



Donnerstag, 15. Oktober 2026, 14:00 Uhr
~9 Minuten Lesezeit

Besorgte Entsorger

Anstatt ihre Arbeit zu machen, spielt sich die Müllabfuhr in Kanada immer öfter als Erziehungsberechtigte der Verbraucher auf.

von Hans Casteels
Bild: Collage mit Fotos von Shutterstock.com (Alena F-key, pics five)

*Wenn die Müllabfuhr kommt, erwarten wir
gewöhnlich, dass der Abfall beseitigt wird. Sie müssen
es ja nicht umsonst tun, wir haben dafür bezahlt. Dass
wir von den sauberen Herren statt dessen zugemüllt*

werden – mit Phrasen und Belehrung –, das war so nicht vereinbart. Ohnehin bringt die Mülltrennung heutzutage eine ganze Reihe von Vorschriften mit sich, die einzuhalten oft mühselig ist. Was alles rein darf, was nicht rein darf, in welche Tonne man es entsorgen muss – oder nicht selten zahlungspflichtig in den Wertstoffhof. Das ist sachlich oft nachvollziehbar, macht aber doch deutlich, wer in dieser Personenkonstellation der Koch ist (die Stadtreinigung) und wer der Kellner (wir). In Kanada allerdings erlebte der Autor jetzt eine neue Eskalationsstufe der Bürgerdressur. Beim geringsten Verstoß bleibt der Müll vor der Haustür liegen, garniert mit einem Zettelchen, mit welchem die Müllabfuhr Noten an das Verhalten des Endkunden vergibt.

Die Region Waterloo in Kanada hat die Müllabfuhr so weit

automatisiert, dass der Müll bei einem zu Hause bleibt und der LKW nur Herablassung liefert.

Die Region Waterloo kam, um meinen Müll abzuholen, und hinterließ mir stattdessen eine Leistungsbeurteilung. Ein Sack ragte leicht aus der schwarzen Tonne heraus, sodass der Deckel nicht schließen konnte, und das reichte aus, um den eigentlichen Zweck der gesamten Operation außer Kraft zu setzen, während ihre administrativen Funktionen tadellos weiterliefen.

Der Müll blieb; der Aufkleber kam. Irgendwo in diesem Austausch liegt der reinste Ausdruck von Bürokratie: Die Arbeit bleibt unerledigt, aber das Versagen wurde ordnungsgemäß dokumentiert und der Person zugewiesen, die dafür bezahlt.

Als ich anrief, sagte man mir, ich müsse erst einmal belehrt werden — eine geradezu exquisite Form der Herablassung, um mir zu erklären, dass die Institution meinen Gehorsam für dringlicher hält als die Erfüllung ihrer eigentlichen Aufgabe.

Und ich bin auf diese spezielle Weise machtlos, die das so verdammt frustrierend macht. Ich kann telefonieren, mich beschweren, Dinge erklären und meinen Nachmittag damit verbringen, um die Beseitigung von etwas zu betteln, für dessen Beseitigung ich bereits bezahlt habe, während jeder, den ich erreiche, die Anforderungen seiner Position erfüllen kann, ohne das Problem zu lösen, dessentwegen ich überhaupt angerufen habe. Niemand muss Verantwortung übernehmen, solange sich jeder an das Verfahren gehalten hat.

Meine Zeit steht ihnen unbegrenzt und ohne Entschädigung zur Verfügung; ihre Unterstützung endet genau dort, wo die Richtlinie ihr Ende vorsieht. Die Verwaltung darf den Dienst definieren, ihn vorenthalten, erklären, warum das Vorenthalten korrekt war, und dann mein Verständnis der Erklärung bewerten. Sogar meine Beschwerde wird zu einem weiteren Punkt, den sie erfolgreich bearbeiten können, während der Müll unangetastet bleibt.

Sie haben ein Arrangement geschaffen, in dem es genügt, sich auf Regeln zu berufen, die sie selbst geschrieben haben, um im Recht zu sein, während ich neben einer vollen Tonne stehe und dafür bezahle, dass sie daran nicht schuld sind.

