

## **Thema: Winterdienst hier: Partnerschaft und Leistungsverpflichtung**

Einige Gedanken hierzu aus aktuellem Anlass. Der laufende Winter 2014/2015 hat unseren Winterdienst heute das erste Mal auf die Probe gestellt. Organisation und Probeläufe sind das Eine, und ein Wintereinbruch am Weihnachtswochenende, - in den Ferien, ist das Andere. Noch dazu war eigentlich heute Morgen kein Schnee, erste Reaktion: Glück gehabt! Dann gegen 7Uhr30 kam der Schnee und, nicht, wie vorhergesagt leichte Schneeschauer mit weniger als 1cm/Stunde, sondern starker Schneefall. Wir sind mit unserem Team, trotz sorgfältiger Planung, heute in dieser Situation überlastet / überfordert, und können unsere Aufgaben nicht wie geplant und notwendig erfüllen. In dieser Situation sind wir natürlich nicht alleine, alle anderen Winterdienste, auch die Strassendienste sind in der gleichen misslichen Situation und kommen nicht nach. Jeder der unterwegs ist, oder auch nur zum Fenster rausschaut, kann sich davon überzeugen.

Warum schreibe ich das? Die ersten Anrufe erreichen mich mit der mehr oder weniger verständnislosen Frage: wo bleibt ihr, wann kommt euer Winterdienst? Natürlich nicht ohne mich aufzuklären: man habe den Winterdienst gebucht und bezahlt und bestehe nun auch auf die vertragliche Leistung.

Liebe Kunden, alle unsere Mitarbeiter, zumindest alle einsatzbereiten und einsatzfähigen Mitarbeiter sind unterwegs und tun ihr Bestes. Die erste Kontrollfahrt mit Streuen hatten die Teams schon hinter sich als der Schnee einsetzte, nun sind Alle wieder unterwegs, seit Stunden...

Mehr als sein Bestes kann keiner geben, mehr Einsatz als vollen Einsatz kann keiner bringen. Manchmal reicht das trotzdem nicht aus es Allen recht zu machen. Schwierig in unserer heutigen Anspruchsgesellschaft, jeder kennt seine Rechte, setzt diese gerne und ausführlich durch, schliesslich hat man ja bezahlt (und wenn es nur die Rechtsschutzversicherung ist die sich dann endlich mal lohnt). Dasselbe gilt auch für die Organisation. Niemals können alle Eventualitäten und alle mögliche Szenarien berücksichtigt sein. Es muss vielen Gesichtspunkten Rechnung getragen werden auch zB auch Urlaubsansprüchen von Mitarbeitern, Schichtzeiten von Mitarbeitern, technische und auch finanzielle Begrenztheiten usw...

Es gibt zwei Sorten von Anrufen / Kunden:

1. Besorgte, an der Situation interessierte und verständnisvoll fragende Kunden/Anrufer.
2. Einfordernde, an einer situativen Erklärung nicht wirklich interessierte, auf ihr Recht und Ihren Vertrag bestehende Kunden/Anrufer.

Liebe Kunden, wir lernen aus jeder Situation, aus jedem Fehler, wir wollen immer besser werden, wir wollen unseren Aufgaben / ihre Aufträge immer optimaler ausführen. Dies gilt sowohl für Planung und Organisation als auch für Durchführung und Nachbereitung. In solchen Situationen (wie zB heute) sind wir auf Verständnis und Toleranz angewiesen, sind wir angewiesen, auf Kunden die bereit sind einen solchen Weg mitzugehen, uns unterstützen, in unserem Bemühen es Ihnen recht zu machen.

Wer nicht bereit hierzu ist, suche sich bitte einen anderen Dienstleister. Bitte entlasten Sie uns emotional und leistungsmässig von Ihren Ansprüchen.

Ulm, den 27.12.2014, 12Uhr15, Peter Schaupp