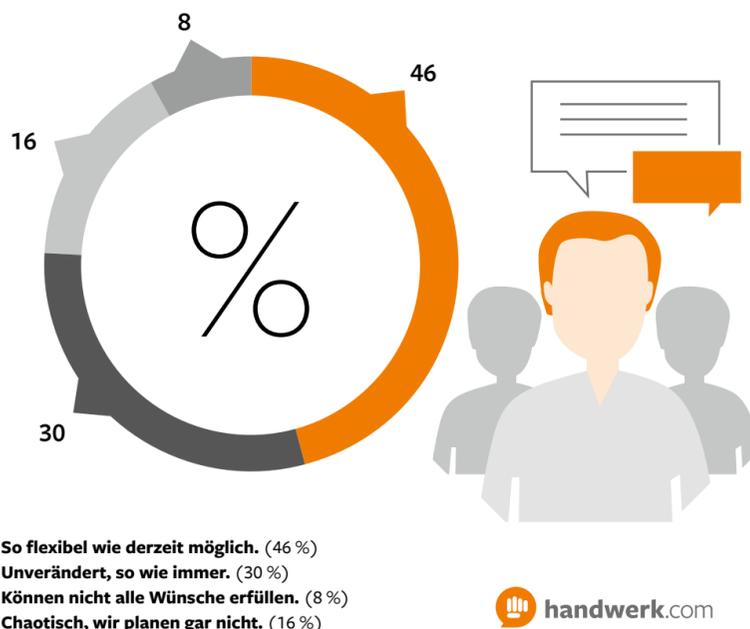
Wer von anderen die Einhaltung der Corona-Regeln einfordert, sollte mit gutem Vorbild vorangehen, ergänzt Malermeister Uwe Jeckstadt aus Lamspringe. „Ich kann selbst nicht den ganzen Tag ohne Maske arbeiten und dann von anderen verlangen, dass sie einen Mund-Nasen-Schutz tragen.“ **JÖRG WIEBKING** ■

Ein Interview mit ausführlichen Tipps von Cornelia Höltkemeier finden Sie unter svg.to/maskenpflicht

UMFRAGE

Wie läuft Ihre Urlaubsplanung im Betrieb?

Welche Rolle spielt Corona für die Urlaubsplanung in den Betrieben? So haben unsere Leser auf handwerk.com abgestimmt.



ZDH kämpft gegen Nachwuchsrückgang

Mit vier jungen Handwerkern wirbt die neue Imagekampagne des ZDH für die Karriere im Handwerk.

Ende Januar startete die bundesweite Imagekampagne des Handwerks unter dem Motto „Wir wissen, was wir tun“. Die Kampagne soll für das Handwerk als Karriereweg werben, insbesondere da Corona laut Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) auch in diesem Jahr die Maßnahmen zur Berufsorientierung erschwere.

Teil der Kampagne sind vier junge Botschafter des Handwerks, die in kur-

zen Mini-Dokus ihren Handwerksberuf auf YouTube vorstellen und auf Motiven im Internet, auf Bussen und Großplakaten abgebildet sind. Zusätzlich sind die vier einen Monat lang in der TV-Werbung zu sehen. Unter den Botschafterinnen ist auch die Spenglerin und Klempnerin Luisa Buck (unser Bild).

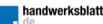
Laut ZDH ergab eine Forsa-Umfrage aus dem vergangenen Jahr, dass inzwischen 94 Prozent der befragten Personen das Handwerk für unverzichtbar halten. Dennoch meldet der Verband, dass 2020 rund 10.000 handwerkliche Ausbildungsplätze weniger besetzt werden konnten als im Vorjahr. Nun gelte es, so der ZDH, das Handwerk auch als Karriereweg für Menschen relevant zu machen. (JG)

Foto: Sven Schrader/handwerk.de



Luisa Buck zeigt ihre Arbeit im Rahmen der aktuellen Imagekampagne.

Anzeige

1. Sortimo | **6.-7. MAI 2021**
HANDWERKER FORUM
 Alle Infos und Tickets auf mysortimo.de/handwerkerforum
 Gleich anmelden!
 In Kooperation mit  

Jahresabschluss: Darauf kommt es jetzt an

Corona wird sich auch im Jahresabschluss 2020 niederschlagen: Fünf Punkte, bei denen der Fiskus garantiert ganz genau hinschaut.

Das Jahr 2020 ist vorüber – doch nun steht der Jahresabschluss an. Und damit müssen Sie alle möglichen Besonderheiten der Corona-Krise noch einmal aufarbeiten. Worauf Sie dabei achten sollten, weiß Steuerberater Peter Stieve von der Kanzlei Gensch, Korth & Coll. in Hannover.

1. Mehrwertsteuersenkung und -erhöhung

Der wichtigste Punkt ist für Stieve die Mehrwertsteuersenkung in 2020 und deren Erhöhung ab 2021. „Beim Jahresabschluss sollten die Betriebe genau hinschauen, ob die Rechnungen im letzten Quartal korrekt gestellt wurden und ob die Umsatzsteuer richtig abgebildet wurde“, betont Stieve.

Die Betriebsprüfer werden nach Stieves Einschätzung vor allem die Bau- und Ausbaugewerke im Blick haben. „Viele Kunden haben im Dezember gedrängt, dass Handwerker ihre Arbeiten noch bis zum Jahresende abschließen – oder notfalls schon vorab Rechnungen schreiben“, berichtet der Steuerberater. Denn bei Abschluss von Arbeiten oder auch von Teilleistungen in 2020 wurden nur 16 Prozent Mehrwertsteuer fällig, ab Anfang 2021 dann wieder 19 Prozent. Die Betriebsprüfer würden sich zwei Bereiche genau anschauen:

- Teilleistungen in 2020: Auch wenn eine Leistung erst 2021 fertig wird, kann ein Handwerker Teilleistungen in 2020 mit 16 Prozent abrechnen, falls das vertraglich so vereinbart wurde, es sich um abgrenzbare Teilleistungen handelte und deren Abnahme in 2020 erfolgte. „Sind diese Bedingungen nicht erfüllt, rechnet das Finanzamt mit 19 Prozent – und die Mehrkosten bleiben am Handwerker hängen“, betont Stieve.
- Schlussrechnungen in 2020: Auch bei Schlussrechnungen werde das Finanzamt genau hinschauen. „Das Entscheidende ist dabei, dass die Abnahme in 2020 erfolgt ist, am besten schriftlich.“

Also werden sich Betriebsprüfer Verträge über Teilleistungen und Abnahmeprotokolle ganz genau anschauen.

2. Forderungsausfälle in 2020

Die Zahlungsmoral ist 2020 zwar gestiegen und die Zahl der Insolvenzen ist zurückgegangen. Doch dort, wo Unternehmen durch die Insolvenz eines Kunden auf offenen Rechnungen sitzen geblieben sind, war der Schaden durch Forderungsausfälle deutlich größer als im Vorjahr, berichtet Creditreform.

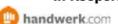
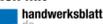
Was ist dabei im Jahresabschluss zu beachten?

- „Erwartet der Betrieb einen Forderungsausfall, muss er für diese Forderung eine Einzelwertberichtigung buchen“, erklärt Peter Stieve.
- Stehe ein vollständiger oder teilweiser Forderungsausfall schon fest, könne der Betrieb die Forderung in dieser Höhe direkt abschreiben.
- Die Umsatzsteuer könne er erst dann korrigieren, wenn es tatsächlich zum Ausfall komme.



Corona und die Folgen: Auch beim Jahresabschluss sollten Sie alle Besonderheiten des Jahres 2020 im Blick haben.

Anzeige

1. Sortimo | **6.-7. MAI 2021**
HANDWERKER FORUM
 Alle Infos und Tickets auf mysortimo.de/handwerkerforum
 Gleich anmelden!
 In Kooperation mit  

3. Außerplanmäßige Abschreibungen 2020

Ist ein Kunde in eine wirtschaftliche Schieflage geraten und hat einen Auftrag storniert, obwohl Sie schon Geld und Arbeitszeit investiert hatten? Dann können Sie eine außerplanmäßige Abschreibung auf diese „unfertigen Leistungen“ vornehmen, berichtet der Steuerberater.

Das sei auch möglich, wenn Sie sich noch nicht völlig sicher sind, ob sich der Kunde noch einmal erholen wird. „Das muss man kritisch betrachten“, sagt Stieve. „Wenn ein Verlust droht, muss man das im Jahresabschluss 2020 entsprechend bilanzieren und nicht erst, wenn die Rechnung endgültig geplatzt ist.“



Beim Jahresabschluss sollten die Betriebe genau hinschauen, ob die Rechnungen im letzten Quartal korrekt gestellt wurden und ob die Umsatzsteuer richtig abgebildet wurde.

Peter Stieve,
Steuerberater

Auch eine dauerhafte Wertminderung im Umlaufvermögen können Handwerksbetriebe außerplanmäßig abschreiben. „Kann zum Beispiel ein Bäcker oder Fleischer Corona-bedingt Rohstoffe vor Ablauf des Verfallsdatums nicht verbrauchen, wäre das ein Grund für so eine Abschreibung“, so Stieve.

4. Förderung richtig bilanzieren

Auch bei den finanziellen Corona-Hilfen müssen Handwerksbetriebe an die korrekte Bilanzierung denken:

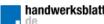
- Förderkredite gehören in den Jahresabschluss: „Kredite sind zu bilanzieren, sobald sie ausbezahlt sind“, sagt Stieve. Erfolgt die Kreditzusage im Dezember 2020, die Auszahlung jedoch erst im Januar 2021, so ist der Kredit erst 2021 zu bilanzieren.
- Zuschüsse sind als Betriebseinnahmen zu bilanzieren. Ob sie auch steuerpflichtig werden, hänge davon ab, ob das Unternehmen trotz der Krise inklusive Zuschuss einen Gewinn gemacht habe. Dann werde der Zuschuss entsprechend mit besteuert, sagt Stieve.

5. Kurzarbeitergeld im Jahresabschluss

Handwerksbetriebe, die Kurzarbeitergeld in Anspruch genommen haben, müssen folgende Punkte im Jahresabschluss beachten:

- Für den Arbeitgeber handelt es sich beim Kurzarbeitergeld laut Stieve um wirtschaftlich durchlaufende Posten, weil sich Aufwand und Ertrag ausgleichen.
- Einzige Ausnahme: „Hat ein Unternehmen für den Dezember Kurzarbeitergeld beantragt und erhält das Geld erst im Januar, dann muss es das Kurzarbeitergeld in 2020 als Forderung bilanzieren“, betont der Steuerberater. **JÖRG WIEBKING**

Anzeige

1. Sortimo | **6.-7. MAI 2021**
HANDWERKER FORUM
 Alle Infos und Tickets auf mysortimo.de/handwerkerforum
 Gleich anmelden!
 In Kooperation mit  

Betriebsaufgabe: Häusliches Arbeitszimmer als Steuerfalle

Erst erkennt das Finanzamt Abschreibungen für das häusliche Arbeitszimmer nicht voll an. Bei der Betriebsaufgabe dann aber doch. Ist das richtig?

Gehört ein häusliches Arbeitszimmer zum Betriebsvermögen, dann sind die Abschreibungen bei der Ermittlung des Aufgabegewinns im vollen Umfang abzuziehen. Das gilt auch dann, wenn der Betriebsinhaber die Abschreibungen in den Jahren zuvor nicht voll steuerlich geltend machen konnte. Das hat der Bundesfinanzhof (BFH) entschieden.

Der Streit

Ein Selbstständiger hatte sein häusliches Arbeitszimmer dem Betriebsvermögen zugeordnet. Weil der Raum nicht den Mittelpunkt seiner beruflichen Tätigkeit darstellte, erlaubte das Finanzamt nur den begrenzten Steuerabzug von 1.250 Euro pro Jahr als gewinnmindernde Ausgaben. Dadurch konnte der Selbstständige nur einen geringen Teil der jährlichen Abschrei-



Betriebsaufgabe:
Was gilt steuerlich für das Arbeitszimmer?



BFH: Urteil vom
16. Juni 2020, Az. VIII R 15/17

bungen auf das Arbeitszimmer steuerlich geltend machen.

Nach rund 14 Jahren gab er die Selbstständigkeit auf. Das Betriebsvermögen besteuerte das Finanzamt wie in einem solchen Fall üblich als Aufgabegewinn. Damit galt auch für das Arbeitszimmer: Marktwert – Buchwert = Aufgabegewinn.

Zum Streit kam es um die korrekte Berechnung des Buchwerts: Der Fiskus zog dabei die gesamten Abschreibungen von den Anschaffungskosten ab. Nach Ansicht des Selbstständigen hätte er jedoch nur jenen kleinen Teil der Abschreibungen abziehen dürfen, die er ihm in den Jahren zuvor als abzugsfähige Aufwendungen zugebilligt hatte. Nach seinen Berechnungen hätte sich demnach beim Arbeitszimmer ein deutlicher Aufgabeverlust ergeben statt des vom Finanzamt ermittelten fünfstelligen Aufgabegewinns.

Der Selbstständige sah darin eine Verletzung seines Grundrechts auf Gleichbehandlung gemäß Art. 3 Abs. 1 des Grundgesetzes – und klagte gegen den Steuerbescheid.

Das Urteil

Der BFH entschied zugunsten des Finanzamts. Maßgeblich für die Ermittlung des Buchwerts seien die kompletten Abschreibungen. Dass der Selbstständige in den Jahren zuvor

steuerlich von den Abschreibungen nur einen geringen Teil gewinnmindernd absetzen konnte, spiele steuerlich keine Rolle und sei auch nicht verfassungswidrig.

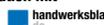
Tatsächlich macht das Finanzamt einen einzigen, vom Gesetzgeber gewollten und sachlich begründeten Unterschied bei der laufenden steuerlichen Behandlung häuslicher Arbeitszimmer: Entweder handelt es sich um den Mittelpunkt der betrieblichen Tätigkeit – dann sind die Kosten voll abzugsfähig. Oder es gibt einen Hauptarbeitsplatz im Betrieb – dann sind nur 1.250 Euro im Jahr für das heimische Büro abzugsfähig.

Dazu der BFH: Würde das Finanzamt auch bei der Betriebsaufgabe nur die abzugsfähigen Abschreibungen berücksichtigen, würde es damit dieses Abzugsverbot nachträglich rückgängig machen. Denn dann steige der Buchwert, wodurch der Aufgabegewinn sinke. Dann ergebe sich – „anders als vom Gesetz gewollt“ – kein Unter-

schied zwischen einem voll und einem beschränkt abzugsfähigen häuslichen Arbeitszimmer.

Hier könne auch nicht von einer Doppelbestrafung die Rede sein: Das Abzugsverbot werde nur bei der Ermittlung des Aufgabegewinns angewendet. Bei der Ermittlung des Aufgabegewinns werde es nicht ein zweites Mal angewendet – sondern „lediglich nicht rückgängig gemacht“. (JW)

Anzeige

1. Sortimo | **6.-7. MAI 2021**
HANDWERKER FORUM
 Alle Infos und Tickets auf mysortimo.de/handwerkerforum
 Gleich anmelden!
 In Kooperation mit  



So besser nicht: Handwerkerzigaretten aufsammeln zu müssen kann die Kundenzufriedenheit zerstören.

Fotos: Cassidy - stock.adobe.com | Jörg Wiebking

„Absolut vermeidbar“

Trotz tadellosem Handwerk die Kundenzufriedenheit zerstört: Drei Grusel-Erlebnisse eines Unternehmers – und wie Sie es viel besser machen.

Manche Kunden hat man einmal und dann nie wieder. Warum ist das so, selbst wenn man doch gute Arbeit geleistet hat? Nach der Erfahrung von Paul Meyer kann der Grund in ärgerlichen Details liegen, von denen die Chefs in den Betrieben nicht immer etwas erfahren. Als Gründer und Interimsvorstand des HandwerkerNetzwerks „Einer. Alles. Sauber.“ hat sich Meyer darauf spezialisiert, anspruchsvollen, zahlungskräftigen Kunden die größtmögliche Zufriedenheit zu bieten. Als Kunde von Handwerkern hat er hingegen am eigenen Leib erfahren, wie Unzufriedenheit entsteht, selbst wenn die handwerkliche Arbeit tadellos ist.

Drei Beispiele: So macht man Kunden unzufrieden

Dabei beauftragt der Marketingexperte Unternehmen nicht leichtfertig. „Ich wähle sorgfältig nur Betriebe aus, von denen ich weiß, dass sie Wert auf Qualität legen“, sagt Meyer. Dennoch musste er einige Erfahrungen machen, die wohl kein Chef bei seinen Mitarbeitern gutheißen würde. Hier sind drei Beispiele.

- **Die Garten-Hinterlassenschaft:** Im Sommer hat Meyer seine Terrassenpflasterung sanieren lassen. „Alles wurde sehr ordentlich gemacht, eine kleine Reklamation zügig bearbeitet“, berichtet der Niedersachse. Erst nachdem der Auftrag abgeschlossen war, kam eine unangenehme Überraschung zum Vorschein. Die Arbeiter hatten 22 Zigarettenkippen auf dem Rasen des Unternehmers verteilt. Er konnte sich diese Zahl gut merken, schließlich musste er als Nichtraucher jeden einzelnen der stinkenden Stummel von seinem Rasen pflücken. „Für mich ist das keine Kleinigkeit. Es ist sehr ärgerlich und zudem absolut vermeidbar“, kritisiert Meyer.
- **Der Handwerkergruß im Efeu:** Während eines Urlaubs hat Paul Meyer sein Büro renovieren lassen – zwei Räume mit zusammen 50 Quadratmetern. Der Auftrag war in Sachen Kundenzufriedenheit komplex: Alle Möbel sollten raus, die Wände gestrichen werden, ein neuer Teppichboden rein und alles zurück. „Die Vorgabe war, dass wir nach dem Urlaub direkt mit der Arbeit loslegen können – so, als wäre nichts passiert“, sagt Meyer. Und das Ergebnis? „Es war perfekt, der Malermeister hat großartige Arbeit geleistet“, berichtet der Marketingexperte. Zumindest dachte er das, bis er die seltsame Farbvariante seines Efeus vor dem Haus bemerkte. „Der hatte zum Teil die neue Farbe der Bürowände angenommen“, erzählt der Unternehmer. Offenbar hat der beauftragte Handwerker seinen Eimer Restfarbe dort ausgeschüttet. „Mit so einem Gruß sollte man sich wirklich nicht für einen Auftrag bedanken“, sagt Meyer.
- **Unterhaltung für die ganze Nachbarschaft:** Nicht jedes Detail muss im Umgang mit jedem Kunden kriegsentscheidend sein. Aber je nachdem, wie die Lebenssituation des Kunden ist, kann eine vermeintliche Kleinigkeit zum Problem werden. Auch das hat Paul Meyer festgestellt, als er für eine mehrtägige Aufgabe Handwerker auf seinem Grundstück hatte. „Die fingen um 7 Uhr bei uns an, und pünktlich zu Arbeitsbeginn dröhnte auch das leistungsstarke Baustellenradio durch die Nachbarschaft – mit einem Sender, den ich zu allem Überfluss nicht ausstehen kann“, sagt Meyer. Jenseits des persönlichen Empfindens gibt Meyer zu bedenken: „Richtig unangenehm wird so etwas, wenn die Nachbarschaft des Kunden für diese Dinge kein Verständnis zeigt und das Radio so noch unnötigen Streit provoziert.“

Wie man es besser macht: Fragen Sie nach

Alle drei Erfahrungen haben eine Sache gemeinsam: „Die Chefs der Unternehmen haben sich bei mir nicht mehr erkundigt, ob alles in Ordnung war“, sagt Meyer. Dass nicht jeder Kunde wegen solcher ärgerlicher Details beim Betrieb anruft, eine E-Mail schreibt oder – schmerzhafter – eine Rezension im Internet hinterlässt, macht die Sache für den betroffenen Handwerksbetrieb nicht besser. Denn was passiert bei der schweigenden Mehrheit stattdessen? „Die Kunden fressen den Ärger in sich hinein und packen es beim Treffen mit ihren Freunden aus“, sagt der Experte für Handwerksmarketing. So entgingen dem betroffenen Handwerksbetrieb wertvolle Bestands- und potenzielle Neukunden, ohne dass er es überhaupt mitbekommt.

