

Lebensmittelfilialen und Schulen

Montagmorgen, 10 Uhr, Zeit wird's. Die Formulare müssen nun rasch fertig ausgefüllt und auf Korrektheit durchgeprüft werden. 5 kg Kartoffeln, 4 Packungen Haferflocken, 7 Liter haltbare Milch, 500 Gramm Kaffee usw., usw. Viele Felder sind auf den Bestellseiten auszufüllen. Schade nur, daß diese so unübersichtlich sind, daß keine Fotos der zu bestellenden Waren dabei sind. Glücklicherweise, und dies ist schon ein gewaltiger Fortschritt zu früher, gibt es ausreichend Formulare, zumindest meistens.

Die Formulare und deren Handhabung stellen schon eine gut durchdachte, hoheitliche und wichtige Systematik dar. Auf jedem Blatt der Formularensammlung muß jeweils die eigene Kontonummer exakt in das dafür vorgesehene Feld eingetragen werden, handschriftlich (die Banken haben ihre Kontonummern extra auf 23 Ziffern angepaßt, so daß die Nummern auch formulargerecht sind).

Alle volljährigen Familienmitglieder müssen ihr Einverständnis mit der wöchentlichen Bestellung durch Unterschrift auf jedem Formular bestätigen. So hat der Bestellvorgang auch die notwendige Rechtssicherheit und Beweiskraft. Neu zugezogene Mitbürger müs-

sen vor ihrer ersten Bestellung bei der Ortsfiliale ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen und eine notariell beglaubigte Unterschrift jedes erwachsenen Familienmitgliedes bei der Filiale einreichen. So wird sichergestellt, daß kein Mißbrauch bei der Bestellung betrieben wird. Neben jeder Unterschrift ist selbstverständlich jeweils auch die eigene Personalausweisnummer einzutragen.

Ausgefüllte Formulare sind jeden Montagmorgen persönlich durch ein Familienmitglied am Bestelleingang der örtlichen Lebensmittelfiliale abzugeben.

Edeltraut Bravlein fährt gleich zur Filiale. Ihre Formulare sind ja auch nun fast fertig ausgefüllt. Die Filialbeamten sind sehr kundenorientiert. Sie haben ihre Bestellzettelabgabeweiten statt wie früher von 10 bis 12 Uhr nun auf 13 Uhr am Montag verlängert. Es muß schon ein großer Aufwand gewesen sein, diesen bürgerfreundlichen Service einzuführen. Die jetzige Regierung hat es erreicht. Die Anzahl der Filialbeamten mußte dafür um 30 % aufgestockt werden.

Um die ständig wuchernden Kosten in den Griff zu bekommen, wird derzeit überlegt, für bestimmte Dienstleistun-

gen Gebühren zu erheben. Glaubt man entsprechenden Presseveröffentlichungen, so sind auch bereits entsprechende Gebührenordnungen vorbereitet. Die Annahme der ausgefüllten Bestellformulare ist dann beispielsweise eine der Amtshandlungen die dem jeweiligen Verursacher / sprich Bürger direkt zugeordnet werden kann. Erfahrungsgemäß kann eine solche Gebühr, wenn die Entscheidung getroffen ist - und dies kann schnell gehen - sehr kurzfristig eingeführt werden.

Irgendwie hat Edeltraut den Eindruck, daß es in dem schwierigen Filialwesen - trotz vieler politischer Diskussionen und mancher neuer Regelungen - immer umständlicher und teurer wird. Sie rechnet damit, daß sie demnächst vor Einreichung ihres Bestellformulars zur Kasse der Filiale zu gehen hat, dort die Gebühr bar zahlen muß und dann erst ihr Bestellformular zusammen mit der Vorlage der zugehörigen Barzahlungsqittung einreichen kann. Laut dem letzten Amtsblatt kann die Erhebung der Gebühr derzeit wohl nur deswegen noch nicht durchgeführt werden, weil die Stellenbeschreibung der zusätzlich erforderlichen Filialkassenbeamten noch verwaltungsrechtlicher Klärungen bedarf.

Edeltraut kleidet sich nun noch hübsch, die Filialbeamten sollen ja einen guten Eindruck haben. Sie sind ja auch sehr wichtig für das Wohl der Familie. Kaum auszudenken, wenn, wie es leider ab und zu vorkommt, die Bestellformulare verloren gehen, oder nicht bearbeitet werden, weil beispielsweise auf einer der Seiten die Kontonummer fehlt oder die Schrift nicht leserlich genug ist. Und dabei ist das System gut durchdacht und verwaltet, gibt es doch extra aus-

führliche Regelwerke für die richtige Ausfüllweise der Bestellformulare.

