

In einer der teuersten Städte Deutschlands zu leben bedeutet, sich gelegentlich mit der Frage herumzuschlagen, womit das szenenahe WG-Zimmer oder der nächste Ausflug in nächtliche Astra-Erlebniswelten bezahlt werden soll. Die Suche nach Antworten treibt dabei oftmals recht seltsame Blüten und verschlägt einen an Orte, denen man unter besser situierten Umständen wohl keinen Besuch abstatten würde. Für mich war einer dieser Orte der letzten Zeit das Ortsamt Alstertal, zusammen mit dem »Alstertal Einkaufszentrum« von offizieller Seite auch gerne als das »attraktive Regionalzentrum« Poppenbüttels bezeichnet. In diesem hässlich pragmatischen Klinkerbau verdingte ich mich die letzten vier Wochen der vergangenen Bundestagswahl als Angestellter der Wahldienststelle Alstertal.

Die Ankunft

Um 7:45 Uhr erreicht die S-Bahn der Linie S1 ihre Endstation Poppenbüttel, die Fahrgäste strömen in Richtung Ausgang und werden aus aktuellem Anlass von der Jungen Union willkommen geheißen. Adrett gekleidete Männer händigen eifrig jedem, der nicht schnell genug vorbeihastet, ein Flugblatt aus, auf dem bereits die erste Einschätzung zum gestrigen TV-Duell der Spitzenkandidaten zu lesen ist: »Merkel gewinnt Kanzlerduell«. Auch der junge Bundestagskandidat der SPD für den Wahlkreis Hamburg-Nord, Christian Carstensen, ist anwesend, scheint aber noch etwas zu müde für die direkte Konfrontation mit der Jungen Union und den wahlberechtigten Fahrgästen zu sein. So drückt er sich schlecht gelaunt in einer hinteren Ecke des Ausgangsbereichs herum und überreicht jedem, der ihm zu nahe kommt, eine Broschüre mit seinem lächelndem Gesicht darauf, unter dem steht: »Ich bitte Sie um Ihre Erststimme«. Wenige Wochen später soll sein Einsatz mit dem Umzug in die Hauptstadt belohnt werden.

Ansonsten hat die SPD bei den knapp 22.500 Bewohnern Poppenbüttels nur wenig zu melden. Der ansässige CDU-Ortsverband konnte 2004 den zweithöchsten Mitgliederzuwachs unter bundesweit allen CDU-Verbänden verzeichnen, bei den letzten Senats- und Bundestagswahlen bekam die Partei in dieser Gegend weit über 50 Prozent der Stimmen. Ein kleiner Mittagspausenausflug in den ortsnahen »Nordic-Walking-Park« des Alstertals lässt einige Gründe dafür erahnen. An den Rändern der öffentlichen Grünanlage erstrecken sich weitläufige Privatparks mit kleinen Seen, Bootssteegen

und dazugehörigen Villen. Die Namen ihrer glücklichen Eigentümer sucht man auf den Klingelschildern am Eingangstor vergebens, stattdessen verfügen Hausangestellte wie Gärtner und Hausmeister über eigene Klingeln. Die Straßen dieser Gegend tragen so possierliche Namen wie »Windröschenweg«, »Dornröschenkoppel« oder »Gartenfrieden«.

Die Arbeit

Um acht Uhr morgens beginnt der Arbeitstag des Wahldienststellenteams. Die Aufgabe seiner Mitarbeiter besteht vor allem darin, postfertige Briefwahlunterlagen zu produzieren. Der gesamte Produktionsablauf ist dabei an Monotonie kaum zu überbieten und besteht aus einer Synchronisation von anspruchlosester Dateneingabe und stupider Handarbeit.