Bis heute hatte ich mich für einigermaßen kompetent gehalten, wenn es darum ging, Dinge wegzuerwerfen. Ich konnte Müll identifizieren, in einen Beutel stecken und ohne Aufsicht an den Straßenrand bringen. Jahrelang hatte diese bescheidene Fähigkeit ausgereicht. Dann modernisierte die Region Waterloo die Müllabfuhr, und ich stellte fest, dass ich Nachhilfe brauchte. Das

waren die Worte, die man benutzte, als ich anrief, weil sie den Müll vor meinem Haus stehen gelassen hatten. Irgendwo zwischen Küche und Straßenrand war ich anscheinend an die Grenzen meiner intellektuellen Entwicklung gestoßen.

Der Verstoß betraf den Deckel meines schwarzen Müllcontainers. Ein Beutel ragte ein wenig heraus, sodass sich der Deckel nicht vollständig schließen ließ. Das war der Notfall. Der Müll befand sich im Müllbehälter, an dem Ort, an dem Müll gesammelt wird, und wartete auf das Fahrzeug, das speziell für die Müllabfuhr eingesetzt wird. Leider hatte der Deckel nicht die vorgeschriebene Position eingenommen, also wurde nichts davon mitgenommen. Wir hatten eine fast perfekte Übereinstimmung bezüglich der Substanz, des Ortes und des Zwecks der Übung erzielt, nur um dann an einem Scharnier zu scheitern.

Sie hatten jedoch Zeit, einen Aufkleber auf dem Beutel anzubringen. Ich finde dieses Detail exquisit. Das System behielt genügend operative Kapazität, um meinen Müll zu inspizieren, seine moralischen Mängel zu identifizieren und schriftliche Kritik zu hinterlassen. Ihn zu entfernen, lag offenbar außerhalb seiner Möglichkeiten.

Mein Müll war beurteilt und für mangelhaft befunden worden und blieb am Straßenrand stehen, um über sein Fehlverhalten nachzudenken.

Vor März hatte die Regelung eine gewisse vulgäre Einfachheit. Man steckte Müll in einen Beutel. Am Abholtag warf jemand den Beutel hinten in einen Müllwagen. Der Müllwagen fuhr mit dem Müll davon. Es war möglich festzustellen, ob der Dienst erbracht worden war, indem man an den Ort schaute, an dem der Müll gelegen hatte. Selbst ein Bewohner ohne Nachschulung konnte das Ergebnis erfassen.

Dann kam die automatisierte Abholung mit grünen und schwarzen Tonnen und einem mechanischen Arm. Jetzt hält der LKW an, der Arm fährt aus, die Tonne wird gegriffen, angehoben, gekippt und zurückgestellt. Wenn ich diese Zeremonie beobachte, erinnere ich mich daran, wie schnell eine Person früher einen Beutel in einen LKW geworfen hat. Ich habe keine Stoppuhr-Studie, die beweist, welches System auf einer gesamten Route schneller ist. Ich wäre jedoch fasziniert, die Studie zu sehen, die für die Planung unserer Route verwendet wurde, insbesondere das Kapitel, das sich damit befasst, was passiert, wenn tatsächliche Haushalte tatsächlichen Müll produzieren.

Am ersten Abfuhrtag unter der neuen Regelung wurde unser Müll nicht abgeholt. Die Erklärung war, dass das System überlastet sei. Durch Müll. Durch die Einführung eines Müllabfuhrsystems. Vermutlich hatte das Vorhandensein des Materials, das im Namen des Dienstes genannt wird, eine unvorhergesehene Komplikation verursacht.

Wenn das Abfuhrsystem nicht zurechtkommt, wird von den Anwohnern erwartet, dass sie geduldig sind. Wenn meine Tonne einen Sack bei nicht vollständig geschlossenem Deckel nicht ganz aufnehmen kann, wird die Abfuhr eingestellt und die Umerziehung beginnt.

Ich würde gerne verstehen, wie Geduld zu etwas wurde, das die Öffentlichkeit dem Dienst schuldet, während der Dienst der Öffentlichkeit einen Aufkleber schuldet.