Paul Meyers Tipp lautet daher: „Erkundigen Sie sich nach jedem Auftrag, ob wirklich alles in Ordnung war.“ So merken Kunden

„Erkundigen Sie sich nach jedem Auftrag, ob wirklich alles in Ordnung war.“

Paul Meyer, Marketingexperte

auch, dass der beauftragte Betrieb an der Weiterentwicklung seiner Dienstleistung interessiert ist. „Der Mensch hat Angst vor Kritik“, sagt Meyer. Jedoch solle man sein Handeln von dieser Angst nicht beherrschen lassen. „Wer es unterlässt, nachzufragen, dem entgeht nicht nur, wo er besser werden kann. Er erfährt auch nicht, wo er aus Sicht des Kunden schon richtig gut ist.“

Insbesondere im umkämpften Segment hochwertiger Handwerksdienstleistungen sei der Wille, sich kontinuierlich zu verbessern, Grundvoraussetzung. „Wem das nicht gelingt, der wird seine Leistungen über kurz oder lang dort anbieten müssen, wo sich alle um den niedrigsten Preis scharen“, sagt Meyer. DENNY GILLE

MEHR SPIEL- RAUM FÜR IHR UNTER- NEHMEN.

Z. B. FORD TRANSIT CUSTOM

AB € 19.990,- NETTO¹ (€ 23.788,10 BRUTTO)

Ob Anschaffungskosten, Laderaumvolumen oder Assistenzsysteme – der Ford Transit Custom überzeugt in jeder Hinsicht. Holen Sie sich jetzt einen unserer Besten zum attraktiven Preis in Ihr Unternehmen.

MOTOR DER WIRTSCHAFT

Beispielfoto von Fahrzeugen der Baureihe. Die Ausstattungsmerkmale der abgebildeten Fahrzeuge sind nicht Bestandteil des Angebotes.
¹ Unverbindliche Aktionspreisempfehlung der Ford-Werke GmbH zzgl. Überführungskosten für Gewerbekunden (ausgeschlossen sind Großkunden mit Ford Rahmenabkommen sowie gewerbliche Sonderabnehmer wie z. B. Taxi, Fahrschulen, Behörden), bei allen teilnehmenden Ford Partnern. Gilt für einen Ford Transit Custom Kastenwagen LKW start up 260 L1, 2.0-I-EcoBlue-Dieselmotor mit 77 kW (105 PS), 6-Gang-Schaltgetriebe.

Hier achten auch die Azubis auf Kundenzufriedenheit!

Kundenzufriedenheit ist für Kälteanlagenbaumeister Bodo Ahlers (Foto) aus Wiefelstede wichtig. Dafür sind bei ihm alle Mitarbeiter verantwortlich.

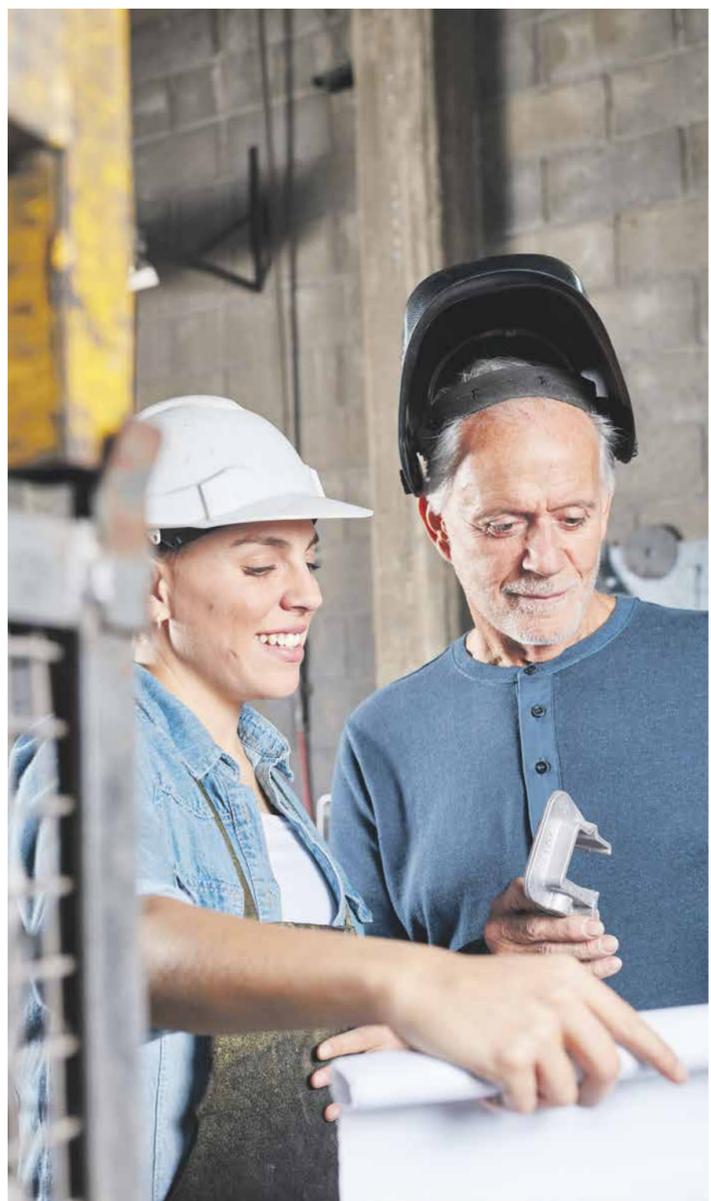


Herr Ahlers, wie stellen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden sicher?

» **Bodo Ahlers:** Meine Mitarbeiter bitten jeden Kunden zu einem Abschlussgespräch, gehen einmal alles durch und fragen, ob er zufrieden ist. Dabei achten die Kunden natürlich auch darauf, ob alles ordentlich und aufgeräumt ist. Außerdem versuche ich selbst, die Kunden danach anzurufen und sie nach ihrer Zufriedenheit zu fragen.

Also müssen sich Ihre Kunden und deren Nachbarn nicht über laute Musik oder Zigarettenstummel ärgern?

» **Ahlers:** Nein, das ist kein Thema. Zum einen besprechen wir im Team morgens für jeden Kunden, was dort zu beachten ist. Zum anderen nutze ich jede Gelegenheit, unsere Azubis auf genau solche Dinge hinzuweisen. Ich frage die Azubis, was sie davon halten und ob sie das gut fänden, wenn ein Handwerker bei ihnen zu Hause so seinen Müll hinterlässt. Außerdem haben wir für unsere Abfälle immer eine Tonne im Wagen, sodass auch jeder weiß, wo er Abfälle lassen kann. (JW)



Fotos: Andreas Oertzen (Signal-Iduna) | Robert Krieschke - stock.adobe.com

Trotz oder gerade wegen der Krise rückt die Vorsorge stärker in den Fokus – auch die Vorsorge für die eigenen Mitarbeiter.

Risikovorsorge nimmt Fahrt auf

Dass die Pandemie auch für neue Perspektiven und Produkte sorgt, erklärt der Vorstandsvorsitzende der Signal-Iduna-Gruppe, Ulrich Leitermann.

Was melden Ihnen Ihre Handwerkskunden in dieser Krise zurück?

» **Ulrich Leitermann:** Den meisten Handwerksbetrieben geht es noch gut, gerade im Bau und Ausbau. Sie profitieren von den pandemiebedingten Kundentrends Home & Garden sowie Digitalisierung. Anders sieht es bei den von Schließungen betroffenen Gewerken wie den Frisören oder Lebensmittelhandwerkern aus. Sie sind massiv von Insolvenzen bedroht. Die Politik muss diesen Betrieben helfen.

Und wie hilft die Betriebsschließungsversicherung in der Pandemie?

» **Leitermann:** Versicherte Betriebe, die per Einzelverfügung geschlossen wurden, haben wir in vollem Umfang entschädigt. Obwohl Corona eigentlich ausgeschlossen war, haben wir aus unserer Historie heraus auch allen Kunden ein Angebot gemacht, die aufgrund einer Allgemeinverfügung schließen mussten. Im Handwerk gab es nur wenige Antragsteller aus den betroffenen Gewerken, maßgeblich stammen sie aus dem Hotel- und Gaststättengewerbe sowie dem Handel. Die Betriebsschließungsversicherung kann nicht für pandemiebedingte Schließungen gelten, die müssen staatlich abgesichert werden. Da sind wir in der abschließenden Klärung mit der Politik. Die Betriebsschließungsversicherung muss auf Einzelfallschließungen reduziert bleiben – das, was auch ursprünglich vereinbart war.

Welche Versicherungssparten haben sich 2020 auffällig entwickelt?

» **Leitermann:** Insgesamt werden wir bei den Beitragseinnahmen die Schwelle von sechs Milliarden Euro überschreiten – das war auch unser Ziel für



Die Mitarbeitenden können sofort finanziell vom Angebot ihrer Chefs profitieren

Ulrich Leitermann,
Vorstandsvorsitzender

2020 vor der Pandemie. Deutlich zugelegt hat die Haftpflicht sowohl gewerblich als auch privat. Und auch die Krankenversicherung hat sich positiv entwickelt – sogar über den Markttrend hinaus. Dass Kunden mehr Zeit hatten, um über ihre Vorsorge nachzudenken und ihren Risikoschutz zu aktualisieren, macht sich auch bei starken Zuwächsen in der Altersvorsorge bemerkbar.

Welche betrieblichen Vorsorgeinstrumente beobachten Sie gerade im Handwerk?

» **Leitermann:** Um Mitarbeitende zu binden, rückt die betriebliche Krankenversicherung zunehmend in den Fokus von Betriebsinhabern. Das ist gerade im Handwerk ein interessantes Angebot für viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, zumal es auch gleich noch für ihre Familienangehörigen gelten kann. Der Vorteil ist, dass die Mitarbeitenden sofort finanziell von diesem Angebot ihrer Chefs profitieren können.

Und hat das Corona-Jahr 2020 ein neues Produkt speziell für Handwerksunternehmer hervorgebracht?

» **Leitermann:** Ja, wir haben in unseren agilen Teams die Inhaberausfallversicherung entwickelt. Bei kurzfristigen unfall- oder auch krankheitsbedingten Ausfällen wird über dieses Produkt der Ersatzmeister oder die Ersatzmeisterin finanziert, die interimsmäßig die wesentlichen Aufgaben übernimmt und gegebenenfalls den Betrieb führt. Wie ein Meister-Pool organisiert werden kann, wollen wir noch mit den Handwerksorganisationen klären.

(Die Fragen stellte Irmke Frömling)

Pauschale Umlageklausel für „Schutt“?

Ein Abzug von 0,8 Prozent vom Werklohn für die Bauschuttbeseitigung – das schrieb ein Auftraggeber in die AGB eines Vertrags. Ist das zulässig?

Der Fall: Ein Betrieb liefert einem Kunden Türen und baut sie ein. Bei der Leistungsabrechnung kommt es zum Streit. Grund ist unter anderem eine Vereinbarung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Per handschriftlicher Ergänzung sieht die Vereinbarung einen pauschalen Abzug von 0,8 Prozent des Werklohns als Beteiligung des Betriebs an den Baunebenkosten vor. Der Streit endet vor dem Brandenburgischen Oberlandesgericht (OLG).

Das Urteil: Dem Betrieb steht ein Zahlungsanspruch von rund 50.000 Euro zu, entschied das Gericht. Dem Abzug von 0,8 Prozent der Bruttorechnungssumme erteilte es eine Absage. Die Regelung sei eine Allgemeine Geschäftsbedingung, so die Begründung. Die Regelung im Vergabeverhandlungsprotokoll halte einer Inhaltskontrolle gemäß § 307 BGB nicht stand. Vielmehr sei eine unangemessene Benachteiligung des Betriebs anzunehmen.

Als Grund nannte das OLG die Regelung zur Kostenbeteiligung an der Schuttbeseitigung. Die weiche vom wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelungen in § 634 BGB, § 13 Abs. 5 VOB/B und § 437



Foto: feifoto - stock.adobe.com

Ein pauschaler Abzug von 0,8 Prozent vom Werklohn für die Bauschuttbeseitigung hielt vor Gericht nicht stand.

BGB ab. Danach sind Auftraggeber erst berechtigt, einen Mangel zu beseitigen und den Ersatz der Kosten zu verlangen, wenn der Auftragnehmer in Verzug geraten ist. Zudem belaste die Klausel den Auftragnehmer durch den Pauschalabzug für den Abfall unabhängig davon, ob er Abfall verursacht habe oder nicht. (AML)

Brandenburgisches OLG:
Urteil vom 20. August 2020, Az. 12 U 34/20

Erst zustimmen, dann chatten

Nur wer den neuen Nutzungsbedingungen zustimmt, darf nach dem 15. Mai 2021 Whatsapp wie bisher nutzen.

Whatsapp-Nutzer haben bis Mitte Mai Zeit, den neuen Nutzungsbedingungen zuzustimmen. Das hat die zu Facebook gehörende Firma bekanntgegeben.

Fest steht zudem: Wer die neuen Regeln nicht akzeptiert, wird den Messenger nicht wie bisher nutzen können. Whatsapp stellte gegenüber dem Nachrichtenportal spiegel.de klar: „Alle Nutzer müssen die neuen Nutzungsbedingungen akzeptieren, wenn sie Whatsapp weiterhin verwenden wollen.“ Nutzerkonten würden zwar nicht gelöscht, aber die Nutzung sei ohne Zustimmung eingeschränkt.

Whatsapp hat auf Spekulationen über mögliche Szenarien der Weiterverwendung mit einer FAQ-Seite zu den geänderten Nutzungsbedingungen reagiert. Unter anderem heißt es dort: „Die Änderungen beziehen sich auf optionale Unternehmensfunk-



Foto: oatawa - stock.adobe.com

Whatsapp reagiert auf Spekulationen.

tionen auf Whatsapp und erhöhen die Transparenz dazu, wie wir Daten erfassen und verwenden.“

„Wir möchten deutlich herausstellen, dass die Aktualisierung der Richtlinie absolut keine Auswirkungen auf deine Privatsphäre [...] hat.“

Bezüglich des Datenschutzes heißt es:

- Es würden keine persönlichen Nachrichten gelesen und keine Anrufe mitgehört.
- Nachrichten- oder Anrufprotokolle würden nicht aufbewahrt.
- Weder Whatsapp noch Facebook könnten geteilte Standorte von Nutzern sehen.
- Kontakte der Nutzer würden nicht mit Facebook geteilt.
- Gruppen blieben privat: Diese persönlichen Chats seien Ende-zu-Ende-verschlüsselt und der Dienstleister könne deren Inhalte nicht sehen. (JA)

Gericht nimmt Standardvertrag eines Bauunternehmens auseinander

Ob Abnahme oder Anordnungsrecht: Im Streit um mehrere Vertragsbedingungen entschied ein Gericht, was nach Bauvertragsrecht nicht geht.

Das neue Bauvertragsrecht hat vor der Einführung 2018 für viele Diskussionen gesorgt – insbesondere ging es dabei um die Regelungen in Verbraucherverträgen wie zum Beispiel dem Anordnungsrecht. Doch seit der Einführung war es lange Zeit ruhig um das neue Recht. Jetzt ist der Fall eines Bauunternehmens vor dem Oberlandesgericht Frankfurt am Main gelandet.

Worum ging es in dem Fall?

Gegenüber Verbrauchern verwendete das auf die Erstellung schlüsselfertiger Wohnhäuser spezialisierte Unternehmen einen vorformulierten „Planungs- und Bauvertrag“. Zahlreiche Klauseln dieses Vertrags erachtete ein Verbrau-

cherschutzverein für unwirksam und reichte Klage ein.

Dass 18 Klauseln unwirksam sind, entschied nun das Oberlandesgericht (OLG) Frankfurt am Main. Bei diesen Klauseln handele es sich um Allgemeine Geschäftsbedingungen. Daher prüfte das Gericht die einzelnen Vertragsbedingungen darauf, ob sie mit dem geltenden Recht zu vereinbaren sind. Hier sind zwei Beispiele für Klauseln, die nach Ansicht des Gerichts nicht zulässig sind.

Beispiel 1: Abnahme nach neuem Bauvertragsrecht

In einer Klausel hieß es, dass das Bauwerk als abgenommen gilt, wenn eine

Frist zur Abnahme gesetzt wurde „und der Auftraggeber die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe wesentlicher Mängel verweigert hat“. Diese Klausel sei aus zwei Gründen unwirksam, entschied das Gericht:

- 1 Der Unternehmer müsse laut dem neuen § 640b BGB in Textform auf die Folgen einer nicht erklärten oder ohne Angaben von Mängeln verweigerten Abnahme hinweisen.
- 2 Laut Gesetz genüge schon ein einziger Mangel, um die Abnahme zu verweigern.

Beispiel 2: Anordnungsrecht bei Verbraucherverträgen

Unwirksam ist aus Sicht des Gerichts

auch folgende Bestimmung: Für den Fall, dass der Kunde statt der Ausführungsplanung wesentliche Änderungen fordert, sahen die Vertragsbedingungen vor, dass die Vertragsparteien „verhandeln und eine entsprechende Nachtragsvereinbarung schließen“.

Diese Klausel lasse den ausdrücklichen Willen des Gesetzgebers außer Acht, so das Gericht. Denn der Gesetzgeber habe dem Besteller ausdrücklich ein einseitiges Anordnungsrecht zugebilligt, wenn keine gütliche Einigung zwischen den Parteien zustande kommt. Mit dieser Vertragsklausel werde zu Unrecht der Eindruck erweckt, dass der Kunde unbedingt eine Nachtragsvereinbarung benötige.



Foto: Gina Sanders - stock.adobe.com

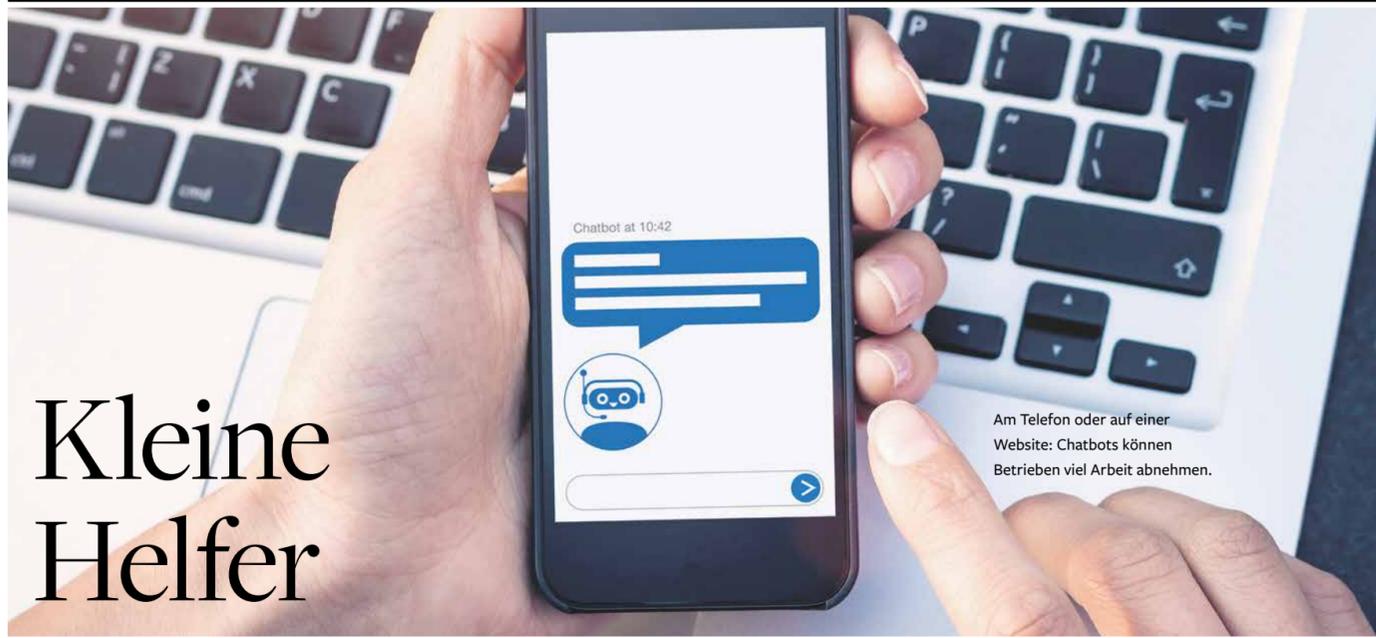
Gleich mehrere Klauseln eines vorformulierten „Planungs- und Bauvertrags“ eines Bauunternehmens hielt ein Verbraucherschutzverein für unwirksam. Der Fall landete vor Gericht.

Wie es weitergeht

Da es bislang noch keine höchstrichterliche Rechtsprechung zu Bauklauseln nach dem Bauvertragsrecht gibt, hat das OLG die Revision zum Bundesgerichtshof zugelassen. Die Sache habe grundsätzliche Bedeutung. (AML)



OLG Frankfurt am Main: Urteil vom 28. Oktober 2020, Az. 29 U 146/19



Kleine Helfer

Am Telefon oder auf einer Website: Chatbots können Betrieben viel Arbeit abnehmen.

Fotos: Nicolas Herrbach - stock.adobe.com | Martina Jahn

Sie dienen als Anrufbeantworter oder reagieren auf Kundenanfragen: Chatbots können auch kleinen Betrieben Arbeit abnehmen.