So ist Team Eins der Wahldienststelle täglich über Stunden damit beschäftigt, zehnstellige Zahlenreihen von Briefwahanträgen abzulesen, um sie an der richtigen Stelle in die Maske der Bearbeitungssoftware einzuspeisen. Anschließend werden jeweils zweimal die Befehle »x« und »j« getippt, woraufhin der Drucker zu surren beginnt und einen Wahlschein ausspuckt. Sodann übergibt Team Eins diesen Wahlschein Team Zwei, das ihn nun briefumschlagsgerecht faltet und die Wahlscheinnummer auf einem rosa Briefumschlag notiert. Danach wird der rosa Briefumschlag zusammen mit einem blauen Briefumschlag, dem Wahlschein, einem Stimmzettel sowie einem »Merkblatt zur Briefwahl« in einen grauen Briefumschlag gesteckt, dieser wiederum verklebt und in eine Postkiste einsortiert. Dieser Vorgang wird innerhalb von vier Wochen über zwölftausend Mal wiederholt, so dass sich an 20 Sonnenuntergängen durchschnittlich 600 Briefwahlunterlagen abholbereit in gelben Postkisten stapeln.

Im Sinne postfordistischer Dienstleistungsphilosophie, wonach das Leben ein ständiger Fortbildungsprozess zu sein hat, arbeiten auch die Teams der Wahldienststelle permanent an der Optimierung ihrer Produktion. Nur wenige Tage nach Produktionsstart hat Team Eins alle für den Arbeitsschritt benötigten Tasten mit Kreppklebeband markiert, um den Denkprozess zu verkürzen und somit die Geschwindigkeit der Produktion zu erhöhen. Derweil haben sich die Mitarbeiter aus Team Zwei an einem runden Tisch gruppiert, damit jeder die Arbeit des anderen ständig aus dem Augenwinkel heraus beobachten kann. Diese Sitzformation bewirkt, dass sie immer wieder Verbesserungsvorschläge austauschen, bis schließlich der Produktionsablauf von allen ineffektiven Handbewegungen befreit worden ist. Hierbei setzt sich schon in der ersten Woche eine ergodynamische Anordnung der einzelnen Briefwahlunterlagen durch.

Manchmal jedoch reicht bei solch optimalen Arbeitsabläufen eine kleine Irritation, muss nur das Summen der Drucker kurz aussetzen oder eine Doppelkeckspeckung vom Tisch fallen, und schon kommt die gesamte Produktion ins Stocken. Plötzlich weiß man nicht mehr, welches »x« in welches Kästchen und welches Formular in welchen Briefumschlag gehört, muss bei jedem Schritt kurz nachdenken und findet nur mit Mühen wieder in den reibungs- und gedankenlosen Ablauf zurück.

Zu den Servicekräften des Ortsamtes, die nicht in der Wahldienststelle arbeiten, haben wir während der gesamten vier Wochen kaum Kontakt. Unser Vorgesetzter eilt nur morgens für ein kurzes und rasantes Briefing herbei, dem wir andächtig lauschen, verschwindet nach dem letzten Satz ebenso schnell wieder und lässt uns mit der Arbeit alleine. Ein Mitarbeiter aus Team Zwei nutzt eines Tages seine Mittagspause, um die elektronische Katzenhaarbürste der Dame aus der Poststelle zu reparieren und wird fortan täglich mit »Mon Cheri« überschüttet. Einzig der mysteriöse Hausmeister des Ortsamtes Alstertal hinterlässt bei jedem Teammitglied in regelmäßigen Abständen tiefen Eindruck. Nie sehen wir ihn durch die Tür kommen, immer steht seine imposante Erscheinung ganz unvermittelt im Raum. Der pechschwarze Overall legt sich exakt wie eine Uniform um seinen gestählten Körper, das Brusthaar quillt unter dem weit heruntergezogenen goldenen Reißverschluss hervor. Zwei stahlblaue Augen blicken erhaben aus seinem braun gebrannten Gesicht auf uns herab, als er fragt, ob wir noch einen Kaffee übrig haben. Während einer von uns ein unterwürfiges »Ja, selbstverständlich« stottert, ist der nächste bereits mit dem Einschänken beschäftigt, muss jedoch feststellen, dass es an Löffeln zum Umrühren der Kaffeesahne fehlt. »Macht nichts«, entgegnet der Hausmeister mit gutigem Lächeln, »für solche Fälle hab' ich immer meinen Schraubenschlüssel dabei.« Schnell verbreiten sich in der Wahldienststelle Gerüchte, dass der Hausmeister vor seiner Anstellung im Ortsamt als GSG9-Beamter oder gar Zehnkämpfer arbeitete. Eines Tages stellt ein Mitarbeiter aus Team Eins fest, dass er unbewusst den Nachnamen des Hausmeisters als Passwort eingegeben hat, um anschließend mit Erfolg in die Bearbeitungssoftware zu gelangen.