Der Aufkleber ist ein besonders effizientes kleines Instrument der Verachtung, weil er es einer Institution ermöglicht, ihren Teil der Transaktion abzuschließen, während das gesamte physische Problem bei einem selbst bleibt. Jemand war vor Ort. Etwas wurde protokolliert. Ein Grund wurde genannt. Administrativ mag es nichts mehr zu tun geben. Vor meinem Haus steht jedoch immer

noch eine Tonne voller Müll, die bemerkenswert wenig Interesse an ihrem administrativen Status gezeigt hat.

Ich kann verstehen, dass Maschinen Betriebsanforderungen haben. Ich kann verstehen, dass loses Material verschüttet werden kann und dass Arbeiter sich nicht verletzen sollten, wenn sie schlecht bereitgestellten Abfall entsorgen. Erklären Sie mir eine echte mechanische Einschränkung und ich bin in der Lage, der Erklärung zu folgen.

Aber wenn ich wegen eines Dienstaustauschs anrufe und man mir sagt, ich müsse „nachgeschult werden“, führt das ein völlig anderes Thema ein: Für wen zum Teufel Sie sich halten, wenn Sie mit mir sprechen.

Ich bin ein Anwohner, der wegen Müll anruft. Ich bin nicht ins Büro des Schulleiters gerufen worden, weil ich einen Frosch in den Messwein gelegt habe. Es besteht kein Grund, den Tonfall von jemandem anzunehmen, der einem gerade entdeckten Stamm erklärt, wie man Besteck benutzt. Sagen Sie mir, was die Abfuhr verhindert hat, was ich wegen des Sacks tun kann und wie der Abfall entfernt wird. Das sind nützliche Sätze. „Sie müssen nachgeschult werden“ ist das, was passiert, wenn ein Helpdesk den Zugriff auf ein Grundsatzdokument mit intellektueller Überlegenheit verwechselt.

Und ja, ich wurde in Belgien geboren. Ich kenne den Beamten, der eine kleine verfahrenstechnische Unregelmäßigkeit entdeckt und sich darin einnistet wie ein Schwein, das warmen Schlamm gefunden hat. Ich bin 1979 nach Kanada gezogen. Es ist enttäuschend zu entdecken, dass diese spezielle europäische Tradition den Atlantik überquert hat und nun damit beschäftigt ist, meine Mülltonne zu inspizieren.

Was mich an diesem Austausch so wütend macht, ist die Annahme, dass die Kenntnis der Regel jede weitere Diskussion beendet. Das

tut sie nicht. Ich verstehe jetzt, dass der Deckel schließen muss. Ich verstehe auch, dass die Reaktion auf eine leicht herausragende Tüte darin bestand, den gesamten Inhalt zurückzulassen. Die Regel erneut zu erklären, trägt in keiner Weise dazu bei, die Frage zu beantworten, ob diese Reaktion sinnvoll, verhältnismäßig oder auch nur im Entferntesten hilfreich ist. Wiederholung ist ein schlechter Ersatz für Urteilsvermögen, egal wie selbstbewusst sie am Telefon vorgetragen wird.

Betrachten Sie die praktische Errungenschaft: Eine Tüte verhinderte, dass der Deckel schloss, also blieb der Inhalt zurück. Der Haushalt wird weiterhin Müll produzieren, da wir das Essen nicht bis zum erfolgreichen Abschluss des Nachhilfekurses eingestellt haben. Das nächste Abfuhrproblem beginnt daher damit, dass das vorherige Abfuhrproblem immer noch in der Tonne liegt. Das ist eine eigenartige Vorgehensweise, Kapazitätsmanagement zu lehren.

Vielleicht könnte das Bildungsprogramm eine praktische Demonstration beinhalten. Die Leute, die die Richtlinie entworfen haben, könnten gemeinsam mit denen, die sie genehmigt haben, zu meiner Einfahrt kommen und erklären, wo der nicht abgeholte Müll bleiben soll, während gleichzeitig neuer Müll anfällt. Sie sollten die tatsächliche Tonne mitbringen. Ich fände es schade, wenn diese Diskussion in einem Besprechungsraum stattfinden würde, in den alles passt.