Chatbots sind für alle Firmengrößen geeignet.

Sebastian Klöß, Bitkom

Hardware dem Betrieb fehle, um Chatbots zu nutzen. Die Experten hätten meist auch Erfahrungsberichte vorliegen.

Auch in puncto Kosten rät Sebastian Klöß zum Vergleich: „Lassen Sie sich individuelle Angebote machen, die auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind.“ Es lohne sich, Abo-Modelle und Pauschalverträge zu vergleichen und durchzurechnen, was sich für die eigene Nutzung lohnt. Oft berechneten die Anbieter eine Einrichtungspauschale. Die laufenden Kosten inklusive der Software-Updates seien in den meisten Fällen auch für kleine Betriebe bezahlbar. MARTINA JAHN

Mit einem Chatbot hat wahrscheinlich jeder schon einmal zu tun gehabt – sei es in der Warteschleife einer Telefon-Hotline oder auf der Website eines Internethändlers. „Chatbots funktionieren mit Sprach- und Texterkennung und sind technisch schon weit entwickelt“, weiß Sebastian Klöß, Referent für Consumer Technology beim Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (Bitkom). Vor allem Sprachassistenten wie Google Assistant, Alexa und Siri hätten die Entwicklung vorangetrieben.

Vorteile von Chatbots auf einen Blick

Chatbots können in Unternehmen unterschiedlich eingesetzt werden. Fast überall werden sie dafür genutzt, Mitarbeiter in Firmen zu entlasten. Mit ihnen können Abläufe optimiert und Zeit eingespart werden. Der Bitkom-Experte nennt folgende Beispiele:

- **Kundenkontakt:** Chatbots können – dem persönlichen Telefonkontakt vorgeschaltet – Standarddaten von Kunden erfassen. Vorteil: Ein Mitarbeiter kann anschließend in die Kundendatei schauen und weiß, mit wem er es zu tun hat.
- **Terminvereinbarung:** In Unternehmen, die mit Terminen arbeiten, kann die Vergabe auf Chatbots ausgelagert werden. Somit sind dafür keine Mitarbeiter am Telefon gebunden und konzentrieren sich stattdessen auf andere Tätigkeiten.
- **Anrufbeantworter:** Chatbots sind auch geeignet, einen Anrufbeantworter zu ersetzen. Dadurch werden Mitarbeiter nicht bei ihrer Arbeit unterbrochen – wenn sie beispielsweise auf der Baustelle sind oder Kundentermine wahrnehmen.

Für Kunden sind Chatbots ein guter Service: Denn sie erreichen jemanden, ihre Fragen werden beantwortet oder an zuständige Personen weitergeleitet. „Das kann die Kundenzufriedenheit maßgeblich erhöhen“, sagt Klöß.

Chatbots sind auch für kleine Betriebe geeignet

Ob großes Unternehmen oder kleiner Familienbetrieb – „Chatbots sind für alle Firmengrößen geeignet“, sagt Sebastian Klöß. In größeren Betrieben entlasteten sie hauptsächlich das Backoffice. In kleinen Betrieben sei die Vermeidung von Arbeitsunterbrechungen durch Anrufe ein wichtiger Pluspunkt.

Vor dem Einsatz sollten sich Betriebe überlegen, welche Aufgaben der Chatbot genau übernehmen soll. Diese Fragen helfen Unternehmen:

- Welche Aufgaben müssen wir nicht persönlich erledigen oder können wir abgeben? Gängige Beispiele seien die Abfrage von Kundendaten, die Vereinbarung von Terminen oder eine erste Bestandsaufnahme der Kundenanfragen.
- In welchen Bereichen sollen Kapazitäten frei werden?
- Was zeichnet unseren Betrieb aus, wo sind unsere Alleinstellungsmerkmale, die uns von anderen Betrieben abgrenzen?

Die Aufgaben aus dem letzten Punkt sollten laut Sebastian Klöß auf keinen Fall an einen Chatbot übertragen werden. „Alles, was Sie vom Wettbewerb unterscheidet und wofür die Kunden den persönlichen Kontakt schätzen, sollte auch weiterhin vom Team persönlich übernommen werden“, betont er.

Individuelle Beratung: Kernkompetenz des Betriebs

Doch die Nutzung von Chatbots hat auch Grenzen: „Die individuelle Beratung kann Ihnen ein Chatbot nicht abnehmen“, sagt Klöß. Gerade kleine Betriebe oder Unternehmen, die sich auf bestimmte Produkte und Dienstleistungen spezialisiert haben, sollten ihr Know-how weiterhin persönlich weitergeben. „Das schätzen Ihre Kunden und deshalb kommen sie zu Ihnen“, ist er sich sicher.

Profitieren können Betriebe vom Einsatz der Bots aber im Vorfeld: Ein Raumausstatter könne den Chatbot beispielsweise abfragen lassen, zu welchen Themen der Kunde eine persönliche Beratung wünsche. „Wenn der Interessent dann bei Ihnen in der Ausstellung steht, wissen Sie schon, dass er an einem Holzboden interessiert ist und ein Teppichboden nicht infrage kommt“, sagt Klöß. Das schaffe Zeit für eine ausführlichere individuelle Beratung.

Der Markt an Chatbots sei für Außenstehende oft unüberschaubar. Deshalb empfiehlt der Bitkom-Experte: „Schauen Sie sich – auch online – nach Lösungen um, die in Ihrer Branche schon genutzt werden.“ Oft wüssten die IT-Anbieter, mit denen Betriebe ohnehin zusammenarbeiten, welche ihrer Software-Produkte Schnittstellen für die Chatbot-Anwendungen haben. Oder welche Soft- und

Save the date!

Das bfp FORUM am 22. und 23. September 2021 in Hannover

Sichern Sie sich exklusive Spezialrabatte: Melden Sie sich unter www.bfpforum.de/aktion jetzt an!

FUHRPARKMANAGEMENT E-MOBILITÄT NEUE MOBILITÄT



bfpforum.de



Deutlich sein: Ein Auslöser für Missverständnisse ist eine unklare Ausdrucksweise.

Foto: Drobot Dean - stock.adobe.com

Reden Sie Klartext!

Tun Ihre Leute oft etwas anderes als das, was Sie erwarten? Dann haben Sie vermutlich ein Kommunikationsproblem.

Wenn immer wieder Missverständnisse zwischen Ihnen und Ihren Mitarbeitern auftreten, lohnt ein genauer Blick auf die Ursachen. Es gibt viele möglichen Gründe, sagt Coach Thomas Schneider aus Ottersberg. „Vielleicht sind Ihre Mitarbeiter unmotiviert. Oder jemand hat ein persönliches Problem – mit Ihnen oder zu Hause.“ Es ist auch möglich, dass Sie sich zu kompliziert oder zu schwammig ausdrücken. „Nur dann, wenn Sie die genauen Gründe ermittelt haben, können Sie gezielt dagegen vorgehen.“

Klare Regeln statt unausgesprochener Annahmen

Oft entstehen Missverständnisse durch die Annahme, dass alle anderen dieselbe Sicht der Dinge haben wie man selbst. Schneider beschreibt ein Beispiel: Ein Chef weist seine Mitarbeiter an, bei Terminverschiebungen die Kunden telefonisch zu informieren. Schneider: „Der Chef hält es für selbstverständlich, dass Kunden sofort informiert werden. Der Geselle hingegen sieht das ganz entspannt und meldet sich erst kurz vor knapp.“ Und schon ist das Missverständnis mit Ärger für alle Beteiligten da.

Schneider empfiehlt, immer davon auszugehen, dass andere eine abweichende Denkweise haben. „Der Chef muss mit seinen Mitarbeitern klare Regeln vereinbaren, bis wann sie sich bei einem Kunden melden müssen.“

Vermeiden Sie Fachchinesisch bei Azubis

„Fachchinesisch“ ist laut Schneider eine häufige Ursache für Missverständnisse bei Auszubildenden: „Wenn Sie einen unerfahrenen Mitarbeiter mit Fachbegriffen erschlagen, versteht er nur Bahnhof.“ Es ist besser, die eigenen Ausführungen an den Wissenshintergrund des anderen anzupassen.

Dabei gibt es jedoch ein Problem: „Niemand möchte zugeben, wenn er etwas nicht versteht.“ Als Lösung empfiehlt der Coach vorsichtiges Nachfragen, was beim anderen angekommen ist. „Bitten Sie ihn, das Gehörte noch einmal mit eigenen Worten wiederzugeben.“ So erkennen Sie Missverständnisse sofort und können für Klarheit sorgen.

Formulieren Sie klare Anweisungen

Ein weiterer Auslöser für Missverständnisse ist eine unklare Ausdrucksweise. Von der Aufforderung „Kann einer mal das Fenster zumachen?“ fühlt sich niemand angesprochen, sagt Coachin Claudia Strauss aus Bückeburg. Ihr Rat: Sprechen Sie gezielt eine Person an und bitten Sie sie, das Fenster zu schließen. Strauss



Ergründen Sie die genaue Ursache der Missverständnisse. Nur so können Sie gezielt dagegen vorgehen.

Thomas Schneider,
Coach

empfeht, Aussagen und Aufforderungen immer so zu gestalten, dass deutlich wird: „Wer will was von wem?“

Alternativ empfiehlt Strauss ein weiteres Kommunikationsmuster, mit dem Sie für klare Anweisungen sorgen: „Was will ich sagen und erreichen? Was ist mir wichtig? Wer soll was tun?“ Als Beispiel nennt sie den Anruf eines Kunden wegen eines Notfalls: Sie wollen erreichen, dass sich schnellstmöglich ein Mitarbeiter auf den Weg macht, um das Problem zu lösen. Also sagen Sie: „Kunde XY hat angerufen, weil sein Keller voller Wasser ist.“ Als Nächstes folgen Informationen, was Ihnen wichtig ist und wer was tun soll: „Mir ist wichtig, dass wir sofort handeln. Klaus, fahr du bitte sofort hin und kümmere dich darum.“

Dieses Muster können Sie auf beliebige Anweisungen übertragen. Damit lassen sich Missverständnisse gut reduzieren oder ganz vermeiden.

Missverständnis oder Absicht? So finden Sie es diplomatisch heraus

Nicht immer sind Kommunikationsprobleme auf Missverständnisse zurückzuführen. Manchmal stecke auch Absicht dahinter, warnt Claudia Strauss, zum Beispiel wenn ein Mitarbeiter verstimmt ist. „Dann müssen Sie erst mal den Konflikt lösen“, sagt die Coachin. Ob Missverständnis oder Absicht ist allerdings für Chefs oft schwer zu erkennen.

Vor übereilten Angriffen und Unterstellungen warnt Strauss in solchen Situationen. „Dann haben Sie schnell dicke Luft im Betrieb.“ Sie rät dazu, den Mitarbeiter genau zu beobachten, ob er auffällig häufig von Anweisungen abweicht.

Verdichtet sich der Verdacht, empfiehlt die Expertin ein diplomatisches Gespräch. Der Chef solle darin sachlich die wahrnehmbaren Fakten beschreiben: „Mir fällt auf, dass du das Teil mehrmals anders montiert hast, als ich es erklärt habe. Was steckt dahinter?“ Durch die neutrale Formulierung wahre der Mitarbeiter sein Gesicht. „Versuchen Sie, sein Vertrauen zu gewinnen, sodass er Ihnen im Fall eines versteckten Konflikts sagt, was ihn ärgert. So können Sie die Sache aus dem Weg räumen“, rät Claudia Strauss. **BIRGIT LUTZER**

Foto: Bernadeta Rudek

Kündigung wegen leerer Flaschen?

Der Fall: Eine Reinigungskraft hatte während ihrer Arbeitszeit Pfandgut gesammelt, obwohl dies vom Arbeitgeber untersagt worden war. Eine erste Kündigung war mit einer gerichtlichen Einigung ausgegangen, die Frau arbeitete weiter. Trotzdem sammelte sie wieder mehrfach Pfandflaschen ein, um sie für sich gegen Geld einzulösen. Deshalb mahnte der Arbeitgeber sie mehrfach ab – ohne Erfolg. Als die Frau mit 73 Pfandflaschen erwischt wurde, stellte ihr der Arbeitgeber die fristlose Kündigung aus. Die Reinigungskraft klagte.

Das Urteil: Das BAG entschied im Sinne des Arbeitgebers. Die fristlose Kündigung sei gerechtfertigt, weil die Mitarbeiterin wiederholt gegen arbeitsvertragliche Pflichten verstoßen habe.

Eine solche Pflicht habe die Reinigungskraft verletzt, indem sie trotz des Verbots weiter Pfandgut gesammelt habe. Der Arbeitgeber hingegen habe ein berechtigtes Interesse daran, dass dieses Verhalten während der Arbeitszeit unterbleibe. Für die Richter war es unerheblich, dass die Mitarbeiterin weder eine Straftat begangen hat noch dem Arbeitgeber ein wirtschaftlicher Schaden entstanden war. (KW)

BAG: Urteil vom 23. August 2018, Az. 2 AZR 235/18

Kein Recht auf Widerruf

Der Fall: Eine Reinigungsfachkraft unterschreibt zu Hause einen Aufhebungsvertrag. Dadurch endet ihr Arbeitsverhältnis mit sofortiger Wirkung.

Aufgrund des Vorgehens ihres Arbeitgebers sieht sich die Angestellte arglistig getäuscht. Sie widerruft den Aufhebungsvertrag und reicht Klage ein. Der Fall landet vor dem Bundesarbeitsgericht (BAG).

Das Urteil: Der Widerruf eines arbeitsrechtlichen Aufhebungsvertrags ist auf gesetzlicher Grundlage nicht möglich, entschieden die Richter des BAG.

Grund dafür ist, dass der Gesetzgeber Verbrauchern zwar für außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge ein Widerrufsrecht eingeräumt hat. Allerdings gehe aus dem Gesetzgebungsverfahren hervor, dass der Gesetzgeber nicht wollte, dass dieses Widerrufsrecht auch für arbeitsvertragliche Aufhebungsverträge gilt.

Endgültig geklärt ist der Fall noch nicht, das BAG verwies ihn zurück an das Landesarbeitsgericht Niedersachsen. Das LAG muss jetzt klären, ob der Arbeitgeber vor dem Abschluss des Aufhebungsvertrags das Gebot des fairen Handelns eingehalten hat – eine arbeitsvertragliche Nebenpflicht. (AML)

BAG: Urteil vom 7. Februar 2019, Az. 6 AZR 75/10

Kündigung wegen Arbeitsverweigerung?

Handelt es sich schon um Arbeitsverweigerung, wenn ein Mitarbeiter um eine andere Aufgabe bittet – und wenn ja: Ist das ein Kündigungsgrund?

Kündigungen müssen vom Arbeitgeber begründet werden. Häufig ist auch eine Abmahnung erforderlich. Doch reicht die Bitte um eine andere Aufgabe bereits als Kündigungsgrund?

Der Fall: Eine Schreibkraft bei Gericht hatte von ihrem Vorgesetzten einen eiligen Schriftsatz zur Erfassung zugeteilt bekommen. Mit der Begründung, sie schaffe die umfangreiche Arbeit nicht innerhalb ihrer Arbeitszeit, bat die Frau um eine andere Aufgabe. Der Arbeitgeber mahnte die Schreibkraft sofort schriftlich ab. Trotzdem blieb die Frau bei ihrer Weigerung. Der Arbeitgeber kündigte ihr daraufhin, die Frau klagte.

Das Urteil: Das Sächsische Landesarbeitsgericht entschied im Sinne des Arbeitgebers. Grundsätzlich rechtfertige die beharrliche Weigerung eines Arbeitnehmers, die vertraglich geschuldete Arbeitsleistung zu erbringen, sogar eine außerordentliche fristlose Kündigung, stellten die Richter in ihrem Urteil fest. Der Schreibkraft hätte zudem spätestens mit Erhalt der Abmahnung klar sein müssen, dass ihr eine Kündigung drohe, wenn sie die zugeteilte Aufgabe nicht



Weigert sich ein Arbeitnehmer beharrlich, eine Arbeit zu erbringen, kann sogar eine fristlose Kündigung rechtens sein.

Foto: megaflopp - stock.adobe.com

erledige oder nicht zumindest mit der Arbeit beginne. Sie habe dies aber nicht getan und somit keine Einsicht gezeigt, ihr Fehlverhalten zu ändern. Der Arbeitgeber musste daher davon ausgehen, dass es sich wiederholen werde. Die Kündigung sei daher rechtens. (KW)

Sächsisches Landesarbeitsgericht: Urteil vom 31. Juli 2020, Az. Sa 398/19

Fehlverhalten dokumentieren

Wenn Sie einem erkrankten Mitarbeiter kündigen, kann das teuer werden.

Sie sind mit der Leistung des neuen Mitarbeiters in der Probezeit unzufrieden. Also kündigen Sie beispielsweise zum Ende des dritten Monats mit einer verkürzten Frist von zwei Wochen. Aber am Tag, an dem Sie die Kündigung unterzeichnen, meldet sich der Mitarbeiter krank. Kein Problem, denken Sie und stellen die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall nach zwei Wochen ein. Doch der Ex-Mitarbeiter verlangt eine Lohnfortzahlung für volle sechs Wochen. Und damit könnte er recht haben.

„Paragraf 8 im Entgeltfortzahlungsgesetz regelt die Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses“, erklärt Ina Jähne, Fachanwältin für Arbeitsrecht bei der Kanzlei Römermann Rechtsanwälte. Wenn der Arbeitgeber wegen der Krank-

meldung kündigt, bleibt der Anspruch auf Lohnfortzahlung davon unberührt. „Entscheidend ist also, ob aus Anlass der Arbeitsunfähigkeit gekündigt worden ist“, sagt Jähne. „Nur dann besteht ein Anspruch auf Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall über den eigentlichen Zeitpunkt der Beendigung des Arbeitsverhältnisses hinaus.“

Aber Sie haben ja nicht wegen der Erkrankung gekündigt, sondern weil Sie mit der Leistung des Mitarbeiters unzufrieden waren. „Das spielt im Zweifel vor dem Arbeitsgericht keine Rolle“, warnt Jähne. Zwar muss der Arbeitnehmer beweisen, dass der Arbeitgeber wegen der Krankmeldung gekündigt hat, aber ihm kommt der sogenannte Beweis des ersten Anscheins zugute. „Für die Gerichte reicht in der Regel der zeitliche Zusam-



Lohnfortzahlung trotz Kündigung? Entscheidend ist der Kündigungsgrund.

menhang zwischen Krankmeldung und Kündigung aus, um für den Arbeitnehmer zu entscheiden“, so Jähne.

„Wenn es andere Kündigungsgründe gibt, sollten diese unbedingt dokumentiert werden“, rät die Anwältin. Und das auch in der Probezeit. Außerdem: Lassen Sie etwas Zeit zwischen Krankmeldung und Kündigung verstreichen – „mindestens vier Tage“, so Jähne. (KW)

Foto: M. Schuppich - fotolia.com

Wenn das Team dicht macht

Als Chef brauchen Sie Rückmeldungen über Probleme mit Kunden oder im Team. Doch was ist, wenn die Mitarbeiter mauern? So schaffen Sie Vertrauen!



Fotos: Privat | jackfrog - stock.adobe.com

Probleme gegenüber dem Chef anzusprechen – das fällt vielen Mitarbeitern schwer. Fast die Hälfte aller Beschäftigten traut sich nicht, sich gegenüber dem Vorgesetzten zu Schwierigkeiten im Betrieb zu äußern. Und selbst in kleinen Betrieben hat jeder Dritte Angst, ermittelte der Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) mit dem Index Gute Arbeit 2018.

Das kann fatale Folgen haben. Wenn Mitarbeiter sich scheuen, schlechte Nachrichten an den Chef weiterzuleiten, ändert sich an Missständen nichts. Negatives Kunden-Feedback bleibt stecken und niemand reagiert darauf. „Ein unzufriedener Kunde kann bis zu sieben andere mitziehen“, sagt Anja Mýrdal, Unternehmerberaterin und Coach aus Scheeßel. Oder der frustrierte Mitarbeiter kündigt. „Beides kann ein kleines Unternehmen in ernste Schwierigkeiten bringen.“

Was also tun, wenn die Mitarbeiter keine Rückmeldung geben? Sechs Schritte, wie Sie das ändern können.

1. Schritt: Finden Sie heraus, warum Ihre Mitarbeiter mauern

Wenn Ihre Mitarbeiter Probleme mit Kunden oder Arbeitsabläufen nicht ansprechen, hat das fast immer mit Ihnen zu tun. Klar, es gibt schüchterne Menschen, die ohnehin nur sehr selten offen ihre Meinung äußern. Aber erst einmal heißt es für Sie: Hand aufs Herz – wie reagieren Sie auf schlechte Nachrichten? „Unternehmer sind oft dominante, ungeduldige Menschen, die ihren Betrieb nach vorne bringen wollen“, erklärt Anja Mýrdal. Auf Kritik oder Probleme reagieren sie unwirsch oder gar wütend. Mitarbeiter werden es sich dann zweimal überlegen, bevor sie wieder ein Problem ansprechen.