Wenn die richtig ausgefüllten Formulare korrekt eingereicht sind, erhält man die behördliche Einreichungsbestätigung jeweils schon am darauffolgenden Donnerstag, per Einschreiben. Die Bestätigung ist dann 10 Jahre lang aufzubewahren, genau wie der 3. Durchschlag der ausgefüllten Bestellformulare. Um eventuelle Schwierigkeiten beim Bestellvorgang in persönlichem Gespräch zu klären, kann man einmal monatlich während der Sprechstunde mit den Beamten die aktuellen Probleme besprechen.

Die montags bestellten Waren hat man abzuholen, indem man sich dann am Freitag zwischen 13.30 Uhr und 16.30 Uhr an der Filiale einfindet. Ansonsten werden die Waren in einem durchdachten Verfahren kostenpflichtig vernichtet. In der Filiale, am Freitag zwischen 13.30 Uhr und 16.30 Uhr, kann man selbst die jeweilige exakte Bestellmenge aus den Warenregalen entnehmen. Das Auffinden der Waren ist nicht immer leicht. Dafür werden extra Übungen und Seminare angeboten. Die finanziellen Mittel der Filialbehörde sind halt knapp, es muß gespart werden, die Mittel reichen meist nicht, die Regale richtig zu beschriften oder die Waren in die richtigen Regale zu platzieren. Überhaupt, man sollte sich einmal überlegen, welcher gewaltiger Aufwand es ist, die Lebensmittel, die ja fast aus der ganzen Welt kommen, einmal in der Woche zur Abholung bereitzustellen. Eine gewaltige Leistung der Behörde.

Regierung und Parlament, die zum großen Teil mit ehemaligen Filialbeamten und Juristen besetzt sind (Filialbeamte können - im Gegensatz zu anderen Berufs-

gruppen - bei voller Arbeitsplatz- und Einkommenssicherheit politische Aufgaben übernehmen; nebenbei: neu zu besetzende Filialrektorendienststellen werden politisch bestimmt), erlassen ständig neue Vorschriften und Gesetze, um die Versorgung zuverlässiger und leistungsfähiger zu gestalten. Auch das angebotene Warensortiment ist Gegenstand hitziger politischer Diskussionen.

Es sind gewaltige Aufgaben, neue Produkte in das Sortiment aufzunehmen. Viele hochrangig besetzte Arbeitskreise, Planungsrunden und -stäbe leisten hier wichtige Grundlagenarbeit. Die Neuaufnahme neuer Waren ist ein administrativer Vorgang, welcher, wenn es rasch geht, mindestens 3 Jahre benötigt. Sind doch viele Gremien zu befragen, Gleichheitsgrundsätze einzuhalten, umfangreiche Gesetzeswerke zu prüfen, bisherige Einführungspraktiken einzuhalten und Lobbyisten zu berücksichtigen. Nebenbei möchten dabei ja auch die politischen Parteien eigene Duftmarken hinterlassen. Gerne würde man auch, so versichert jede Partei im Wahlkampf, die Anzahl der Filialbeamten erhöhen. Aber nach der Wahl sieht dies wieder anders aus. Das kennt man ja.

Die Knappheit der Mittel erkennt man u.a. auch an den Filialverwaltungsgebäuden. Diese sind nun per Gesetz auf die fünffache Fläche der Warenfläche begrenzt worden, obwohl allgemein bekannt ist, daß diese Verwaltungsflächen hinten und vorne nicht ausreichen. Aber das Geld ist zu knapp.

Familie Bravlein ist am Samstag bei Weicheis eingeladen. Dort kommen vermutlich auch die Herrenbergs. Herr Herrenberg ist der hiesige Filialrektor. Eine wichtige Persönlichkeit im Ort. Gut,

daß man ihn kennt und persönlich mit ihm verkehrt. Ein Zeichen, daß man zu den besseren Kreisen im Ort gehört.

Frau Bravlein sagt ihrem Mann Karl, er soll doch endlich auch in die Partei, wo Herr Herrenberg aktiv ist. Dort könnte Karl doch Herrenberg noch besser kennenlernen. Aber Karl ist ein Stoffel. Er besucht mal wieder so ein Seminar. Ständig macht er so was. Er macht auch nur, was ihm Spaß macht. Die Männer von heute.