So schreitet die Produktion im hinteren Bereich der Wahldienststelle voran. Währenddessen bearbeitet vorne Team Drei die Kundschaft im Face-To-Face-Kontakt und begegnet ihrem Wunsch nach Auskunft oder »Briefwahl vor Ort« mit einem professionellen Lächeln. Team Drei hat hierbei den anspruchsvollsten Aufgabenbereich, da seine Mitglieder die Arbeitsschritte von Team Eins und Team Zwei miteinander kombinieren müssen. Zusätzlich besteht eine dritte Aufgabe darin, dem Kunden in liebevollem Tonfall, mit viel

Geduld und dem immergleichen Text den genauen Ablauf des Wahlvorgangs zu erläutern. »Sie bekommen jetzt von mir den Wahlschein, auf dem Sie Ort, Datum und Ihren Namen eintragen. Außerdem erhalten Sie von mir Ihren Stimmzettel, auf dem Sie die Kreuzchen machen. Anschließend legen Sie den ausgefüllten Stimmzettel in den blauen Umschlag, kleben den blauen Umschlag zu und legen den zugeklebten blauen Umschlag in den rosa Umschlag. Zusätzlich stecken Sie den ausgefüllten Wahlschein in den rosa Umschlag. Zum Schluss kleben Sie den rosa Umschlag zu und werfen ihn in die Wahlurne ein.« Um die geheime Wahl zu gewährleisten, sind zwei Wahlkabinen direkt an der Fensterfront des Flurs in der prallen Sonne drappiert worden. Die ältere Klientel tritt deshalb nach dem Ausfüllen der Wahlunterlagen häufig mit schweißüberströmtem Gesicht oder weiträumig zerstörter Dauerwelle an die Wahlurne. Hier beendet sie mit letzter Kraft den Wahlvorgang und wird von uns mit einem professionellen Lächeln verabschiedet.

Die Kunden

Oft lassen es sich unsere Kunden nicht nehmen, ihren Umschlag mit »Wo sind denn die Fernsehkameras?« oder »Haben wir jetzt eine Waschmaschine gewonnen?« in der Wahlurne zu versenken. Dabei blicken sie auf die Servicekräfte in der Erwartung, dass diese ihre Arbeit kurz ruhen lassen, um in schallendes Gelächter auszubrechen. Die Servicekräfte verharren in solchen Fällen jedoch mit Blick auf dem Monitor und einem professionellen Lächeln im Gesicht. Doch nicht alle Wähler betreten das Ortsamt in derart feierlicher Laune. »Können Sie sich ein bisschen beeilen? Ich steh` mit meinem Porsche auf dem Behindertenparkplatz!«, plumpst es einem Kunden aus dem Mund, als er Team Drei zur zügigeren Bearbeitung seiner Unterlagen auffordern will. Und auch, wenn einer Servicekraft mal ein kleiner Fehler unterläuft, weist so mancher Wähler mit Sätzen wie »Nicht, dass Angela Merkel durch Sie noch eine Stimme verliert!« unverzüglich auf die möglichen Konsequenzen des unsachgemäßen Verhaltens hin. Einem älteren Herrn in Seglerhosen und zitronengelbem Lacoste-Pullover passt es nicht, dass Team Drei sich weigert, ihm die Wahlunterlagen für seine Frau mitzugeben. »Sie hören noch von mir. Ich hab hier einflussreiche Freunde im Tennisverein«, brüllt er cholerisch durch den Flur und hastet aus dem Ortsamt.