Falls das auf Sie nicht zutrifft, denken Sie zurück? Gab es ein schwieriges Ereignis, beispielsweise eine Kündigung oder einen heftigen Streit? „Dann sind die anderen im Team schon deshalb verunsichert und zurückhaltend“, so Mýrdal.

Vielleicht wissen Ihre Mitarbeiter aber auch gar nicht, dass sie Rückmeldung geben sollten. „Erklären Sie Ihren Leuten, wie wichtig ihr Feedback für Sie und das Unternehmen ist“, sagt die Unternehmerberaterin.

2. Schritt: Stellen Sie klar, wofür Sie stehen

Erinnern Sie sich an Ihre schlimmsten Lehrer in der Schule? Das waren die unberechenbaren – nie wusste man, wie sie reagierten. Diesen Fehler sollten Sie gegenüber Ihren Mitarbeitern nicht machen. Deshalb: Klären Sie für sich, welche Werte in Ihrem Betrieb zählen, und erarbeiten Sie mit Ihrem Team ein Leitbild. „Dieses Leitbild ist die Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit, weil sich echte Werte im Verhalten widerspiegeln“, erläutert Anja Mýrdal. Und: „Es sollte auch etwas zum Thema Kommunikation in diesem Leitbild stehen.“

3. Schritt: Füllen Sie Ihre Werte mit Leben

Ein Leitbild aufzuschreiben, ist eine Sache, es mit Leben zu füllen, eine zweite. Sie müssen sich schon selbst an Ihre Grundsätze halten. Wenn Sie also einen respektvollen Umgang ankündigen, müssen Sie ihn auch so vorleben. Das heißt:

- zuhören und den anderen ausreden lassen,
- nicht sofort das Gehörte bewerten, sondern erst mal nur die Information für sich nehmen.

Chefin setzt auf Transparenz

Herrscht im Team von Katja Schulze diese Stimmung, reagiert die Chefin prompt. So baut sie Vertrauen zu ihren Mitarbeiterinnen auf.



Im Team von Raumausstattermeisterin Katja Schulze arbeiten ausschließlich Frauen. „Wenn die Stimmung mal mies ist, kommt das recht schnell bei mir an“, berichtet die Unternehmerin aus Loxstedt in Niedersachsen. Ihre vier Mitarbeiterinnen würden sich private Anliegen untereinander erzählen und

eine Frage das dann an die Chefin heran. „Sie wollen sich untereinander helfen und wissen, dass sie Rückhalt bekommen“, betont Schulze. Wenn eine Mitarbeiterin private Probleme habe, sehe sich die Handwerksmeisterin eher als Freundin, weniger als Chefin.

Grundsätzlich versucht Katja Schulze, ihre Mitarbeiterinnen persönlich anzusprechen, wenn etwas nicht stimmt. „Wenn nur ein ‚alles in Ordnung‘ kommt, weiß ich, dass ich dranbleiben muss“, sagt sie. Auch außerhalb der wöchentlichen Teamrunde sei sie offen für Gespräche. Denn: „Wenn alle zuhören, ist die Schwelle höher, nicht-betriebliche Dinge zu thematisieren“, weiß Schulze.

Im täglichen Umgang mit ihrem Team hilft der Handwerksmeisterin auch, dass sie selbst als Angestellte gearbeitet hat. „Ich kann mich in manchen Situationen besser in jemanden reinversetzen und versuche nachzuziehen, was das Problem ist.“

Gelernt habe sie zudem, dass Transparenz ein wichtiges Instrument sei, um auf Augenhöhe miteinander zu arbeiten. Daher macht Katja Schulze beispielsweise kein Geheimnis aus ihrer BWA. „Wenn es um Geld geht, kommt schnell Unmut auf, weil sich jemand benachteiligt fühlt“, sagt die Unternehmerin. Dem möchte sie mit ihrer Transparenz-Strategie vorbeugen. (JA)

Foto: Hauke Mueller



Ein unzufriedener Kunde kann bis zu sieben andere mitziehen.

Anja Mýrdal,
Unternehmerberaterin und Coach

4. Schritt: Schaffen Sie Räume für Rückmeldungen

Um Ihr Team zu ermutigen, auch schwierige Dinge anzusprechen, müssen Sie mögliche Hürden abbauen. Nicht jeder äußert sich gern in großer Runde. Und wenn Ihre Mitarbeiter sich vor Ihrer Reaktion fürchten, erst recht nicht. Also schaffen Sie Räume, in denen Rückmeldungen „gefahrlos“ möglich sind.

„Vorgesetzte können Mitarbeitern die Gelegenheit geben, sich anonym zu äußern“, sagt Anja Mýrdal. Etwa indem sie einen Fragebogen erstellen, der ohne Namensnennung abgegeben werden kann.

Fragen Sie aktiv nach, wie die Arbeit des Tages verlaufen ist, und suchen Sie Einzelgespräche. Und vor allem: Merken Sie sich, was Ihre Mitarbeiter äußern, auch wenn es nur Andeutungen sind. Dann können Sie ein paar Tage später erneut nachfragen, ob das Problem behoben ist.

5. Schritt: Sorgen Sie für Transparenz

„Wenn Probleme zur Sprache kommen, muss der Chef beurteilen, wie relevant die Rückmeldungen sind, und zeigen, dass er sie ernst nimmt.“ Er könnte beispielsweise in einer Mitarbeiterrunde das Problem benennen und das Team bei der Änderung um Unterstützung bitten.

„Transparenz sorgt für Vertrauen“, betont Mýrdal. Und nur in einer vertrauensvollen Atmosphäre bekommen Sie eine ehrliche Rückmeldung. Denn: „Vertrauen ist der Schlüssel dafür, dass sich die Mitarbeiter angstfrei in einem Unternehmen bewegen“, so die Beraterin. „Das kann man nicht erzwingen. Aber man kann es sich erarbeiten.“

6. Schritt: Trainieren Sie sich und Ihr Team

Sie müssen nicht alles allein machen. Wenn Sie feststellen, dass Ihnen trotz des ehrlich gemeinten Leitbilds immer noch bei Stress die Hutschnur platzt, können Sie ein anderes Verhalten trainieren. Ein Gruppentraining ist eine Möglichkeit, um andere Formen des Stressabbaus zu finden oder eine andere Kommunikation zu lernen. „Manchmal kann es aber auch sinnvoll sein, ein Einzelcoaching in Anspruch zu nehmen“, sagt Kommunikationsexpertin Anja Mýrdal. Denn auch Persönliches spiegelt sich im Verhalten – und dem kann man oft besser außerhalb einer Gruppe auf die Spur kommen.

Auch Ihr Team sollte eine rücksichtsvolle Kommunikation üben. Es nutzt wenig, wenn Sie sich anders verhalten, nun aber die Mitarbeiter jeden verschrecken, der ein Problem anspricht.

KATHARINA WOLF

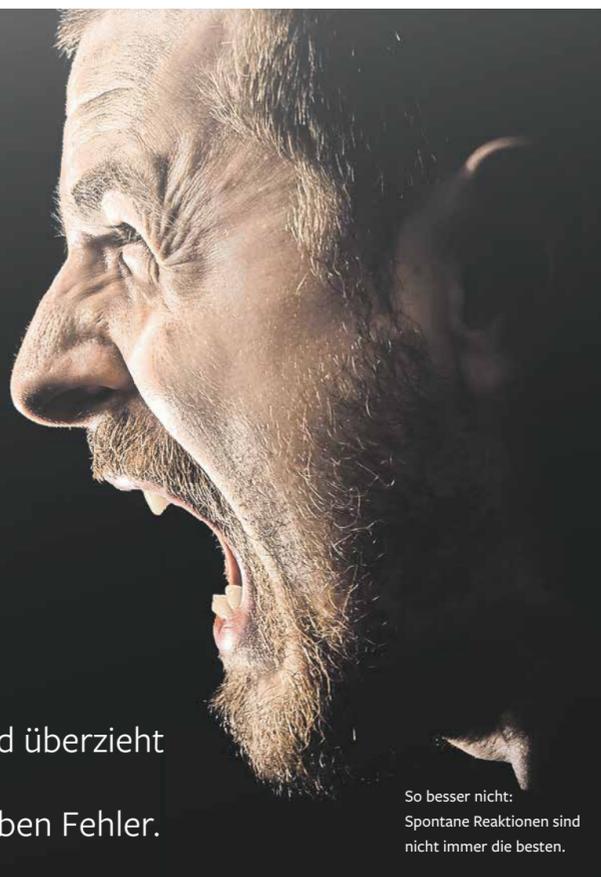
Der Newsletter informiert mich regelmäßig dienstags und donnerstags über wichtige Themen wie Steuern, Personal und Digitalisierung.

Dirk Evers,
Evers-Bau-Tischlerei GmbH,
Braunschweig

Jetzt anmelden!

Fehler vermeiden

Ihr Mitarbeiter hinterlässt seinen Platz unaufgeräumt und überzieht die Pause? Dann müssen Sie reagieren. Aber Achtung: In Kritikgesprächen lauern Fallen. Andrea Eigel nennt sieben Fehler.



So besser nicht: Spontane Reaktionen sind nicht immer die besten.

Foto: dundanim - stock.adobe.com

nicht ändern kann“, betont Eigel. Aus einem zurückhaltenden Mitarbeiter wird kein Kundenunterhalter. Wichtiger: Sagen Sie ihm, was Sie konkret erwarten und wie er sich in der von Ihnen kritisierten Situation verhalten soll. Gleichzeitig sollten Sie persönliche Vorlieben nicht zum Maßstab für alle machen. Wenn Ihnen das Tattoo Ihres Mitarbeiters nicht gefällt, ist das kein Anlass für ein Kritikgespräch.

Fehler #5: ständig unterbrechen
Jemanden anzubrüllen oder zu unterbrechen ist kein Gespräch. Besser: Schildern Sie wertfrei, wie Sie die kritische Situation wahrgenommen haben. Dann lassen Sie Ihren Mitarbeiter in Ruhe seine Sicht der Dinge schildern. So erfahren Sie, was sich abgespielt hat. Vielleicht hat Ihr Mitarbeiter nicht gewusst, was Sie von ihm erwarten. Oder die Beschwerde über ihn entbehrt tatsächlich jeder Grundlage.

Fehler #6: verallgemeinern
Vergessen Sie die Vokabeln immer und nie. „Wenn Sie tatsächlich immer hinter Ihrem Mitarbeiter herräumen müssen, haben Sie als Führungskraft versagt“, urteilt Andrea Eigel. „Denn dann hätten Sie schon längst eingreifen müssen.“ Außerdem: Wenn Sie Ihrem Mitarbeiter pauschale Vorhaltungen machen, wird er sofort nach Fälligkeiten suchen, die das Gegenteil beweisen, und Ihnen nicht mehr zuhören. Konzentrieren Sie sich also auf den konkreten Einzelfall.

„Bleiben Sie auch in Ihren Forderungen an ihn konkret. „Die Aussage: ‚Bei uns handhabt man das eigentlich anders‘ bringt niemanden dazu, sein Verhalten zu ändern“, betont Andrea Eigel. Und das wollen Sie doch erreichen.“

Fehler #7: aussitzen
Kritik zu üben, fällt Ihnen schwer? Da müssen Sie als Führungskraft durch, denn ignorieren und aussitzen bringt Sie nicht weiter. Der Mitarbeiter ändert sein Verhalten nicht, und der Rest des Teams bemerkt, dass Fehler keine Konsequenzen haben. Warum sollte sich also jemand an Ihre Regeln halten? Im schlimmsten Fall riskieren Sie Ihre Autorität. Machen Sie es sich leichter, indem Sie solche Gespräche als Lern- und Lösungsgespräche sehen. Denn vielleicht hat Ihr Mitarbeiter einen guten Grund für sein Verhalten.

Faires Verhalten motiviert
Sich als Führungskraft in einem Kritikgespräch fair zu verhalten, ist extrem wichtig, betont Andrea Eigel. Gerade jüngere Leute sind nicht bereit, einen unfairen Ton bei der Arbeit hinzunehmen. „Eine faire Führungskraft wird anerkannt“, so Eigel. Wenn Ihr Team glaubt, man könne eh nichts richtig machen, ist das tödlich für die Motivation. **KATHARINA WOLF**

Fehler von Mitarbeitern dürfen Sie nicht unkommentiert stehen lassen. Doch Vorsicht! Im Gespräch sollten Sie diese Fehler unbedingt vermeiden.

Fehler #1: emotional reagieren
Klar, wenn jemand einen Fehler macht oder ein Kunde sich beschwert, kann man sich aufregen. Sollten Sie aber nicht, bevor Sie mit Ihrem Mitarbeiter gesprochen haben. Kochen Sie emotional runter! „Emotionalität ist keine gute Grundlage für ein sachliches Gespräch!“, sagt Handwerkertrainerin Andrea Eigel aus Bietigheim-Bissingen. Gerade wenn Sie zu heftigen Reaktionen neigen, sollten Sie sich Zeit nehmen. Achten Sie auf Ihre Körpersprache! Wenn Sie zu dicht vor Ihrem Mitarbeiter stehen, mit dem Zeigefinger fuchteln oder auf den Tisch schlagen, werden Sie nichts erreichen.

Fehler #2: unvorbereitet sein
Die spontane Reaktion ist die ehrlichste, meinen Sie? Nicht wenn es um Kritikgespräche geht. Geben Sie sich etwas Zeit, bereiten Sie sich vor, rät Eigel. Folgende Fragen helfen Ihnen zu klären, was Sie eigentlich erreichen wollen:

- „Was weiß ich über die kritische Situation?“ Haben Sie das Problem selbst bemerkt oder kennen Sie es nur vom Hörensagen?
- „Wie soll in solchen Situationen künftig gehandelt werden?“
- „Was soll am Ende des Kritikgesprächs stehen und was kann ich dafür tun?“

Fehler #3: Zuhörer zulassen
Einen tollpatschigen Azubi direkt vorm Kunden zusammenzufalten, mag im ersten Moment befreiend sein, zielführend ist es nicht. Denn Sie bringen

alle Beteiligten in eine unangenehme Situation. „Der Mitarbeiter verliert das Gesicht und beim Kunden verspielen Sie Sympathie“, mahnt Andrea Eigel. Sie empfiehlt, zumindest außer Hörweite zu gehen, falls kein Rückzugsort in der Nähe ist. Auch Kollegen sollten beim Kritikgespräch nicht anwesend sein. „Vor Zeugen wird der Mitarbeiter keine Kritik annehmen, sondern sich verteidigen“, betont Eigel. Einzige Ausnahme: Das Verhalten des Mitarbeiters ist so gravierend, dass es das ganze Team negativ beeinflusst. Dann kann es ratsam sein, Kritik vor den anderen auszusprechen. „So merkt das Team, dass die Führungskraft handelt“, so Eigel.

Fehler #4: persönlich werden
Auch wenn Ihr Mitarbeiter Sie mit seinem Verhalten nervt – werden Sie nicht persönlich. „Sie sollten jemanden nicht für Eigenschaften kritisieren, die er

„
Emotionalität ist keine gute Grundlage für ein sachliches Gespräch!“

Andrea Eigel,
Handwerkertrainerin

Fristlos gefeuert nach Diebstahl

Zu Beginn der Corona-Krise waren Desinfektionsmittel knapp. Ein Mitarbeiter hatte bei der Arbeit Zugriff darauf, aber das wurde ihm zum Verhängnis.

Wegen des Diebstahls von Desinfektionsmitteln kündigte eine Firma in der Corona-Pandemie einem langjährigen Mitarbeiter fristlos. Zu Recht, entschied das Landesarbeitsgericht (LAG) Düsseldorf.

Der Fall: Das Unternehmen führt im März 2020 Stichprobenkontrollen bei der Ausfahrt vom Firmengelände durch. Im Fahrzeug des Mitarbeiters wird eine nicht angebrochene Plastikflasche mit einem Liter Desinfektionsmittel im Wert von 40 Euro entdeckt. Daraufhin kündigt das Unternehmen ihm fristlos. Doch der Beschäftigte behauptet, dass er das Mittel für sich und seine Kollegen verwenden wollte, da es in den Waschräumen des Betriebs nicht verfügbar gewesen sei.

Das Urteil: Das Landesarbeitsgericht Düsseldorf stellte sich auf die Seite des Arbeitgebers. Es habe ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung vorgelegen, teilt das Gericht mit. Die Schilderun-

gen des Mitarbeiters seien nicht glaubhaft. Das LAG ging davon aus, dass der Mann sich das Desinfektionsmittel zugeeignet hat, um es selbst zu verbrauchen.

Eine vorherige Abmahnung sei trotz der langen Beschäftigung nicht erforderlich gewesen. Der Kläger habe in der Pandemie, „als Desinfektionsmittel Mangelware“ waren, und in Kenntnis davon, dass auch sein Arbeitgeber mit Versorgungsengpässen zu kämpfen hatte, eine „nicht geringe Menge Desinfektionsmittel“ entwendet. In Anbetracht dieser Umstände hätte dem Mitarbeiter klar sein müssen, dass er mit der Entwendung von einem Liter Desinfektionsmittel den Bestand seines Arbeitsverhältnisses gefährdete. **(AML)**

LAG Düsseldorf:
Urteil vom 14. Januar 2021, Az. 5 Sa 483/20

Daten gelöscht – Kündigung?

Ein Mitarbeiter löscht aus Ärger Daten und wird fristlos gekündigt. Ein Gericht entschied: Das war in Ordnung.

Eine fristlose Kündigung darf nur aus einem wichtigen Grund erfolgen, der die Zusammenarbeit für den Arbeitgeber unzumutbar macht. Das Landesarbeitsgericht (LAG) Baden-Württemberg hat sich mit der Frage beschäftigt, ob das vorsätzliche Löschen von Daten ausreicht.

Der Fall: Ein Vertriebsmitarbeiter eines Staubsaugerherstellers sollte in einem Mitarbeitergespräch mit dem Geschäftsführer dazu bewegt werden, einen Aufhebungsvertrag mit sofortiger Freistellung zu unterschreiben. Der Mitarbeiter lehnte dies ab und forderte eine Abfindung, die wiederum der Arbeitgeber ablehnte. Am Tag nach dem Gespräch stellte der Leiter der

IT-Abteilung fest, dass sieben Gigabyte Daten aus dem Verzeichnis des Mitarbeiters, der nicht zur Arbeit erschienen war, gelöscht worden waren. Der Arbeitgeber nahm dies als Grund für eine fristlose Kündigung, der Mitarbeiter klagte.

Das Urteil: Das LAG Baden-Württemberg entschied im Sinne des Arbeitgebers. Das unbefugte Löschen von Daten des Arbeitgebers sei ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung. Dies sei eine erhebliche Pflichtverletzung, welche eine Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses unzumutbar mache. Das Löschen der 3.300 Dateien könne nicht versehentlich geschehen sein und habe das Vertrauensverhältnis



Daten des Arbeitgebers löschen? Keine gute Idee!

unwiederbringlich zerstört. Für unerheblich hielt das LAG, ob das Löschen der Daten durch den Kläger strafbar sei, ob und mit welchem Aufwand ein Teil der gelöschten Daten wiederhergestellt werden konnte oder ob der Arbeitgeber die Daten tatsächlich benötigt. **(KW)**

LAG Baden-Württemberg:
Urteil vom 17.9.2020, Az. 17 Sa 8/20

MARKTPLATZ

Blech-/Metallbearbeitung

WIR BIEGEN FÜR SIE

CN-gesteuerte Biegemaschinen

HOKLAR THERM
FERTIGUNGSTECHNIKEN

info@fertigungstechniken.de
Tel. (04489) 92 81-0

- 3-4 Walzenverfahren
- kombiniertes Ring-/Dornbiegeverfahren
- 3D-Form-Biegen
- Schwere Profile bis Wx 600 cm²

Sonderposten günstig abzugeben:
Alu-Flach 40 x 3 / 60 x 4 / 60 x 8 mm
in Längen bis 12,00 m

Mediadaten 2021 sehen Sie unter: www.handwerk.com

Hallenbau

Wir liefern das komplette Hallenprogramm:
z.B. Fertighalle,
Maße 15,00m x 30,00m x 3,50m
komplett mit Dach und Wand,
Tor und Tür
39.690,- Euro + MwSt.
Pro-Tec Systembau GmbH
Ostersöder Str. 14, 27412 Bredde
Tel.: (04285) 95114, Fax: 95115
office@pro-tec-systembau.de

Stahlbau ist Vertrauenssache

Pro Tec T
Systembau | Stahlbau | Hallenbau
www.pro-tec-systembau.de

Visionen brauchen Planung mit Stahl

JANNECK
Stahlhallen & Stahlbau

T: 04475 92930-0
Zum Gewerbegebiet 23 49696 Mölbergen
www.stahlhallen-janneck.de

Ankäufe

MSH Landmaschinen
Suchen ständig gebrauchte
SCHREINEREMASCHINEN
auch komplette Betriebsauflösungen
MSH-nrw GmbH · Tel. 02306 941485
info@msh-nrw.de · www.msh-nrw.de

Anzeigenschluss ist am:
23. Februar 2021

SDH[®]
GmbH
SERVICEGESELLSCHAFT
DEUTSCHES HANDWERK

GÜNSTIGE FIRMENWAGEN FÜRS HANDWERK

JETZT KOSTENLOS REGISTRIEREN UND NACHLÄSSE EINSEHEN

Telefon: 089-92 13 00 530 · www.sdh.de

Fünf Tipps für die Kündigung

Sich von einem Mitarbeiter zu trennen, ist immer eine schwierige Angelegenheit. Wie behalten Sie die Situation im Griff?