Ich habe kein Verlangen danach, einen Müllwerker als alleinigen Urheber dieses Unsinns zu benennen. Der Müllwerker auf der Route folgt möglicherweise Anweisungen, die von jemandem geschrieben wurden, der sie niemals neben einem vollen Wagen verteidigen muss. Das macht diejenigen, die diese Anweisungen geschrieben und genehmigt haben, umso verantwortlicher, nicht weniger. Wenn Ermessensspielraum verboten ist, können die Leute, die ihn verboten haben, erklären, warum. Wenn es ein praktisches

Abhilfeverfahren gibt, kann der Helpdesk es bereitstellen.

Den Anwohner an eine Kette von Leuten weiterzureichen, von denen jeder seine eigene Hilflosigkeit erklären kann, ist immer noch ein Versagen bei der Hilfeleistung.

Auch die gewählten Verantwortlichen, die für die Überwachung des Dienstes zuständig sind, sollten nicht nur die Maschinen bewundern und verschwinden, wenn Anwohner mit den Regeln konfrontiert werden. Der Müllwagen ist der einfache Teil beim Fotografieren. Stellen Sie sich neben den zurückgewiesenen Müll. Erklären Sie der Person, die für die Abholung bezahlt, warum das System eine Rüge an ihre Einfahrt schicken kann, aber keine praktikable Lösung für einen einzelnen herausragenden Sack anbietet.

Es hat etwas besonders Beleidigendes, als fehlerhafte Komponente in einem Dienst behandelt zu werden, an dessen Gestaltung man nicht beteiligt war. Ich habe den Müllwagen nicht ausgewählt. Ich habe den Container nicht spezifiziert. Ich habe das Abholprotokoll nicht geschrieben. Mein Beitrag war der Müll, den ich zuverlässig und ohne die Hilfe eines Beraters bereitgestellt habe. Doch als die Regelung an meinem Bordstein versagte, lautete die Diagnose, dass ich eine Unterweisung bräuchte.

Ich vermute, die Belehrung würde deutlich besser laufen, wenn sie mit etwas Demut am anderen Ende der Telefonleitung beginnen würde. „Das ist frustrierend. Hier ist, was Sie tun können“, hätte nichts gekostet. Stattdessen wurde aus einer Frage nach einer nicht geleerten Tonne ein Urteil über die Kompetenz des Bewohners.

Sie können, so viel Sie wollen, für automatisierte Ausrüstung ausgeben; anscheinend bleiben grundlegende Manieren ein

optionales Zubehör.

Hier ist also meine Antwort auf den Vorschlag, dass ich Bildung brauche: Ficken Sie sich. Bitte. Ich lebe lange genug in Kanada, um die Höflichkeit beizubehalten, selbst wenn der Dienst den Grund dafür erschöpft hat. Wenn diese Antwort nicht mit der regionalen Richtlinie übereinstimmt, können Sie gerne einen Aufkleber darauf anbringen. Sie wissen ja bereits, wo Sie den Müll finden.

Redaktionelle Anmerkung: Dieser Text erschien zuerst am 18.

September 2026 unter dem Titel „**Region of Waterloo**

Administrative Nimcompoops: Go Fuck Yourself.

(<https://hanscasteels.substack.com/p/region-of-waterloo-administrative>)“ auf dem **Substack**

(<https://hanscasteels.substack.com>) von Hans Casteels. Er wurde ehrenamtlich von Silvia Lorenz für Manova übersetzt und vom ehrenamtlichen Manova-Korrektorat-Team lektoriert.



Hans Casteels hat Krebs, Ehe und Gesundheitssystem überlebt. Knapp. Heute lebt er in Kanada und schreibt über die Nebenwirkungen des Lebens: Schlaflosigkeit, Ironie und fehlgeleiteten Optimismus. Das hier soll nicht inspirieren; es ist einfach das, was passiert, wenn der Sarkasmus die Scham überlebt.