Neben derlei Vollkontaktangeboten umfasst unser Service auch die telefonische Beratung des Briefwählers, welche wiederum in den Zuständigkeitsbereich von Team Zwei fällt. Dabei wird jeder Kunde auf die gleiche Weise in Empfang genommen: »Hier ist die Wahldienststelle Alstertal. Mein Name ist ...

Was kann ich für Sie tun?« Oftmals folgen auf diesen herzlichen Empfang lange und intensive Gespräche über den Verbleib von Briefwahlunterlagen. Recht bald wird zudem deutlich, dass unser Serviceangebot auch telefonische Seelsorge beinhaltet. So tröstet ein Mitarbeiter einen älteren Herrn wegen des von ihm zu spät und außerdem unsachgemäß ausgefüllten Antragsformulars mit den Worten: »Für das nächste Mal wissen Sie nun ja, was Sie falsch gemacht haben.« »Nächstes Mal?«, röchelt es aus dem Hörer zurück, »ich glaub, nächstes Mal wird nichts mehr.«

Doch auch am Telefon können Wähler ungehalten reagieren, wenn sie Opfer von »Behördenwillkür« geworden sind. Eine ältere Frau, deren Unterlagen versehentlich einen anderen als den von ihr gewünschten Zielort erreicht haben, droht: »Ich ruf jetzt die Partei an, die ich wählen will und erzähle der, dass die wegen Ihnen vielleicht eine Stimme verliert.« Ein anderer schreit: »An ihrer Wahldienststelle krankt die ganze Gesellschaft!« Solche Attacken überdehnen langfristig das Nervenkostüm selbst des zähesten Sachbearbeiters. Aus diesem Grund werden die Kunden im Laufe der Wahlperiode immer öfter mit »Hier ist die Wahldienststelle Alstertal. Mein Name ist ... Was kann ich gegen Sie tun?«, empfangen. Ein unverändert freundlicher Tonfall hilft dabei, die kleine Bedeutungsveränderung zu kaschieren. Gerät jemand mal wieder wegen denen »da oben« allzu sehr in Rage, hilft ein kräftiges »Genau, die da oben tun ja doch nur, was wir wollen!«, um das aufgeheizte Gemüt leicht irritiert aus der Leitung zu komplimentieren.

Zu guter Letzt umfasst unser Service auch die Bearbeitung unkonventioneller schriftlich eingereicherter Briefwahlanträge. Diese Form des Kundenkontaktes ist bei allen Mitarbeitern des Briefwahlservices am beliebtesten. Schuld daran trägt nicht nur die Distanz, aus der heraus Schriftverkehr-Kunden im Vergleich zu Face-To-Face- oder Ear-To-Ear-Kunden den Kontakt suchen. Auch der überaus kreative Umgang mit dem ohnehin schon sehr eigenwilligen Amtsdeutsch sorgt auf Seiten der Servicekräfte für ein gutes Betriebsklima. Dabei fällt auf, dass gerade Angestellte der Bundeswehr es bevorzugen, ihre Anträge auf diesem Weg einzureichen. So rechtfertigt sich ein Soldat für sein Fehlen am Wahlsonntag mit einem Auslandseinsatz und bittet darum, ihm die Unterlagen direkt auf sein U-Boot zu schicken. Ein anderer möchte sich die Unterlagen über seine Mutter zustellen lassen, jedoch landet der Brief von dieser falsch adressiert wieder in der Wahldienststelle. Auf seinem äußeren Laschenrand steht feinsäuberlich geschrieben: »Lieber ..., gut dass es Dir beim Bund gefällt. Liebe Grüße, deine Mutti.«

Der Wahlsonntag

Jedoch naht das Ende erinnerenswürdiger Lebensphasen immer dann, wenn sie gerade am schönsten sind, und so steht auf einmal der Wahlsonntag vor der Tür. Die Arbeitszeit des Wahldienststellenteams ist mit Anbruch dieses Tages eigentlich beendet. Doch weil die meisten von uns ihren Arbeitsplatz mittlerweile wirklich lieb gewonnen haben, meldet sich fast die Hälfte zur ehrenamtlichen, also unbezahlten Arbeit im Wahllokal des Ortsamtes. Hierzu bedarf es lediglich einer Beförderung der Mitarbeiter in den Wahlvorstand des Wahllokals Ortsamt Alstertal.