Manchmal hat man einfach den Falschen eingestellt. Ein Kollege kann und will bei den Veränderungen im Betrieb nicht mitmachen. Oder jemand kommt ständig zu spät und arbeitet unzuverlässig. Wenn Gespräche keine Veränderung bringen, kann es die sauberste Lösung sein, sich von diesem Mitarbeiter zu trennen – auch wenn es schwerfällt. Hannes Friedl, Geschäftsführer der Unternehmensberatung homini, hat schon viele Handwerksbetriebe beraten und nennt wichtige Tipps, damit ein Kündigungsgespräch nicht in einer Katastrophe endet.



Ein Kündigungsgespräch ist genauso wichtig wie ein Einstellungsgespräch.

Hannes Friedl,
Unternehmensberater

Tipps #1: Gehen Sie vorbereitet in das Gespräch

Hand aufs Herz – wie gut ist Ihre Dokumentation? „Eine Kündigung kommt nicht aus heiterem Himmel“, sagt Hannes Friedl. Sie haben Ihre Gründe, warum Sie den Mitarbeiter gehen lassen wollen – Verspätungen, Unzuverlässigkeiten, mangelhafte Arbeit. Doch sind sie auch dokumentiert? „Je genauer ich weiß, warum ich jemandem kündigen will, und je besser ich das mit Fakten untermauern kann, desto klarer bin ich in meiner Entscheidung“, so Friedl. Das wichtigste Ziel sei, bei sich selbst und beim Mitarbeiter ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass er in einem anderen Betrieb besser aufgehoben ist. Und dafür brauchen Sie Fakten.

Tipps #2: Schaffen Sie eine professionelle Atmosphäre

Ein Kündigungsgespräch sollte niemals während der Arbeitszeit oder vor Zeugen stattfinden. „Am besten, man vereinbart einen Termin vor oder nach Arbeitsbeginn für ein Gespräch unter vier Augen“, sagt Berater Friedl. Nehmen Sie sich ausreichend Zeit! „Ein Kündigungsgespräch verlangt genauso viel Aufmerksamkeit wie ein Bewerbungsgespräch“, betont der Berater. Und wie sage ich meinem Mitarbeiter, dass er nicht mehr für mich arbeiten soll? Am besten geradeheraus: „Wie du weißt, bin ich schon länger nicht mehr mit deiner Arbeit zufrieden und deshalb möchte ich unser Arbeitsverhältnis beenden“, könnte so ein Satz lauten.

Tipps #3: Reden Sie über die Zukunft

In einem Kündigungsgespräch sollte die Zukunft als Thema wichtiger sein als die Vergangenheit, findet Berater Hannes Friedl. Jetzt brauchen Sie nicht mehr über alte Fehler zu sprechen, denn Ihre Entscheidung, sich von dem Mitarbeiter zu trennen, steht fest. Also lenken Sie Ihren und seinen Blick auf die Zukunft. „Der Chef sollte seinem Ex-Mitarbeiter klarmachen, dass er in einem anderen Betrieb besser zurechtfinden kann“, so Friedl. Denn in anderen Unternehmen gelten andere Werte, gibt es andere Abläufe oder herrscht ein anderer Führungsstil. Dass es in Ihrem Betrieb nicht gepasst hat, heißt nicht, dass es nirgends klappt.



Urteil: Schmerzensgeld vom Arbeitgeber?

Muss ein Chef einem verunglückten Mitarbeiter Schadenersatz zahlen? Das BAG hat entschieden.

Der Fall: Die Mitarbeiterin eines Seniorenheims war im Winter auf dem Weg zur Arbeit vor einem Nebeneingang des Heims ausgerutscht und hatte sich verletzt. Die Gesetzliche Unfallversicherung (GUV) wertete den Vorfall als Arbeitsunfall im Sinne von § 7 SGB VII und zahlte Verletztengeld. Die Frau sah den Unfall als Wegeunfall, den ihr Arbeitgeber vorsätzlich herbeigeführt hatte, da am Eingang nicht geräumt worden war. Sie klagte auf ein Schmerzensgeld von 10.000 Euro und Erstattung aller entstandenen materiellen Schäden. **Das Urteil:** Das Bundesarbeitsgericht (BAG) entschied nicht im Sinne der Klägerin. Der Arbeitgeber müsse laut § 104 Abs. 1 Satz 1 SGB VII nur zahlen, wenn

- der Arbeitgeber den Unfall auf einem versicherten Weg im Sinne von § 8 Abs. 2 Nr. 1 bis 4 SGB VII (Wegeunfall) herbeigeführt habe oder
- der Arbeitgeber den Unfall mit doppeltem Vorsatz herbeigeführt habe. Der Arbeitgeber müsste in diesem Fall den Weg absichtlich nicht geräumt haben (Verletzungshandlung) mit dem Ziel, dem Mitarbeiter vorsätzlich Schaden zuzufügen (Verletzungserfolg).

Da sich der Vorfall aber auf dem Gelände des Seniorenheims ereignet habe, handle es sich um einen Arbeitsunfall, stellte das BAG fest. Zudem habe dem Arbeitgeber kein Vorsatz nachgewiesen werden können. Er müsse daher nicht zahlen. (KW)

BAG: Urteil vom 28. November 2019, Az. 8 AZR 35/19



Fotos: homini.org | Antonioguillerm - stock.adobe.com

Die richtigen Worte finden: Auch wenn die Schriftform vorgeschrieben ist – eine Kündigung sollten Sie in einem ruhigen Gespräch überreichen.

Tipps #4: Lassen Sie Raum für Emotionen

Es kann sein, dass Ihr Mitarbeiter emotional wird. Bleiben Sie sachlich, aber lassen Sie dem Gekündigten Raum für seine Gefühle. „Wenn jetzt jemand verzweifelt ist, dann spricht auch nichts dagegen, ihn zu trösten“, sagt Hannes Friedl. Schließlich sind Sie nun nicht mehr als Chef für einen Mitarbeiter zuständig, sondern begegnen ihm von Mensch zu Mensch. Auch Wut kann eine Reaktion auf eine Kündigung sein. Auch hier gilt: Ruhig bleiben, dem anderen Raum geben. „Wenn Sie allerdings beschimpft werden, brauchen Sie sich das nicht anzuhören“, so Friedl.

Tipps #5: Kommunizieren Sie die Kündigung ins Team

Egal, wie das Gespräch gelaufen ist, Sie können sicher sein, dass der Rest des Teams schnell davon erfährt. Bevor Gerüchte entstehen, sollten Sie Ihren Leuten die Situation erklären. „Als Chef sollte man klarstellen, dass die Entscheidung gegen den Kollegen auch zum Wohl der Mitarbeiter gefallen ist, die unter dem Fehlverhalten zu leiden hatten“, sagt Hannes Friedl. „Meist hat sich ein gekündigter Mitarbeiter schon einen gewissen Ruf erworben“, so Friedl. Deshalb ist es auch ein wichtiges Signal an die anderen Kollegen, dass Sie als Führungsperson darauf reagieren. KATHARINA WOLF

**AUTO
RÄDER
REIFEN**

**GUMMI
BEREIFUNG**

UNSER NEUER ...

LOADING...



AUFTRITT!

- Moderne Optik
- Übersichtlicher Aufbau und Navigation
- Responsiv und mit größerer Reichweite

Lernen Sie auch unseren neuen digitalen Abo-Shop kennen!

Mit dem Code RELAUNCH können Sie bis zum 28.02.2021 kostenlos auf alle Archiv-Ausgaben der Gummibereifung zugreifen! Klicken Sie dazu epaper.gummibereifung.de

Schauen Sie doch mal vorbei:
www.gummibereifung.de





Corona-Knigge für Azubis

Abstand halten, Maske tragen, freundlich grüßen: Klare Regeln in einem Corona-Knigge sorgen für mehr Sicherheit im Umgang mit Kollegen und Kunden.



Katrin Börste,

Assistentin der Geschäftsführung und zuständig für die Azubibetreuung

■ AZUBI-KNIGGE

„Empfehlungen geben Sicherheit“

Warum das Unternehmen Dallmann auf einen Azubi-Knigge setzt und ihn zur Corona-Pandemie angepasst hat.

Von A wie Anrede bis W wie Wertschätzung – das „Knigge ABC für Auszubildende“ der Firma Hermann Dallmann Straßen- u. Tiefbau GmbH & Co. KG aus Bramsche greift Themen auf, bei denen sich Azubis unsicher fühlen könnten. „Ich habe gemerkt, dass Bedarf besteht“, sagt Katrin Börste, Assistentin der Geschäftsführung und zuständig für die Azubibetreuung. „Die Straßebauer sind ja gerade 16 oder 17, wenn sie hier anfangen.“ Aber auch die älteren Auszubildenden im kaufmännischen Bereich seien oft unsicher, was sie tun sollen, wenn sie dem Chef im Flur begegnen.

Also verfasste Katrin Börste einen Azubi-Knigge. Auf zwei DIN-A4-Seiten sind alle wichtigen Punkte aufgelistet, die mit den Azubis zu Beginn der Ausbildung besprochen werden. „Ich erkläre die einzelnen Punkte – gern an lustigen Beispielen, dann bleibt es besser hängen“, sagt Börste.

Bis zu 18 Azubis beginnen jedes Jahr ihre Ausbildung bei Dallmann Bau. Jedes Jahr passt auch Katrin Börste ihren Leitfaden an – aktuell an die Corona-Pandemie. „Wir hatten schon das Thema Handschlag. Normalerweise sollte man ihn natürlich erwidern, aber jetzt besser freundlich ablehnen.“ Auch andere Punkte wurden erweitert wie Distanz oder Krankmeldungen. Wichtig ist auch das Thema Maskenpflicht. „Die Straßebauer sollten sich umschauen, wenn sie die Baustelle verlassen. In einer Fußgängerzone zum Beispiel müssen sie den Mund-Nasen-Schutz aufsetzen.“

Der Azubi-Knigge kommt gut an bei den jungen Leuten, sagt Börste: „Es geht darum, auch denen Sicherheit zu geben, die im Elternhaus manche Regeln nicht gelernt haben.“

Foto: Privat

Gerade in der Corona-Krise ist Auszubildenden nicht immer klar, wie sie sich im Umgang mit Kunden und im Betrieb korrekt verhalten. „In Seminaren habe ich festgestellt, dass viele junge Leute verunsichert sind“, sagt Ausbildungscoach Sabine Bleumortier. „Gerade die Generation Z hat aber ein großes Bedürfnis nach Sicherheit.“ Die Trainerin hat bereits einen Azubi-Knigge verfasst, der Verhaltensregeln für Auszubildende zu normalen Zeiten umfasst. Nun hat sie angesichts der Pandemie sieben einfache Regeln für die Corona-Krise aufgestellt.

1. Die Corona-Vorgaben einhalten

Es klingt ganz selbstverständlich, ist aber in der Praxis dann doch schwierig: Die Corona-Regeln sollten unbedingt eingehalten werden: Abstand halten (mindestens 1,5 Meter), häufiges Händewaschen (empfohlen werden 30 Sekunden) und Handdesinfektion sowie das richtige Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes.

„A und O der guten Umgangsformen ist gegenseitige Wertschätzung“, so Bleumortier. „Dies zeigen wir am besten, indem wir die aktuell geltenden Regelungen und auch firmenspezifische Vorgaben einhalten, um unser Gegenüber und uns selbst zu schützen.“

Außerdem wichtig: niesen oder husten in die Armbeuge oder in ein – sauberes – Taschentuch. „Am besten ist es, wenn man sich zudem zu der Seite neigt, auf der sich keine andere Person befindet“, so die Ausbildungsexpertin.

2. Den Handschlag ablehnen

Eigentlich sind wir es gewöhnt, uns zur Begrüßung die Hand zu geben. In Corona-Zeiten ist das tabu. „In einigen Betrieben haben sich alternative Begrüßungsformen etabliert, zum Beispiel gegenseitige Berührung der Ellenbogen oder eine leichte Verbeugung des Oberkörpers nach vorne. Azubis sollten sich hier ihrem Umfeld anpassen“, sagt Bleumortier.

Aber was tun, wenn der Kunde dem Azubi die Hand zur Begrüßung entgegenstreckt? „Dann darf das freundlich ablehnt werden, zum Beispiel mit den Worten ‚Ich begrüße Sie sehr herzlich, Herr Neumüller. Auf den Handschlag möchte ich in Zeiten von Corona lieber verzichten.‘ Dafür sollte jeder Verständnis mitbringen.“

3. Laut und deutlich sprechen

Eine Maske im Gesicht kann dazu führen, dass schüchtere Azubis noch weniger sprechen, als sie das ohnehin tun. Ein Fehler, meint Bleumortier. „Das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes sollte uns nicht am Sprechen hindern. Wichtig ist aber, lauter zu sprechen, um gut verständlich zu sein.“ Trotz Maske bleibt die freundliche



A und O der guten Umgangsformen ist gegenseitige Wertschätzung.

Sabine Bleumortier,
Ausbildungscoach

Begrüßung von Vorgesetzten, Kollegen und Kunden nach wie vor wichtig. Gerade in Corona-Zeiten kann es sein, dass Kunden über kontroverse Themen sprechen wollen wie die Sinnhaftigkeit der Corona-Regeln oder das Impfen. „Solche Themen eignen sich nicht zum Small Talk“, so die Ausbildungstrainerin. „Am besten das Thema wechseln und lieber über das Wetter, die Anreise oder bei Sportfans über die Fußballergebnisse reden.“

4. Blickkontakt halten

Eine Maske deckt einen großen Teil des Gesichts ab. „Für die Mimik ist dann die Augenpartie besonders wichtig“, sagt Bleumortier. „Deshalb sollte immer Blickkontakt zu den Gesprächspartnern gehalten werden.“

5. Auf die Kleidung achten – auch im Homeoffice

Auch im Handwerk finden sich einige Azubis im Homeoffice wieder. „Auch von zu Hause aus gibt es Kontakt zu Kollegen oder Kunden – und zwar per Videokonferenz. Kleidung, die professionell wirken sollte, ist dann Pflicht“, so Bleumortier. „Zur Außenwirkung gehören auch Möbel und Gegenstände, die noch im Bild zu sehen sind. Man sollte sich fragen: Ist alles ordentlich und aufgeräumt oder nicht? Welcher Eindruck soll entstehen?“

6. Im Krankheitsfall zu Hause bleiben

Man fühlt sich krank, möchte im Betrieb aber nicht fehlen? „Trotzdem sollte man vorerst zu Hause bleiben und nicht zur Arbeit gehen“, rät Bleumortier. „Stattdessen gleich zu Arbeitsbeginn beim zuständigen Ausbilder abmelden und das weitere Vorgehen abklären.“

7. Wenn etwas unklar ist – nachfragen

Unsicher, ob alles richtig läuft? „Wer unsicher ist, ob zum Beispiel der Mund-Nasen-Schutz in der Werkstatt am Platz zu tragen ist oder nicht, sollte unbedingt nachfragen“, sagt Bleumortier. Nur so lassen sich Unklarheiten und Missverständnisse schnell aufklären.

Regeln gelten nicht nur für Azubis

„Natürlich gelten diese sieben Tipps aus dem Corona-Knigge nicht nur für Auszubildende, sondern auch für Ausbilder und alle anderen im Betrieb“, sagt die Ausbildungsexpertin. Sie empfiehlt auch, die jungen Leute jetzt ein bisschen mehr an die Hand zu nehmen als vielleicht sonst üblich. „Vieles, was in den Betrieben an Problemen mit den Azubis auftritt, wurzelt in deren Unsicherheit“, sagt sie. „Böser Wille ist es selten.“ Und gerade in Corona-Zeiten sei eben die Unsicherheit besonders groß. **KATHARINA WOLF**

Arbeitgeber darf Masken anordnen

In vielen Teilen des öffentlichen Lebens gilt eine Maskenpflicht. Doch darf ein Arbeitgeber verlangen, dass Mitarbeiter während der Arbeit Masken tragen?

Der Fall: Ein Angestellter wollte der vom Arbeitgeber angeordneten Maskenpflicht am Arbeitsplatz, einem Rathaus mit Besucherverkehr, nicht folgen. Er legte zwei Atteste vor, die ihm ohne Angabe von Gründen bescheinigten, dass er weder Maske noch Visier tragen könne. Er verlangte die Befreiung von der Maskenpflicht oder die Einrichtung eines Homeoffice-Arbeitsplatzes. Der Arbeitgeber lehnte ab, der Mann klagte.

Das Urteil: Das Arbeitsgericht Siegburg entschied im Sinne des Arbeitgebers. Der Gesundheits- und Infektionsschutz aller Mitarbeiter und Besucher wiege schwerer als das Einzelinteresse des Klägers. Zudem zweifelte das Gericht an den Attesten, da sie keine nachvollziehbaren Gründe enthielten, warum der Mann weder Maske noch Gesichtvisier tragen könne. **(KW)**

AG Siegburg: Urteil vom 16.12.2020, Az. 4 Ga 18/20. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Wann die Bedenkenanmeldung nicht schützt

Spricht etwas gegen die gewünschte Bauausführung, sollten Handwerker ihre Bedenken richtig anmelden. Warum das wichtig ist, zeigt dieser Fall.

Der Fall: Ein SHK-Betrieb soll für einen Auftraggeber Rohrbelüfter in einem Mehrfamilienhaus installieren. Der Architekt des Auftraggebers verlangt vom Handwerksbetrieb, die Rohrbelüfter anders anzubringen als geplant. Der SHK-Betrieb hat zwar Bedenken, erledigt die Arbeiten aber nach den Vorgaben des Architekturbüros. Nach Abschluss der Arbeiten kommt es zur Geruchsbildung. Eine Überprüfung ergibt zudem, dass die Arbeiten weder den Regeln der Technik entsprechen noch DIN-gerecht sind. Deshalb verklagt der Auftraggeber den SHK-Betrieb.

Das Urteil: Der SHK-Betrieb muss wegen der mangelhaften Rohrleitung Schadensersatz zahlen, entschied das Oberbrandenburgische Oberlandesgericht (OLG). Ein Schadensersatzanspruch erfordere immer ein Verschulden, so das Urteil.

Der Betrieb sei seiner Prüf- und Rügepflicht nicht in ausreichendem Maße nachgekommen. Der Bedenkenhinweis des Auftragnehmers müsse



Im Fall eines SHK-Betriebs stellten Richter jetzt klar, wie Auftragnehmer Bedenken äußern müssen.

„zur rechten Zeit, in der gebotenen Form, mit der notwendigen Klarheit und gegenüber dem richtigen Adressaten erfolgen“. Erklärungen pauschalen Inhalts seien unzulänglich. Der Betrieb konnte aber nicht beweisen, dass er die Bedenken „in der erforderlichen Art und mit der notwendigen Klarheit vorgebracht hat“.

Der SHK-Betrieb muss alleine für den Schaden aufkommen, entschied das OLG zudem. Denn das Architekturbüro sei nicht befugt gewesen, die Anordnung zu treffen. Wegen seiner Fachkunde hätte auch nur der Handwerksbetrieb erkennen können, dass das Werk durch die nachträgliche Änderung nicht funktionstauglich sei. **(AML)**

turbüro sei nicht befugt gewesen, die Anordnung zu treffen. Wegen seiner Fachkunde hätte auch nur der Handwerksbetrieb erkennen können, dass das Werk durch die nachträgliche Änderung nicht funktionstauglich sei. **(AML)**

Oberbrandenburgisches Oberlandesgericht: Urteil vom 20. Mai 2020 Az. 11 U 74/18

Videos sind noch nach sechs Monaten Beweis

Der Fall: Videoaufzeichnungen am Arbeitsplatz – ein Unternehmer stellt einen Fehlbestand im Sortiment seines Ladens fest. Daraufhin wertet er im August 2016 Aufzeichnungen der Videokamera im Geschäft aus. Dabei deckt der Geschäftsinhaber zufällig auf, dass eine Mitarbeiterin im Februar 2016 eingekommenes Geld nicht in die Registrierkasse gelegt hat. Deshalb kündigt er der Frau fristlos. Die Mitarbeiterin klagt. Das Landesarbeitsgericht Hamm hält die Kündigung für nichtig, Begründung: Die Erkenntnisse aus den Videos unterliegen einem Verwertungsverbot. Doch dann landet der Fall vor dem Bundesarbeitsgericht (BAG).