Jedes Jahr bildet sich Karl in mindestens 4 Kursen weiter. Er besucht lieber eine Schule als sich um die Familie zu kümmern. Er kann doch schon 5 Sprachen perfekt und ist Experte in einigen der neuesten Technologien. Aber nein, nie hat er genug. Nun ja, ist ja schon eine tolle Sache, die super interessanten Jobs, die er dann immer hat. Aus mehreren Ländern bekommt er lukrative und interessante Jobs angeboten, und fallweise nimmt er sie auch an, für begrenzte Zeit. Und dann aber immer wieder weitere Seminare und Ausbildungen. Ist wie eine Sucht. Karl denkt auch nur an sich.

Die Ausbildungsfirmen bieten ihren Kunden - bei Wunsch vor Seminarstart - attraktive interessante und meist auch gut bezahlte Tätigkeiten an, welche man dann nach einem Seminar wahrnehmen kann. Die Schulen suchen hierzu gezielt mögliche spätere Arbeitgeber, so daß sie ihren Kunden auch den Nutzen der angebotenen Ausbildung gleich plausibel machen können. Der Spaßfaktor an der Ausbildung alleine genügt den meisten Schülern und Studenten nicht mehr.

Mit allen legalen Mitteln versuchen die Schulen, ihre Kurse zu füllen. Hauptsächlich

che nur, man besucht ein Seminar einer Ausbildungsfirma. Am Ort haben sie gleich 3 verschiedene Schulen. Eine vierte überlegt nun, ob sie demnächst auch ein Institut eröffnen soll. In der Gemeinde sieht man's positiv, wird das vorhandene Bildungsangebot doch noch besser, Konkurrenz schadet nicht. Jeden Tag sind in der Zeitung Werbebeilagen zu neuesten Kursangeboten. Viel Aufwand betreiben diese Schulen, es wird fast lästig.

Könnte man die Kinder wenigstens mal stoppen. Sie sind kaum zu bremsen. Kaum können sie laufen und haben das erste Mal Kontakt mit einer der Kleinkindbetreuungsgruppen, schon wollen sie immer wieder hin. Zugegeben, die Ausbildung ist ja nicht schlecht. Lesen, Schreiben, Rechnen, humanistisches Wissen, mit Finanzen umgehen und einiges andere lernen sie in den ersten paar Jahren fast nebenbei und spielerisch. Nun gut, das kann man sich ja gefallen lassen, dann noch eine gute berufliche Ausbildung und dann könnten sie doch zufrieden sein. Aber nein, ständig lassen sie sich wieder von den Schulen betölpeln. Sie besuchen viel mehr Seminare, als sie eigentlich bräuchten. Edeltraut ist nun bei ihren Kindern dazu übergegangen - sie versucht es zumindest - die Seminartage auf 200 im Jahr zu begrenzen, sonst würden die Kinder am liebsten nichts anderes machen als lernen, lernen, lernen. Das Leben besteht doch noch aus mehr. Aber die Kinder denken auch immer nur an ihren Spaß. Nun ja, sind halt noch Kinder.

Blitzartig schießt Edeltraut ein fast ungeheuerlicher Gedanke durch den Kopf. Was wäre wohl, wenn die Schulen ohne Wettbewerb um ihre Schüler organisiert wären, dies womöglich durch

behördenähnliche Organisationen mit verbeamteten Lehrkräften und ohne Notwendigkeit zur Kundenorientierung?

Nein, nein dies wäre zu hart für Karl und die Kinder. Karl hätte wohl kaum noch Begeisterung an seiner Weiterbildung. Und die Kinder würden möglicherweise sogar in großen Klassen zusammengefaßt, mit Lehrkräften die vielleicht nicht zu ihnen passen, eventuell sogar mit starren Unterrichtszeiten. Sie müßten - wie unangenehm - Dinge lernen ohne den entsprechenden Sinn und Nutzen zu verstehen. Womöglich müßten die Kinder sogar ganze Jahre wiederholen oder gar die Schule verlassen, wenn sie Teile des vorgetragenen Lehrstoffes nicht schnell genug aufnehmen würden. Die Kinder müßten sich vielleicht Lehrkräften anpassen, die in einem überverwalteten System die Lust am Unterrichten selbst schon lange verloren haben.

Vielleicht gäbe es dann auch noch weitere Schwierigkeiten, ähnlich wie bei den Lebensmittelfilialen, eine unangenehme Vorstellung.

Da träumt Edeltraut doch lieber davon, wie es ist, wenn die Lebensmittelfilialen in freiem Wettbewerb zueinander stehen. Die Filialen sind durchgehend geöffnet. Waren sind immer vorhanden. Das Warenangebot ist gut und übersichtlich, das Personal ist freundlich und kundenorientiert. Die Filialen bemühen sich um ihre Kunden und werben ständig aktiv um sie. Sie stellen sich auf Ihre Kunden ein. Keine Vorschriften und Formulare, sondern freundlicher Service. So soll es sein.