Der Wahlsonntag war früher im Ortsamt Alstertal ein Feiertag auf das Ehrenamt. Für alle freiwilligen Mitarbeiter gab es ein Buffet mit belegten Brötchen, Kartoffelsalat und gekochten Eiern. Nach der Auszählung tranken dann die Wahlvorstände aller umliegenden Wahllokale zusammen Bier und schauten auf dem Kantinenfernseher die »Berliner Runde«. Anschließend fuhr man, je nach Gesinnung, entweder auf die Demo gegen das Wahlergebnis oder nach Hause. Vor dieser Wahl jedoch ist das Buffet samt Kantine, Bier und Fernseher wegrationalisiert worden; und so wird auch der erste Kunde des Tages eher unsanft empfangen. Dieser stellt um 7:56 Uhr seinen Mercedes standesgemäß auf dem Behindertenparkplatz ab und betritt um 7:58 Uhr mit bluthochdruckrotem Gesicht, Sonnenbrille und dickem Goldring am kleinen Finger das Wahllokal. Noch bevor er irgendwelche Anstalten machen kann, das Procedere zu eröffnen, fährt ihm ein Mitarbeiter des Wahllokals keifend in die Parade: »Es ist noch nicht acht!« Etwas verdutzt, aber auffallend um Freundlichkeit bemüht, zieht der Mann seine Rolex hervor. »Auf meiner Uhr ist es schon soweit.« - »Wann es acht Uhr ist, entscheidet immer noch der Wahlvorstand!« schreit ihm der Mitarbeiter erneut entgegen. Verschreckt zieht sich der Mann in Richtung Eingangsportal zurück, um 30 Sekunden später endlich vom Wahlvorstand die offizielle Erlaubnis zu erhalten, sein Wahlrecht in Anspruch zu nehmen. Ansonsten passiert kaum etwas Erwähnenswertes an diesem Tag, zumal die Kundschaft wesentlich ausgeglichener als in den vergangenen Wochen zur Wahl schreitet. Um 16:00 Uhr kommt der Kontaktbeamte der Polizei in seinem neuen Dresscode vorbei, um nach dem Rechten zu schauen. »Gab es schon irgendwo Ärger?«, fragen ihn die sensationslustigen Mitarbeiter, woraufhin er antwortet: »Nö, Poppenbüttel ist ja auch nicht so die Randalegegend. Vielleicht im Schulterblatt ...«

Plötzlich ist es kurz vor sechs und irgendwo im Ortsamt wird anstatt des wegrationalisierten Fernsehers noch ein alter Radiowecker hervorgekramt. Als die ersten Zahlen durch den Lautsprecher tönen, halten die meisten angesichts des schlechten Abschneidens der CDU für einen Moment etwas

irritiert inne. Schließlich haben wir ihr in den letzten Wochen mit einem professionellen Lächeln im Gesicht zu Tausenden von Stimmen verholfen. Nach Ende der Auszählung um 19:30 Uhr ist klar: Wir lagen mit unseren Privatprognosen richtig, denn im Alstertal holt die CDU wie immer solide 54,4 % der Stimmen. Wenige Minuten später schallen die letzten Verabschiedungen durch die leeren Hallen des Wahllokals und prophetisch ruft ein altgedienter Ehrenamtsinhaber beim Verlassen des Ortsamtes: »Bis in vier Monaten!«

Ove Sutter
c/o Institut für Volkskunde
Universität Hamburg
Bogenallee 11
20144 Hamburg