Das Urteil: Bildmaterial muss nicht sofort ausgewertet werden, entschieden die Erfurter Richter. Vielmehr habe der Unternehmer damit so lange warten dürfen, bis er für die Auswertung einen berechtigten Anlass sah. Denn nach Einschätzung des BAG ist die Verarbeitung und die Nutzung der sechs Monate alten Videoaufzeichnungen grundsätzlich sowohl durch Paragraph 32 des alten Bundesdatenschutzgesetzes als auch durch die Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung gedeckt, die seit dem 25. Mai 2018 gilt. Voraussetzung ist allerdings, dass es sich um eine rechtmäßige offene Videoüberwachung handelt. Ob das in diesem Fall zutrifft, konnten die Richter nicht beurteilen. Daher wiesen sie das Verfahren zurück an die Vorinstanz. **(AML)**

BAG: Urteil vom 23. August 2018, Az. 2 AZR 133/18

Mobilität sicher managen

Mit Aus- und Aufbauten für den Transporter sicher unterwegs zum Kunden.

Ausgerechnet eine Schubkarre kostete einen 65-Jährigen das Leben. Sie rutschte ihm auf der Autobahn A 60 von seinem Anhänger. Beim Versuch, sie aufzusammeln, erfasste ihn ein 19-Jähriger mit seinem Auto, schleuderte ihn auf die Gegenfahrbahn, was zu einer stundenlangen Vollsperrung beider Fahrspuren führte. Zugegeben, ein Extrembeispiel, aber gerade diese Unfälle zeigen, warum jeder sein Ladegut sichern sollte – um sich und andere nicht zu gefährden.

Nicht gesicherte Ladung gehorcht den Gesetzen der Physik. Bremsst ein Wagen nur von Tempo 50 auf 0, fliegen Gegenstände mit dem 40-Fachen ihres eigenen Gewichts durch die Gegend. Jeder kann sich ausrechnen, mit welcher Wucht der lose auf der Ladefläche liegende, ein Kilogramm schwere Pflasterstein durch die Kabinenwand donnert. Gewerbetreibende sind deshalb gesetzlich verpflichtet, ihre Ladung zu sichern, egal, ob sie in einem Pkw einen Musterordner, in einem Transporter Werkzeug oder im Lkw Zement-säcke transportieren.

Vorkonfigurierte Systeme helfen

Die gute Nachricht: Nicht jeder Gewerbetreibende muss das Rad neu erfinden, um sein Ladegut nicht nur sicher, sondern zugleich auch effizient in einem Transporter unterzubringen. Erfahrene, bundesweit agierende Auf- und Umbauer wie Sortimo aus Zusmarshausen bei Augsburg bieten auf das jeweilige Fahrzeug angepasste, individuell konfigurierbare Inneneinrichtungen von einer Ladegutwanne über Schubladen und Boxen bis hin zu Zurrstangen und kompletten Regalsystemen.

Einer der wichtigsten Vorteile dieser Systeme: Sie sind crashtest-erprobt. Sollbruchstellen und Materialkonstruktion sorgen im Falle eines Unfalls dafür, dass



Alles hat seinen festen Platz: Fahrzeugausbauten sorgen nicht nur für mehr Sicherheit, sie helfen auch, Zeit zu sparen, die sonst fürs Suchen draufgeht.

die Ladung tatsächlich an Ort und Stelle bleibt, statt unkontrolliert Fahrer, Beifahrer und andere Verkehrsteilnehmer zu gefährden. Außerdem bieten diese Systeme ein Höchstmaß an Effizienz: Jedes Teil hat seinen festen Platz, sodass das Team bei Reparaturarbeiten keine Zeit fürs Suchen verschwenden muss und sich ganz auf den Kunden konzentrieren kann.

Nicht gesicherte Ladung kostet

Die Anschaffung einer Inneneinrichtung ist gut investiertes Geld. Denn im Falle einer nicht gesicherten Ladung kann die Polizei das Fahrzeug so lange stilllegen, bis der Mangel behoben ist. Heißt im Klartext: Der Fahrer und sein Team kommen nicht mehr rechtzeitig zum Kunden – und das kostet im Zweifelsfall Geld und kratzt am Image. Hinzu kommt der finanzielle Schaden durch das Knöllchen, das die Polizei dem Fahrer aufdrückt.

„
Bremsst ein Wagen nur von Tempo 50 auf 0, fliegen Gegenstände mit dem 40-Fachen ihres eigenen Gewichts durch die Gegend.“

Schon 10 Euro kostet es, wenn der Fahrer versäumt, etwas gegen vermeidbaren Lärm durch die Ladung zu tun. Die Gefahr von herabfallenden Gegenständen kostet 35 Euro, sieht die Polizei zudem Gefährdungspotenzial für andere darin, erhöht sich die Summe auf 60 Euro. Entsteht noch ein Schaden, sind es 75 Euro – und bei den letzten beiden Verstößen gibt es für den Fahrer einen Punkt in Flensburg.

Chef, Verloader und Fahrer haften

Der Chef ist damit nicht aus dieser Nummer raus: Er muss seinen Mitarbeitern das Equipment zur Ladungssicherung zur Verfügung stellen und sie auch darin einweisen. Kommt es zu einem heftigen Unfall mit Sachschäden und Verletzten, drohen noch haftungsrechtliche Konsequenzen – und die können dann bis zu drei Leute treffen: den Fahrer, den Verloader und den Halter. **STEFAN BUHREN**

Know-how aus der Praxis

Clevere Lösungen zur Ladungssicherung mit Aus- und Aufbauten stellen Sortimo, das Deutsche Handwerksblatt und das Norddeutsche Handwerk auf dem 1. Handwerkerforum vor. Experten zeigen, wie sich der Betriebsalltag und Mobilität noch besser und effizienter managen lassen. Beim 1. Handwerkerforum 2021 am 6. und 7. Mai (Corona-bedingte Änderungen möglich!) in Zusmarshausen bei Augsburg geht es um

- Mobilitätslösungen – Ladungssicherung und Organisation für Handwerksbetriebe
- Mobilitätsmanagement – in Zukunft Verbrenner-, E- oder H-Fahrzeug?
- Marketing – kleiner Aufwand, große Aufmerksamkeit
- Digitalisierung – IT, Apps & Co. für das Handwerk.

Keynote-Speaker ist Bestsellerautor und Marketingexperte Jörg Mosler. Enthalten sind Übernachtung mit Frühstück im Hotel „Alte Posthalterei“, Verpflegung, Drei-Gänge-Menü am Abend sowie im Nachgang eine Dokumentation. Die Teilnehmerzahl ist limitiert, die Einhaltung sämtlicher Hygienevorgaben ist garantiert. Das Ticket kostet 199,90 Euro (inkl. MwSt.). (SB)

Anmeldung unter:

www.mysortimo.de/de/handwerkerforum

vr.de/weser-ems

Lösungen mit Augenmaß – vor allem wenn es schwierig wird.

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

Ein zuverlässiger Partner an Ihrer Seite

Die aktuelle Situation erfordert Solidarität, schnelles Handeln und passgenaue Lösungen. Wir, die Volksbanken Raiffeisenbanken in Weser-Ems sind seit jeher ein fester Partner des regionalen Mittelstandes. Solidarität ist Teil unserer genossenschaftlichen Wertewelt. Auch in diesen schwierigen Zeiten stehen wir Ihnen als zuverlässiger Partner zur Seite. Sprechen Sie uns an!

Volksbanken Raiffeisenbanken



Ford setzt die Transit-Baureihen unter Strom.



MAN eTGE



Opel ist mit dem Vivaro elektrisch am Start.



Elektrisch mit Stern: der Sprinter von Mercedes



Citroën hängt den Jumpy ans Stromnetz.



Der e-Ducato von Fiat beim Nachladen



Fast schon ein Klassiker: der e-Crafter von VW



Keine zufällige Ähnlichkeit: Der VN5 kommt vom gleichen Hersteller wie die Londoner Taxen.

E-Transporter für Ihren Fuhrpark

Mehr Informationen finden Sie in unserer Marktübersicht online unter dem Kurzlink svg.to/etrapo

Das Angebot an rein elektrischen Autos nimmt Fahrt auf. Auch die Auswahl an Elektro-Transportern wird immer größer. Eine Marktübersicht.

Wer häufig auf Langstrecken unterwegs ist, für den eignen sich reine Elektroautos heute noch nicht. Anders sieht es aus, wenn Fuhrparks oder Handwerksbetriebe vor allem auf kurzen bis mittleren Strecken unterwegs sind. Wer zum Beispiel mit seinem Transporter täglich nicht mehr als 100 Kilometer zum Kunden fährt oder Pakete ausliefert, sollte sich das aktuelle Angebot an Elektro-Transportern durchaus einmal ansehen. Denn immer mehr Transporter-Hersteller bieten neben den konventionellen Diesellaggregaten auch reine Elektromotoren für ihre Frachter an.

Wichtige Anbieter

Derzeit sind es vor allem mittelgroße und große Transporter, die auf Wunsch auch als Elektrovariante zur Verfügung stehen. Der soeben aus FCA und PSA fusionierte Stellantis-Konzern ist mit den baugleichen Citroën e-Jumpy, Opel Vivaro-e und Peugeot e-Expert besonders variantenreich am Start. Neben verschiedenen Längen gibt es zwei Akkugrößen (50 und 75 kWh) und bei Opel auch eine Doppelkabine. Neben den Kastenvarianten gibt es alle drei Modelle auch als bis zu neunsitzige Kombis.

Auch VW Nutzfahrzeuge ist elektrisch unterwegs, zu allererst mit dem e-Crafter. Als e-TGE ist er auch mit MAN-Logo zu haben. Den Dauerbrenner Transporter gibt es ebenfalls rein elektrisch. Aber: Auch wenn der ganz offiziell auf der Marken-Website beworben wird, rüstet Kooperationspartner Abt Kasten sowie Kombi und Caravelle (beide maximal neun Sitze) in Eigenregie um.

Von Mercedes gibt es den e-Sprinter mit zwei Akkugrößen (41 oder 55 kWh). Den e-Vito gibt es nur mit 41-kWh-Akku, dafür aber in zwei Längen. Aufgepasst: Ein DC-Schnellladesystem gibt es nur für den Personentransporter e-Vito Tourer mit ebenfalls bis zu neun Sitzplätzen, aber nicht für den Kasten. Allerdings verfügt der e-Vito Tourer auch über einen deutlich größeren Akku (100 kWh).

Keine Schnellladung bei Renault

Fehlen noch Nissan und Renault. Bei den Japanern beschränkt sich das Angebot elektrischer Transporter auf den e-NV200 als Kasten und Kombi. Bei Renault gibt es den Kangoo Z.E. in zwei Längen als Kasten und Kombi, der größere Master Z.E. bietet eine in seinem Umfeld unschlagbare Variantenvielfalt: Er ist nicht nur als Kasten zu haben, sondern auch als Fahrgestell und als Plattform-Fahrgestell. Weder für Geld noch gute Worte gibt es für die elektrischen Renault-Transporter jedoch ein Schnellladesystem.

Neueinsteiger im Markt nicht nur für Elektro-Transporter sind Maxus und Tropos. Maxus ist eine Marke des chinesischen SAIC-Konzerns und bietet seit Kurzem in Deutschland die Modellreihen e-Deliver 3 – in zwei Längen und mit zwei Akkugrößen, ausschließlich als Kasten – und EV80 an.

Der EV80 basiert auf einer älteren Konstruktion der mittlerweile verschwundenen englischen Nutzfahrzeug-Marke LDV, ist aber neben dem Kasten auch als Fahrgestell lieferbar. Bei den Tropos-Modellen handelt es sich um kleine elektrische Basisfahrzeuge für Pritschen oder Kofferaufbauten.

Neue Elektro-Transporter für 2021

Auch bei den elektrischen Transportern gilt es vor dem Kauf natürlich, den Einsatzzweck genau im Blick zu haben, damit sich die Investition rentiert. Denn die ist, schaut man ausschließlich auf den Listenpreis, meist nicht ohne. Steht zum Beispiel ein Opel Vivaro Cargo M mit 122-Dieselp-S und Automatik ab 30.160 Euro (alle Preis netto zzgl. USt.) in der Preisliste, kostet die vergleichbare Elektrovariante mindestens 36.890 Euro. Aber: Mit Ausnahme des ausschließlich im Rahmen von Regionalprojekten geförderten Tropos Able stehen alle Elektro-Transporter in unserer Übersicht auf der Förderliste des Bundesamts für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA). Ohne Berücksichtigung weiterer Rabatte für den Verbrenner und mit 9.000 Euro Fördersumme für den Stromer liegt unser Elektro-Vivaro beim Kauf preislich also sogar unter dem Diesel. Heißt: Informieren und Preisvergleiche sind für Fuhrparks und Handwerksbetriebe das A und O vor der Anschaffung von Elektro-Transportern.

Das wird in Zukunft auch deshalb immer wichtiger, weil sich das Angebot an Elektro-Transportern auf absehbare Zeit noch deutlich vergrößern wird. Im Laufe des Jahres wird Stellantis seine großen Transporter Citroën Jumper, Fiat Ducato und Peugeot Boxer elektrifizieren. Auch Opel wird eine elektrische Version seines größeren Modells Movano auf den Markt bringen. Am unteren Ende der Palette sind für 2021 elektrische Varianten der Kleintransporter Citroën Berlingo, Opel Combo und Peugeot Partner geplant. Und auch die Toyota-Transporter Proace und Proace City – Kooperationsprodukte mit Stellantis – werden ab Mitte beziehungsweise Herbst 2021 mit reinem Elektroantrieb vorgefahren. Erst ab 2022 gibt es mit dem großen Transit BEV Fords ersten Elektro-Transporter.

Seltene Alternative Plug-in-Hybrid

Übrigens: Wer sich für den reinen Elektroantrieb im Transporter nicht erwärmen kann, für den gibt es in diesem Segment auch die Alternative Plug-in-Hybrid. Hier ist die Auswahl allerdings deutlich geringer. Das Angebot besteht derzeit aus dem bekannten Ford Transit Custom als Kastenwagen und Kombi und dessen Pkw-Variante Tourneo Custom sowie aus einem neuen Marktteilnehmer: Der Hersteller der aktuellen Version des legendären London-Taxis, die Geely-Tochter LEVC, bietet ab Frühjahr den 5,23 Meter langen Transporter VN5 auch in Deutschland an.

CHRISTIAN FREDERIK MERTEN

MARKTÜBERSICHT E-TRANSPORTER 2021 (KASTEN, FAHRGESTELLE, DOPPELKABINEN)

MARKE	MODELL	AUFBAU	LEISTUNG (PS)	AKKU-KAPAZITÄT (kWh brutto)	MAX. REICHWEITE (km komb. nach WLTP)	MAX. LADERAUM (Kubikmeter)	MAX. NUTZLAST (kg)	MAX. ZUL. GESAMTGEWICHT (kg)	PREIS AB (Euro, netto)
Citroën	e-Jumpy	Kasten	136	50,0/75,0	212/318	6,6	1.163	3.100	35.250
MAN	eTGE Hochdach	Kasten	136	35,8	115	10,7	989	3.500	53.900
Maxus	eDeliver 3 Panel Van	Kasten	122	35,0/52,5	159/243	6,3	1.020	2.630	34.990
Maxus	EV80	Kasten	125	56,0	190	11,6	910	3.500	53.400
Mercedes-Benz	eVito	Kasten	116	41,0	184 (NEFZ)	6,6	1.016	3.200	45.120
Mercedes-Benz	eSprinter	Kasten	116	41,0/55,0	120/168 (NEFZ)	11,0	1.045	3.500	54.090
Nissan	e-NV200	Kasten	109	40,0	200	4,2	2.240	1.717	28.660
Opel	Vivaro-e Cargo	Kasten	136	50,0/75,0	231/329	6,6	1.199	3.100	35.650
Peugeot	e-Expert	Kasten	136	50,0/75,0	212/316	6,6	1.163	3.100	35.250
Renault	Kangoo Z.E. 33	Kasten	60	33,0	230	4,6	606	2.180	29.920
Renault	Master Z.E. L1	Kasten	76	33,0	193	12,5	1.620	3.500	54.900
Tropos	Able	Pritsche	14	8,6 13,0/26,0	80/130/260	--	700	1.581	18.000
VW	Abt e-Transporter 6.1	Kasten	114	37,3	105-138	6,7	1.096	3.200	44.990
VW	e-Crafter	Kasten	136	35,8	115	10,7	998	3.500	53.900

MARKTÜBERSICHT E-TRANSPORTER 2021 (PERSONENTRANSPORTER)

MARKE	MODELL	AUFBAU	SITZE (max.)	LEISTUNG (PS)	AKKU-KAPAZITÄT (kWh brutto)	MAX. REICHWEITE (km komb. nach WLTP)	PREIS AB (Euro, netto)
Citroën	e-Jumpy	Kombi	9	136	50,0	216	41.244
Citroën	e-Jumpy	Kombi	9	136	75,0	330	46.756
Mercedes-Benz	eVito Tourer Pro	Kombi	9	204	100,0	421 (NEFZ)	53.990
Nissan	e-NV200	Kombi	5	109	40,0	200	35.098
Opel	Vivaro-e	Kombi	9	136	50,0	231	41.700
Opel	Vivaro-e	Kombi	9	136	75,0	329	47.250
Peugeot	e-Expert L2	Kombi	9	136	50,0	230	41.714
Renault	Kangoo Maxi Z.E.	Kombi	5	60	33,0	230	31.920
VW	Abt e-Transporter 6.1	Kombi	9	114	37,3	105-138	49.623
VW	Abt e-Caravelle 6.1	Kombi	9	114	37,3	105-138	56.475

IMPRESSUM

Norddeutsches Handwerk

Organ der Handwerkskammern
126. Jahrgang

Herausgeber:
Handwerkskammern
Braunschweig-Lüneburg-Stade, Hannover,
Hildesheim-Süd-niedersachsen, Magdeburg,
Oldenburg, Osnabrück-Emsland-Grafschaft
Bentheim, Ostfriesland.

Verlag:
Schlütersche Fachmedien GmbH
Ein Unternehmen der
Schlüterschen Mediengruppe
Postanschrift: 30130 Hannover
Adresse:
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover
Tel. 0511 8550-0, Fax 0511 8550-2403
www.schluetersche.de
www.handwerk.com

Redaktion:
Irmke Frömling (Chefredaktion, V.i.S.d.P.)
Tel. 0511 8550-2455
froemling@schluetersche.de

Jörg Wiebking (Redaktionsleiter)
Tel. 0511 8550-2439
wiebking@schluetersche.de

Torsten Hamacher (Content Manager)
Tel. 0511 8550-2456
hamacher@schluetersche.de

Denny Gille, Tel.0511 8550-2624
gille@schluetersche.de

Martina Jahn, Tel.0511 8550-2415
martina.jahn@schluetersche.de

Anna-Maja Leupold, Tel. 0511 8550-2460
leupold@schluetersche.de

Regionalredaktionen
(verantwort. f. Kammerseiten)
Braunschweig-Lüneburg-Stade:
Astrid Bauerfeld
Hannover: Peter Karst
Hildesheim-Süd-niedersachsen:
Ina-Maria Heidmann
Magdeburg: Burghard Gruppe
Oldenburg: Heiko Henke
Osnabrück-Emsland-Grafschaft Bentheim:
Sven Ruschhaupt
Ostfriesland: Jörg Frerichs

Verkauf:
Tanja Ehlerding (Objektverantwortliche
MediaSales), Tel. 0511 8550-2477
ehlerding@schluetersche.de

Lasse Drews
(Key Account Manager Pkw-/Nfz-Hersteller)
Tel. 0511 8550-2477
drews@schluetersche.de

Marion Bäre
(Key Account Managerin Financial-Services)
Tel. 0511 8550-2645
baere@schluetersche.de

Derzeit gültige Anzeigenpreisliste:
Nr. 63 vom 1. 1. 2021

Druckunterlagen:
anzeigen@ndh@schluetersche.de
Tel. 0511 8550-2522
Fax 0511 8550-2401

Abonnement-Service:
Tel. 0511 8550-2422
Fax 0511 8550-2405

Erscheinungsweise:
monatlich

Bezugspreis:
Jahresabonnement:
€ 45,50 inkl. Versand und MwSt.
Studenten erhalten einen Rabatt
von 50 Prozent.
Einzelheft € 1,50 zzgl. Versandkosten.

Für die in der Handwerksrolle eingetragenen
Handwerker ist der Bezugspreis durch den
Mitgliedsbeitrag abgegolten.
ISSN 0029-1617

Druck:
J. D. Küster Nachf. + Presse Druck GmbH & Co. KG,
Bielefeld

Ausgezeichnete Azubi-Reporter

Lucie Mentzendorff und Pauline Weinert wurden als beste Azubi-Reporterinnen 2020 ausgezeichnet. Belohnt wurde ihr Engagement bei „Handwerk.DeineChance“.

Wer im vergangenen Jahr auf dem Instagram- oder Facebook-Kanal „Handwerk.DeineChance“ vorbeigeschaut hat, ist mit Sicherheit auf diese beiden Handwerkerinnen aufmerksam geworden: die Elektronikerin Lucie Mentzendorff und die Zahntechnikerin Pauline Weinert. Als zwei von acht Azubi-Reportern haben sie den Fans und Followern der Social-Media-Kanäle ihre Berufe nähergebracht – in Form von Beiträgen, Fotos, Erklärvideos, Storys und Reels (kreative Kurzvideos auf Instagram). Mit ihren selbst geplanten und teils aufwendig geschnittenen Videos haben die Handwerkerinnen viele Menschen erreicht und beeindruckt. Am Ende war es ein Kopf-an-Kopf-Rennen der jungen Frauen. Deshalb wurden 2020 erstmals zwei Siegerinnen ausgezeichnet. Als Jahresgewinn erhielt Lucie eine Apple Watch und Pauline ein iPad.



Als Frau im Handwerk hat es Spaß gemacht, meinen Beruf zu präsentieren.

Lucie Mentzendorff, Auszubildende

Persönlich und beruflich profitiert

Dankbar waren auch Kerstin Beckmann – dafür, dass sie Lucie die Teilnahme an dem Azubi-Projekt ermöglicht haben. „Für unsere Firma war es ein Gewinn, weil Lucie sich sehr engagiert hat und auch Leben auf unsere Social-Media-Auftritte gebracht hat“, betont Kerstin Beckmann. Zudem hätten Kunden und Kollegen ihre Beiträge gelesen und geliked. Sie sei immer kreativ und voller Ideen gewesen. „Lucie ist mit dieser Aufgabe noch mehr gewachsen, das freut uns sehr“, resümiert die Unternehmerin von Elektro Beckmann aus Gronau.

Eine positive Bilanz zieht auch Lucie: „Mir wurde durch meine Tätigkeit als Azubi-Reporterin erst klar, wie viele Handwerker und Handwerksverbände auf Instagram und Co. unterwegs sind.“ Sie habe geschaut, wie sich andere dort präsentieren, und habe versucht, „es noch besser zu machen“. Durch ihre Aktivitäten sei sie – auch auf ihrem eigenen Instagram-Kanal – mit vielen Handwerkern in Kontakt getreten und habe sich ein kleines Netzwerk aufgebaut.

Die Qualität der Beiträge hat sich gesteigert

Auch das Netzwerk des Duderstädter Dentallabors hat sich im vergangenen Jahr vergrößert. „Paulines Engagement ist bei allen gut angekommen“, betont Betriebsinhaber Markus Friedrich. Dadurch, dass die Beiträge seiner Auszubildenden von den Followern bewertet wurden, habe sie schnell ein gutes Gefühl dafür bekommen, welches Material sich für die Veröffentlichung eignet. „Sie konnte dadurch Fehler erkennen und vermeiden“, lobt Friedrich, der auch in ihren Videos zu sehen war. Pauline hat zwar mittlerweile ausgelernt. Aber dem Handwerk will die 21-Jährige weiter erhalten bleiben. „Mein anfänglicher Fokus, den Followern einen Blick hinter die Kulissen des Zahntechnikerhandwerks zu geben, hat sich nach einiger Zeit geändert“, sagt Pauline Weinert. Auf anderen Kanälen habe sie sich intensiv über die Berufe-Vielfalt im Handwerk informiert. „So folgt für mich ab August auf die erste Ausbildung eine zweite – zur Tischlerin“, berichtet sie stolz.

NAMEN UND NACHRICHTEN

Praktika für Berufsorientierung anbieten!

Trotz der Corona-Pandemie und der eingeschränkten Möglichkeiten sollen Betriebe ihre Praktikumsangebote in diesem Jahr aufrechterhalten oder sogar ausbauen, appelliert Karl-Wilhelm Steinmann, Vorsitzender des Landesverbandes der Handwerkskammern Niedersachsen (LHN). Sobald Betriebspraktika wieder möglich sein werden, könnten Schüler wieder Praktikumsplätze in den Betrieben des Handwerks suchen. „Viele Betriebe haben ihr Hygienemanagement professionalisiert, sodass einem Praktikum 2021 nichts im Wege steht“, betont Steinmann. Schon zu Jahresbeginn informierten sich Schüler und Eltern über die 130 Ausbildungsberufe im Handwerk. Zudem seien viele Handwerkskammern im letzten Jahr neue Wege gegangen und hätten neben der klassischen Ausbildungsberatung auch digitale Ausbildungsmessen oder digitale Betriebsbesuche angeboten. (JA)

Rekorde für die Elektro-Prämie

Knapp 5.200 Anträge auf die Förderprämie für Elektroautos bilanzierte das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) für Niedersachsen im Dezember 2020. Das waren etwa 1.600 mehr als im Vormonat. In Summe seien seit dem Start der Prämie im Juni 2016 für Niedersachsen 35.767 Umweltboni geflossen. Und das sei ein Rekord: Allein im zweiten Halbjahr 2020 seien mehr Förderungen als in den Jahren 2016 bis 2019 zusammen gewährt worden, teilte der Landesverband des Kfz-Gewerbes Niedersachsen-Bremen mit. (JA)

Große regionale Lohnunterschiede

Bei den regionalen Verdiensten in Niedersachsen, bezogen auf die Bruttoarbeitsentgelte von sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigten, gibt es erhebliche Unterschiede, teilt das Landesamt für Statistik Niedersachsen (LSN) mit. Beispiel: Im Vergleich der Kreise und kreisfreien Städte variierte der Lohnabstand zwischen Männern und Frauen 2019 zwischen 9 Prozent (LK Harburg) und 29,2 Prozent (KS Emden). So lag das mittlere Einkommen von Männern um rund 525 Euro höher als das von Frauen. Diese und weitere Ergebnisse wurden im 4. Atlas zur Gleichstellung von Frauen und Männern in Niedersachsen veröffentlicht. (JA)

Fotos: Privat



Die Siegerinnen 2020: Pauline Weinert (mit Markus Friedrich, links) und Lucie Mentzendorff (mit Dirk und Kerstin Beckmann) mit ihren Preisen



Keine Fortsetzung der Azubi-Reporter in 2021

Das Projekt „Handwerk.DeineChance“ der niedersächsischen Handwerkskammern ist Ende 2020 ausgelaufen und es wird 2021 keine neuen Azubi-Reporter geben. Dennoch werden mit Sicherheit viele Follower die Aktivitäten von Lucie, Pauline und den Azubi-Reportern der vergangenen Jahre auf Instagram, Facebook und Co. verfolgen und sich für eine Ausbildung und die Karrierechancen im Handwerk begeistern lassen.

MARTINA JAHN

SDH[®]

GmbH

SERVICEGESELLSCHAFT DEUTSCHES HANDWERK

GÜNSTIGE FIRMENWAGEN FÜRS HANDWERK

JETZT KOSTENLOS REGISTRIEREN UND NACHLÄSSE EINSEHEN

Telefon: 089-92 13 00 530 • www.sdh.de

Halbtags zum Traumberuf

Mit der Teilzeitausbildung erhalten besonders junge Mütter und Frauen nach der Familienpause die Chance, ins Berufsleben einzusteigen.

Kindererziehung und Berufsalltag unter einen Hut zu bringen, ist für viele eine große Herausforderung, die oft mit Teilzeitanstellungen gelöst wird. Dass man auch eine Ausbildung in Teilzeit absolvieren kann, ist vielen nicht bewusst. „Jungen Müttern, Vätern oder Personen, die Angehörige pflegen, fehlt oft die Zeit, eine Ausbildung zu beginnen oder durchzuziehen“, erklärt Dieter Friedrichs, Ausbildungsberater der Handwerkskammer für Ostfriesland. Doch gerade Menschen mit familiären Verpflichtungen hätten ein unglaubliches Potenzial und eine Chance auf dem Arbeitsmarkt verdient.

Allerdings liege die Arbeitskraft dieses Personenkreises in Ostfriesland brach. Lediglich 15 junge Frauen werden in neun Ausbildungsbetrieben nach dem flexiblen Modell ausgebildet. „Das Handwerk kann es sich in Hinblick auf den Nachwuchsmangel nicht leisten, auf diese Menschen zu verzichten. Aber bei vielen Arbeitgebern muss erst noch Überzeugungsarbeit geleistet werden“, erklärt der Berater. Denn auch diese Bewerbergruppe habe einiges zu bieten. „Die Lehrlinge zeichnen sich durch ein gutes Organisations- und Zeitmanagement aus, sind hoch motiviert und sehr loyal gegenüber ihren Arbeitgebern“, berichtet Friedrichs. Es gebe kaum Abbrüche und die Prüfungsergebnisse fielen überwiegend positiv aus.

Grundsätzlich müssen sich Betrieb und Auszubildender auf die Rahmenbedingungen einigen. Maximal die Hälfte der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit darf reduziert werden. Dafür verlängert sich die Dauer der Teilzeitausbildung entsprechend



Die Teilzeitausbildung führt in Ostfriesland noch ein Schattendasein. Dabei bietet diese einen Weg in den Wunschberuf trotz wenig Zeit.

Fotos: www.amh-online.de | Lichtbildwerkstatt

auf höchstens 50 Prozent der normalen Ausbildungszeit. Die Berufsschule wird regulär besucht. Die Vergütung kann entsprechend der wöchentlichen Ausbildungszeit anteilig gekürzt werden. War bis vor wenigen Jahren noch ein „berechtigtes Interesse“, wie die Kindererziehung oder die Pflege von Angehörigen anzugeben, ist mit der Novellierung des Berufsbildungsgesetzes 2020 das flexible Modell für alle geöffnet worden. So kann beispielsweise auch aus gesundheitlichen Gründen oder bei Lernbeeinträchtigungen eine flexible Ausbildungszeit eingerichtet werden. Gleichzeitig ist das Modell auch als eine betriebliche Umschulung anwendbar.

Dabei stehen den Auszubildenden alle Berufe offen. Ob Tischler/in, Augenoptiker/in oder Orthopädietechniker/in – alles ist möglich. In der Praxis zeigen sich aber auch Grenzen auf. „Handwerksbetriebe,



Wir müssen noch viel Überzeugungsarbeit leisten.

Dieter Friedrichs, Ausbildungsberater der Handwerkskammer

die auswärts oder auf Baustellen arbeiten, verweisen beispielsweise oft auf die Schwierigkeit, Auszubildende in Teilzeit gut in ihre Arbeitsabläufe zu integrieren, da die Einsätze vor Ort zeitlich schwer planbar sind und Mobilität erfordern“, berichtet Friedrichs. Zu den gängigen Berufsbranchen, die bereits in Ostfriesland in Teilzeit ausbilden, zählen Friseur/e, Kaufmänner/-frauen für Büromanagement oder Fachverkäufer/innen im Lebensmittelhandwerk. Aber auch eine Kfz-Mechatronikerin oder ein Bootsbauer haben ihre Ausbildung erfolgreich absolviert. Die Handwerkskammer berät hierzu kostenfrei und bietet Infoveranstaltungen an (siehe Infokasten rechts).

WIEBKE FELDMANN

Kontakt: Dieter Friedrichs, Tel. 04941 1797-58, d.friedrichs@hwk-aurich.de

Frauen ins Handwerk

Virtuelle Live-Veranstaltung zum Thema Familie und Teilzeitmodelle am 24. März, 9 Uhr.

Einblicke in die Ausbildung und Umschulung in Teilzeit bietet die Handwerkskammer für Ostfriesland gemeinsam mit der Agentur für Arbeit Emden-Leer am 24. März, ab 9 Uhr, in einer virtuellen Live-Veranstaltung an. Das Angebot läuft unter dem Titel #einfach machen – Frauen ins Handwerk im Rahmenprogramm der 31. Auricher Frauenwochen. Die Teilnahme ist per Computer, Tablet oder Smartphone kostenfrei möglich.

Interessierte erfahren, wie sie unter Berücksichtigung der familiären Verpflichtungen und unabhängig vom Alter in einem handwerklichen Beruf wieder durchstarten können.

Die Experten informieren, wie das Interesse an praktischer Arbeit, Kreativität und Technik für eine berufliche Tätigkeit genutzt werden kann. Dabei werden Fragen zu den Voraussetzungen, den Förderhilfen, den rechtlichen Bedingungen und den Unterstützungsangeboten beantwortet.

Eine Anmeldung ist bis zum 19. März möglich. Alle Teilnehmer/-innen erhalten einen Link für die Veranstaltung per E-Mail.

Anmeldung: Angela Mandel, Tel. 04941 1797-41, a.mandel@hwk-aurich.de

DAS HANDWERK GRATULIERT

- 25 Jahre Meister:** Metallbauermeister Günther Buss in Nortmoor (6. Februar), Metallbauermeister Holger Eschen in Wiesmoor (6. Februar), Landmaschinenmechanikermeister Rainer Germann in Aurich (6. Februar), Kfz-Mechanikermeister Ufe Kessner in Norden (7. Februar), Dachdeckermeister Hinrich Berends in Hesel (19. Februar).
- 40 Jahre Meister:** Elektroinstallateurmeister Peter Siefken in Südbrookmerland (30. Januar), Kfz-Mechanikermeister Rainer Bursch in Westerholt (3. Februar).
- 50 Jahre Meister:** Raumausstattermeister Bernhard Spree in Emden (2. Januar)
- 60 Jahre Meister:** Fleischermeister Ahlerich Stöhr in Emden (7. Februar)
- 40 Jahre Betriebsjubiläum:** Harm Tjaden GmbH in Großefehn (21. Januar)
- 50 Jahre Betriebsjubiläum:** Autohaus Gerhard de Voss in Krummhörn (1. Februar), Georg Ahrends, Fliesenfachgeschäft Handel u. Verlegung in Norden (4. Februar).

Veranstaltungsreihe zur Digitalisierung

Handwerkskammer bietet Online-Vortrag zur Prozessdigitalisierung am 18. Februar an.

In diesem Jahr startet die Handwerkskammer erstmalig eine Online-Veranstaltungsserie über neue Technologien. Alle zwei Wochen, immer donnerstags um 17 Uhr, informieren Kerstin Muggerridge, Beauftragte für Innovation und Technologie der Handwerkskam-



Durch das Modellieren eines Prozesses lassen sich Schwachstellen aufdecken.

mer für Ostfriesland und ihr Oldenburger Kollege, Kay Lutz Pakula, über die Möglichkeiten der Digitalisierung im Handwerk. Alle Termine können über die Website der Handwerkskammer gebucht werden. Die Teilnahme ist kostenfrei.

Der nächste Vortrag läuft am 18. Februar, ab 17 Uhr, unter dem Titel „Prozesse im Handwerk: Visualisieren und verstehen“. Viele mittelständische Unternehmen haben die Arbeitsabläufe im eigenen Betrieb oft unzureichend dokumentiert. Das Ziel der Prozessdigitalisierung ist, einen Arbeitsablauf schlanker, effizienter und kostengünstiger zu gestalten. Die Online-Veranstaltung ist eine Kooperation mit dem Kompetenzzentrum Digitales Handwerk – Schaufenster Prozessdigitalisierung an der Handwerkskammer Koblenz und der Handwerkskammer Oldenburg.

Anmeldung: www.hwk-aurich.de/prozesse

Lehrwerksmeister der Bautechnik verstorben



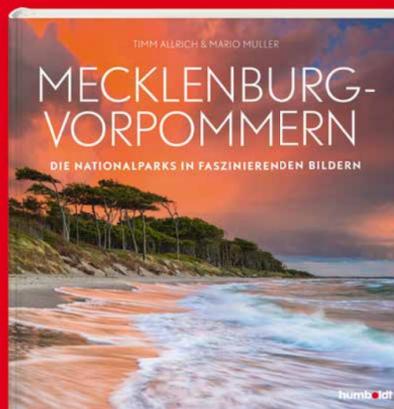
Die Handwerkskammer für Ostfriesland trauert um Hermann Aeilts (Moormerland), Lehrwerksmeister der Bautechnik, der am 2. Januar im Alter von 55 Jahren verstorben ist. Hermann Aeilts war seit 2012 im Berufsbildungszentrum (BBZ) in Aurich als Lehrwerksmeister für das Maurer- und Betonbauerhandwerk tätig. In der überbetrieblichen Lehrlingsunterweisung vermittelte der Maurer- und Betonbauermeister sowie Zimmerermeister einer Vielzahl an jungen Nachwuchshandwerkern seine Kenntnisse und Fertigkeiten. Mit viel Engagement, einem ausgeprägten Verantwortungsgefühl und einer starken Ausstrahlung hat er sich in der Handwerkskammer ein bleibendes Ansehen erworben. Wir verlieren mit ihm einen geschätzten und beliebten Kollegen, den wir stets in guter Erinnerung behalten werden.

Handwerkskammer für Ostfriesland

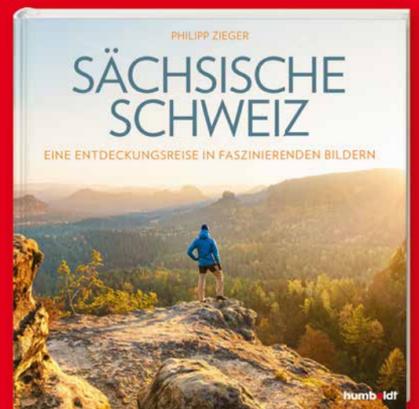
Foto: Lichtbildwerkstatt

- Eindrucksvolle Bildbände von herausragenden Landschafts- und Tierfotografen
- Mit vielen Informationen zu den Regionen und ihren Landschaftsmotiven
- Mit praktischen Übersichtskarten, in denen die Foto-Spots markiert sind

Entdecken Sie faszinierende Foto-Spots in Deutschland!



160 Seiten
ISBN 978-3-8426-5506-5
€ 29,90 [D] • € 30,80 [A]



168 Seiten
ISBN 978-3-8426-5521-8
€ 29,90 [D] • € 30,80 [A]

Überall erhältlich, wo es Bücher gibt und auf ...
www.humboldt.de

humboldt
...bringt es auf den Punkt.

Top-Azubis kommen aus Ostfriesland

Handwerkskammer für Ostfriesland



Fotos: W. Feldmann | Lichtbildwerkstatt | Schadewald Fotografie | Privat

Im Leistungswettbewerb des Handwerks reihen sich drei frisch ausgebildete Gesellen in die Handwerkselite ein. Auf Bundesebene erarbeiteten sie sich Platzierungen auf dem Siegereppchen.



„Unser ostfriesischer Nachwuchs braucht den Vergleich zu anderen Bundesländern nicht zu scheuen“, freut sich Albert Lienemann, Präsident der Handwerkskammer für Ostfriesland, über das gute Abschneiden der 31 Kammersiegerinnen und Kammersieger, die im vergangenen Jahr im Wettkampf ins Rennen geschickt wurden. Von den acht Landessiegern konnten sogar drei Teilnehmer Plätze auf Bundesebene erringen. Pandemiebedingt fand der Wettbewerb unter besonderen Voraussetzungen statt.

Normalerweise treten die Teilnehmer in praktischen Wettbewerben gegeneinander an. Im Corona-Jahr wurde größtenteils nach Noten bewertet und nur wenige Gesellenstücke zur neuen Beurteilung durch die Juroren eingereicht. „Dennoch haben die jungen Talente gezeigt, was in ihnen steckt und sich mit ihrer Leistung gegen ihre Fachkonkurrenz durchgesetzt. Ein besseres Zeugnis für die hohe Ausbildungsqualität in unserer Region kann man sich nicht wünschen“, gratuliert Albert Lienemann. Die Handwerkskammer für Ostfriesland hat die Handwerker zu ihren Bundessiegern interviewt.

Ins beste Licht gerückt

1. Bundessiegerin Fotografin Lisa Harms aus Wittmund



Ob bei der Arbeit oder in der Freizeit, auf der Jagd nach tollen Motiven hat Lisa Harms aus Wittmund immer eine Kamera griffbereit. Ihre Leidenschaft für ihren Beruf brachte die Fotografin mit dem Schwerpunkt Portraitfotografie bis an die Spitze des Leistungswettbewerbs des Handwerks.

Vom Zentralverband des Deutschen Handwerks ist die Wittmunderin kürzlich zur besten Fotografin Deutschlands im Abschlussjahrgang 2020 in einer virtuellen Live-Veranstaltung gekürt worden. Sie hat ihren Beruf von Ausbilderin Susanne Schadewald gelernt, die ihr Studio „Schadewald Fotografie“ in Wittmund betreibt.

Wegen der großen Konkurrenz habe die 24-Jährige nicht mit dem Bundessieg gerechnet, obwohl sie ihre Prüfungen mit Bestnoten ablegte. „Umso größer war die Freude, dass meine Gesellenstücke auf Landes- und Bundesebene vor den Juroren so gut abgeschnitten haben“, erzählt die junge Frau. Lisa Harms musste in ihrer Abschlussprüfung im Sommer drei Bildserien zu den Themen „Fahrzeugüberprüfung“ (Portraitfotografie) und „Gartenbau-Werkzeug“ (Produktfotografie) sowie ein freies Thema anfertigen. Für Letzteres wählte sie eine Umweltschutzorganisation, für die sie ein 20-seitiges Konzept zu einer dreiteiligen Bildserie „Massentierhaltung“, „Klimawandel“ und „Verschmutzung der Weltmeere“ erstellte. „Ich wollte etwas Tiefgründiges mit politischem Hintergrund darstellen. Etwas, was die Menschen bewegt.“

Die Schaffensorte der Abiturientin sind sowohl im Studio, bei Auftraggebern als auch im Freien. Sie führt Kundengespräche und arbeitet am Computer. Sie trifft Familie und Einzelperson, Jung und Alt, Klein und Groß in den verschiedensten Situationen. „Es ist aber auch ein Knochenjob. Wir machen uns dreckig, liegen viel auf dem Boden, knien uns manchmal in Pfützen: Für eine gute Perspektive ist uns nichts zu schade“, sagt sie mit einem Schmunzeln.

Vorerst wird die junge Fotografin als Gesellin im Wittmunder Fotostudio weiterarbeiten. Vielleicht geht sie den Meistertitel am Photo und Medienforum in Kiel an. Das ist aber noch nicht in Stein gemeißelt. **WIEBKE FELDMANN**

Hand breit Wasser unterm Kiel

2. Bundessieger Bootsbauer Sönke Rennies aus Butjadingen



Egal ob Segelboote, Fischkutter oder Motorboote – auf dem Wasser hat Sönke Rennies (27) aus Butjadingen seine Berufung gefunden. Mit seinem Können ist der Bootsbauer im Leistungswettbewerb des deutschen Handwerks 2020 durchmarschiert und zweiter Bundessieger seines Gewerkes geworden. Seine Fertigkeiten erlernte er im Ausbildungsbetrieb H. Bülter Bootswerft GmbH & Co. KG in Ditzum.

Vom Rumpf bis zur Kajüte, ob Neu-, Aus- oder Umbau der junge Geselle geht seiner Tätigkeit mit voller Leidenschaft nach. Vor allem das Anfertigen von Unikaten bereitet dem 27-Jährigen besonders viel Spaß. „Viele Kunden benötigen bei der Gestaltung des Schiffsinnenlebens eine individuelle Lösung. Diese Herausforderung mag ich an meinem Beruf am liebsten“, erzählt er. Außerdem könne man im Bootsbauer-Handwerk mit vielen verschiedenen Werkstoffen arbeiten. Von Kunststoff über Metall bis hin zu Holz sei alles dabei. Ursprünglich wollte Sönke Rennies Nautik studieren. Heute ist er sehr froh, dass er sich für eine Ausbildung im Handwerk entschieden hat.

Dass er in seiner dreieinhalbjährigen Ausbildungszeit viel gelernt hat, konnte er mit seinem Gesellenstück unter Beweis stellen. Unter anderem musste er ein Ruderblatt bauen, das in eine bestimmte Form geschliffen und anschließend grundiert und geglättet wurde. Zuvor fertigte er eine Zeichnung an, auf deren Basis er einzelne Teile herstellen konnte. „In meinem Ausbildungsbetrieb wird noch viel von Hand produziert. Das hat mir vermutlich einen kleinen Vorteil verschafft“, erinnert er sich. Aktuell arbeitet Sönke Rennies in der Zimmerei Timmermann in Burhave. Nach seiner Ausbildung zog es ihn wieder zurück in seine Heimatregion. „Ich kann hier noch sehr viel lernen. Langfristig möchte ich aber gerne wieder in einer Bootswerft tätig sein“, erklärt er. Auch den Besuch der Meisterschule kann er sich später vorstellen. **JACQUELINE STÖPPEL**

Auf den Mikrometer genau

3. Bundessieger Feinwerkmechaniker; Zerspanungstechnik Henning Denker aus Hage



Beim Leistungswettbewerb des deutschen Handwerks 2020 hat sich Henning Denker (22) aus Hage einen Platz auf dem Siegereppchen gesichert. Der Feinwerkmechaniker mit der Fachrichtung Zerspanungstechnik aus Hage überzeugte mit seinen Leistungen nicht nur auf regionaler, sondern auch auf Bundesebene. Damit konnte er sich den Titel dritter Bundessieger in seinem Gewerk erkämpfen. Sein Handwerk erlernte er im Ausbildungsbetrieb cw Tec Gesellschaft für Werkzeug- und Maschinenbau mbH in Hage.

Angefangen hat alles mit dem Sieg auf Kammeresebene. Hier konnte sich der 22-Jährige bei seiner Gesellenprüfung gegen seine Mitstreiter aus dem Beritt der Handwerkskammer für Ostfriesland durchsetzen. „Als Gesellenstück mussten wir die Greifer für einen Roboter anfertigen“, erinnert sich der Handwerker. Dafür erhielten sie teils vorgefertigte Rohlinge. „Es war besonders wichtig, vorsichtig und ordentlich zu arbeiten, denn man hat von jedem Stück nur ein Exemplar bekommen“, berichtet er. Für die Umsetzung standen den Prüflingen gut zwei Tage Zeit zur Verfügung. Mit seinen Prüfungsleistungen konnte er auch auf Landesebene überzeugen. Hier schnitt er nach Noten als Bester ab, sodass er neben 15 anderen Feinwerkmechanikern auf Bundesebene antreten durfte.

Pandemiebedingt sah der Wettbewerb unter den Besten jedoch etwas anders aus als sonst. Per Mail wurde den Teilnehmern eine Prüfungsaufgabe übersandt. „In einer Videokonferenz musste ich den beiden Prüfern dann innerhalb von 30 Minuten erklären, wie ich das Projekt umgesetzt hätte. Die Aufgabe war einfach, aber trotzdem anspruchsvoll, weil die Zeit sehr knapp war“, erklärt der Feinwerkmechaniker. Durch seine Arbeit im Betrieb sei er es aber gewohnt gewesen, Projekte auch schon mal in kürzester Zeit umsetzen zu müssen, „das war wohl mein Vorteil“. Für die Zukunft schmiedet der ehrgeizige Hager auch schon Pläne. Sobald sich die Corona-Lage etwas beruhigt hat, möchte er seine Begabtenförderung nutzen und seinen Meistertitel angehen. **JACQUELINE STÖPPEL**

Ein Händchen für Metall bewiesen

Im Berufsbildungszentrum (BBZ) der Handwerkskammer für Ostfriesland in Aurich haben kürzlich ein Fachpraktiker für Metallbau, fünf Metallbauer (Fachrichtung Konstruktionstechnik) und drei Feinwerkmechaniker (Fachrichtung Zerspanungstechnik) ihre Gesellenprüfung abgelegt und damit ihre Ausbildung im Handwerk erfolgreich beendet.

Dreieinhalb Jahre bereiteten sie sich im Betrieb, in der Berufsschule und in der überbetrieblichen Lehrlingsunterweisung des BBZ auf den Einstieg ins Berufsleben vor. Mit bestandener Prüfung haben sie eine Menge Leidenschaft im Umgang mit Werkzeugen, Maschinen und Metall bewiesen. Besonderen Grund zur Freude haben die frisch ausgelernten Metallbauer Thomas Schipper und André Meyer. Sie haben die Prüfung als Beste bestanden.

Die Ausbildung zum Metallbauer haben bestanden:

Andre Freudenberg aus Uтары (Mechanic Anlagenbau GmbH, Aurich), Dennis Janssen aus Ihlow (Christians Agrartechnik GmbH, Ihlow), André Meyer aus Ihlow (Mechanic Anlagenbau GmbH, Aurich), Thomas Schipper aus Leer (Neumann Landtechnik GmbH & Co. KG, Barßel) und Christian Voskuhl aus Breddenberg (Berufsbildungswerk Gemeinnützige Bildungseinrichtung des DGB GmbH, Leer).

Die Ausbildung zum Feinwerkmechaniker haben bestanden:

Mihat Kurt aus Leer (Logaer Maschinenbau GmbH, Leer), Feras Alkentar aus Moormerland (B.u.S. Metallverarbeitungs GmbH, Firrel) und Niels Rosendahl aus Hage (Mechanic Anlagenbau GmbH, Aurich).

Die Prüfung zum Fachpraktiker für Metallbau hat bestanden:

Steffen Herzog aus Aurich (Grone Schulen Niedersachsen GmbH, Aurich).

Wechsel an der Enercon-Spitze

Der Auricher Windkraftanlagen-Hersteller Enercon hat einen neuen Geschäftsführer und CEO. Jurist Momme Janssen (47), der bisher Mitglied der Geschäftsleitung war, trat die Nachfolge von Hans-Dieter Kettwig an. Dieser ging nach 33 Jahren bei Enercon zum 1. Dezember in den Ruhestand.

Momme Janssen war für die Ressorts Personal, Kommunikation & Marketing und IT verantwortlich. Als erste Schwerpunkte seiner neuen Tätigkeit kündigte er die Fortsetzung einer großen Neustrukturierung an. „Wir müssen eine noch höhere Veränderungsgeschwindigkeit aufbauen und unsere Prozesse wirksam optimieren“, sagte Janssen. Im Herbst 2019 verkündete der Konzern, dass er in den Jahren zuvor herbe Verluste eingefahren hatte.

„Top-Nachrichten via Push-Mitteilung – mit der App „Handwerk“ bekomme ich regelmäßig die wichtigsten News für meinen Betrieb.“

Francis Lux
Reitsportsattlerin Francis Lux,
Großefehn (Ostfriesland)

Update – jetzt aktualisieren!

So geht es:
Aktivieren Sie auf Ihrem iPhone oder Ihrem Android-Gerät die automatischen Updates

Oder:
Aktualisieren Sie Ihre App „Handwerk“ in Ihrem App-Store oder Playstore, indem Sie diese neu herunterladen!

Zurück zu den Wurzeln – AM PULS DER ZEIT

Bernd Vogel bietet klimafreundliche Bestattungen an und folgt damit den Spuren seines Großvaters. Die Corona-Krise bremst diesen Geschäftszweig aus. Doch davon lässt sich der Bestatter nicht aufhalten.

Noch vor einem Jahr hätte sich Bernd Vogel nicht vorstellen können, dass im Januar 2021 der Großteil seiner Beratungen online oder telefonisch stattfinden würde. „Keiner hat geahnt, dass die Corona-Pandemie auch unsere Arbeitsabläufe so verändern würde“, sagt der Fachgeprüfte Bestatter aus Hannover-Langenhagen. Momentan bietet er Kunden Zoom-Konferenzen zur Vorstellung seiner Dienstleistungen an. „Das wird gut angenommen und die meisten Angehörigen sind fit in Sachen Video-Konferenzen“, betont Vogel. Auch er hat sich Wissen erarbeitet: „Ich möchte da auf dem neuesten Stand sein – und bin gut gerüstet“, betont der Unternehmer, der vor 15 Jahren den Betrieb Richard Eggers Bestattungen von seinem Großvater und seiner Mutter übernommen hat.

Klimafreundliche Bestattungen im Fokus

Auch wenn die Corona-Pandemie gerade omnipräsent ist, will der 53-jährige Niedersachsen seine Ziele nicht aus den Augen verlieren: klimafreundliche Bestattungen anbieten und sie noch bekannter machen. Seit mehr als zwei Jahren arbeitet Bernd Vogel mit seinem vierköpfigen Team genau daran.

Auslöser war der geplante Kauf eines neuen Bestattungsfahrzeugs. Doch mit Blick auf die Emissionen der Fahrzeuge und auf die Nachhaltigkeit war kein Herstellerangebot zufriedenstellend. „Ich war nicht bereit, in ein Fahrzeug zu investieren, das in fünf Jahren eine Dreckschleuder ist“, fasst er zusammen. Und sah sich nach einer Alternative um.

Dabei erinnerte sich der Unternehmer an seinen Großvater, der als Stellmacher und Karosseriebauer damals sein eigenes Bestattungsfahrzeug konstruierte. „Ich hatte die Idee, ein Lastenfahrrad zu einem Bestattungsrad umzubauen“, berichtet Bernd Vogel. Viele hätten ihm das nicht zugetraut, doch gemeinsam mit einem Unternehmen aus Berlin, das auf den Umbau von Lastenrädern spezialisiert ist, hat es geklappt. Nach einer längeren Entwicklungszeit ist die „Bestattungs-Radkutsche“ seit 2019 bei Eggers Bestattungen in Gebrauch.

Regionale Hölzer schonen das Klima

Nicht nur die emissionsfreie Kutsche bietet Vogel seitdem an. Wer Wert auf eine klimafreundliche Bestattung legt, bekommt in Langenhagen auch einen Sarg, der von einer ortsansässigen Tischlerin aus heimischen Hölzern gefertigt wird. Mit dem Angebot kehrt der Handwerker erneut zurück zu den Wurzeln des Firmengründers, der ihn ermutigte, nach seiner Kaufmannslehre in das Bestatterhandwerk einzusteigen. „Früher wurden keine Billigsärge aus fernen Ländern importiert“, weiß er von seinem Großvater. Heute sei das gang und gäbe.

Diese Entwicklung gibt Vogel zu denken. Klimafreundlich zu arbeiten bedeutet für ihn, regional zu wirtschaften – und das habe seinen Preis: Etwas kost-

spieliger als eine herkömmliche Bestattung ist die klimafreundlichere Dienstleistung für Interessenten.

Und die hat Bernd Vogel schon einige Male umgesetzt, auch weil er aus eigener Überzeugung Marketing dafür gemacht hat. In besonderer Erinnerung geblieben ist ihm eine Bestattung, bei der mehrere Generationen der Angehörigen ihm mit dem Fahrrad von der Trauerhalle zum Friedhof folgten. „Da ging mir das Herz auf, denn das war wirklich ‚back to the roots‘ – wie früher. Da wurde der Sarg auch mit der Kutsche von der Kirche zum Friedhof gebracht“, sagt der Bestatter.

Wie Corona die Arbeit verändert

Bernd Vogel macht seinen Job mit Leib und Seele: „Kein Tag ist wie der andere, das mag ich an mei-

nem Beruf.“ Er schätze die Vielseitigkeit und Abwechslung: Das Wissen über Gesetze und Verordnungen, das Handwerk an sich, die Beschaffenheit von Böden und Materialien – und die Trauerarbeit.

Besonders die sei seit Beginn der Corona-Pandemie wichtiger geworden. „Die Menschen haben mit Kontaktverlust zu kämpfen, dürfen die Sterbenden teilweise nicht begleiten“, berichtet Vogel. Seine Qualifizierung zum Trauerpsychologen helfe ihm im Umgang mit Menschen, die in Extremsituationen sind.

„Meine Mitarbeiter sind meine Helden“

Doch nicht nur den Angehörigen verlange die momentane Situation viel ab. Intern hat das Bestattungsunternehmen im vergangenen Jahr viel Zeit mit



Bernd Vogel holt sein Bestattungsfahrrad aus dem Betrieb.



Gut gerüstet: In der Beratung nutzt er Zoom-Konferenzen.



Eine Urne aus Walnuss und ein Sarg aus heimischer Buche.



Bernd Vogel vor der Elisabethkirche in Langenhagen. Nachhaltigkeit ist ihm wichtig: Daher hat er ein Lastenrad für seine Zwecke umgebaut.

”

Keiner hat geahnt, dass die Corona-Pandemie auch unsere Arbeitsabläufe so verändern würde.

Bernd Vogel,
Bestatter

der Einhaltung der Hygieneregeln und Schutzmaßnahmen verbracht. Das Team ist enger zusammengewachsen, Kommunikation ist wichtiger denn je. „Meine Mitarbeiter sollen sich wohlfühlen“, betont Vogel. Er habe eine große Verantwortung, die nehme er sehr ernst.

„Meine Leute sind aus meiner Sicht Heldinnen und Helden“, sagt er. Denn auch sie müssten wie Pfleger und Krankenschwestern mit Schutzausrüstung dort agieren, wo die Infektionszahlen hoch sind – unter anderem in Alten- und Pflegeheimen.

So reagiert Bernd Vogel mit seinem Team jeden Tag auf neue Herausforderungen. Und er ist zuversichtlich, dass die Themen Nachhaltigkeit und Klimaschutz bald wieder die tagesaktuellen Nachrichten ablösen. **MARTINA JAHN**

■ VIER FRAGEN AN

Jan Fechner

FIRMENNAME Fechner Stahl- und Metallbau GmbH

WEBSITE www.fechner-stahlbau.de

ORT Nordenham

GEWERK Stahl- und Metallbau

MITARBEITERZAHL 75

FUNKTION Inhaber



1. Was sind Ihre Pluspunkte als Arbeitgeber?

Wir bieten ein familiäres Umfeld mit offenen Türen für alle Anliegen. Wir setzen auf Weiterbildung und individuelle Förderung der Mitarbeiter.

2. Wie rekrutieren Sie Nachwuchskräfte für Ihren Betrieb?

Durch die hauseigene Ausbildung. Unsere Azubis rekrutieren wir durch Kontakte, Praktika und Besuche seitens der Schule.

3. Was tun Sie, damit Ihre Mitarbeiter sich wohlfühlen?

Ich biete langfristige, gut ausgestattete Arbeitsplätze sowie große finanzielle Sicherheit.

4. Haben Sie als Chef eine Marotte?

Ich beschäftige mich intensiv mit Fahrzeugen und unserem Firmenfuhrpark.

Foto: Privat

■ ZU GUTER LETZT

Chatbot Crafty unterstützt Innungen und Verbände

Wer auf der Website der Kreishandwerkerschaft Cloppenburg surft, bekommt es mit dem Chatbot Crafty zu tun. „Der Einsatz von Chatbots hat in der Handwerksorganisation eine Zukunft“, sagt Michael Hoffschroer, Hauptgeschäftsführer der Kreishandwerkerschaft Cloppenburg und Mitentwickler von Crafty. Chatbots könnten Innungen und Verbände im Handwerk bei der Beratung von Betrieben sowie bei der Gewinnung und Bindung von Mitgliedern unterstützen.

Seit einiger Zeit ist der Chatbot 24 Stunden rund um die Uhr für die Mitglieder der Kreishandwerkerschaft da. „Damit erhöht er unsere Kundenanfrage und entlastet die Kollegen im Akquise- und Beratungsgeschäft“, schildert Hoffschroer. Der Bot könne eine Reihe von Fragen zu den Innungen autonom beantworten und lerne bei jeder Nutzung dazu. Derzeit kommunizierten pro Tag etwa 20 Nutzer

mit Crafty. Das Feedback sei durchweg positiv. Auch andere Innungen hätten bereits Interesse signalisiert. Deshalb hat Michael Hoffschroer schon konkrete Pläne: „Wir führen aktuell intensive Gespräche – zum Beispiel über neue Chatbot-Projekte für die Handwerksorganisationen.“ (JA)

Infos zu Crafty: www.craft-bot.de



Foto: Kreishandwerkerschaft Cloppenburg



Foto: Torsten Heidemann/HWK Oldenburg

Flucht, Lehre, Meistertitel!

Mohammed Juma ist 2015 aus Syrien geflüchtet. In Deutschland hat er seither viel erreicht: „Ich bin mit einem Pullover und einer Hose gekommen. Jetzt bin ich Meister“, sagt der 27-Jährige. Basis des Erfolgs ist das Integrationsprojekt IHAF, so die Handwerkskammer (HWK) Oldenburg. Juma habe nach seiner Ankunft von dem Projekt gehört. Nach Praktikum und Einstiegsqualifizierung machte er seine Ausbildung zum Friseur. Im Dezember 2020 hat er nun seine Meisterprüfung abgelegt. Trotz dieser Karriere hat der Syrer keine unbefristete Aufenthaltsgenehmigung, so die HWK. Der Integrationsbeauftragte der Kammer, Hussein Kerri, ist aber zuversichtlich, dass dies nur eine Frage der Zeit ist. (AML)