So geht Post heute

Gemeint ist – für alle Anhänglichen der einstigen zweitgrößten Behörde im Land – die Gelbe Post, die Deutsche Post. Besagte Deutsche Post hatte im letzten Jahrzehnt noch 750 eigene Filialen, die wurden bis 2011 schrittweise in Partnerfilialen überführt. Diese Partnerfilialen – hört sich besser, weil „demokratischer“ an, als stünden hier Partner auf gleicher Höhe gegenüber – summieren sich bis heute auf „rund 13.000 „stationäre Einrichtungen“. Wahlweise spricht man hier gern auch von „Verkaufsstellen“.

Daneben gibt es aber noch die 2008 mit 855 angegebenen Centerfilialen. Sie befinden sich im größeren Städten. Sie wurden von der Postbank, eine Deutsche-Bank-Tochter, gekauft und bieten Finanzdienste an, aus denen sich die Post 1995 mit Gründung der Schwester-AG (Postbank, Telekom) zurückzog. Die Gelbe Post hat sozusagen „Zweigstellen“ in den (Postbank-)Centerfilialen. Bedeutet: Sie mietet dort Fläche für ihre Geschäfte und ihr Personal an. Dieses Personal ist, so geht Post heute, viel zu teuer; Beamte werden seit geraumer Zeit freundlich, doch sehr bestimmt eingeladen, Platz zu machen – für deutlich geringer bezahlte Schalterkräfte.

Diese Centerfilialen wurden endgültig 2018 für Kostenrechner in der Postbank und besonders in der stark schlingernden Mutterbank, besagter Deutschen Bank, ein kalkulatorischer Graus, man könnte auch sagen, ein Klotz am Bein. So meldete die Presse 2018 Pläne des Mutterkonzerns, die Postbank wieder zu verkaufen, dies, obwohl das sog. „Retail-Geschäft“ (mit sog. „kleinen“ Bankkunden) in der Neugründung „Bank24“ grandios gescheitert war. Man fand aber für die Postbank keinen Käufer.

Auch wenn man seither in der Postbank in Abrede stellen will. daß das eine mit dem anderen nichts zu tun habe, empfiehlt es sich jedoch zusammendenken, worüber *dpa* und Wirtschaftspresse im Mai vergangenen Jahres informierten. Nämlich über das Vorhaben der Postbank, bis Jahresende „deutlich über 100 Centerfilialen“ (Postbankvorstand Susanne Klöß, in der BamS, 20.5.18) dichtzumachen. Erstaunt erfuhr der Leser, der bei Zahlen, die von der etablierten Politik und der „Qualitätspresse“ gern serviert werden, inzwischen so gut nichts mehr glauben sollte (wissen noch viel seltener!), daß diese hundert etwa zehn Prozent von allen, also „etwa 1000“ (BamS) sein würden.

Daß diese, wie heißt es in solchen Fällen gern, „Bereinigung des Geschäfts“ auch 2019 nicht endet, erlebt demnächst der Ort, an dem der Schreiber sein Postfach hat: Lampertheim, einunddreißigtausend Einwohner zählend. Im kommenden Mai wird auch hier wie in so vielen deutschen Mittelstädten die Centerfiliale ihr Leben aushauchen. Die dem Handelsblatt seinerzeit sicher von der Postbank zugeflüsterte Parole, Ende Dezember sei der Prozeß abgeschlossen, kann man sich folglich schenken.

Schlüsselproblem „Alltag“

Die Postfachanlage in Lampertheim (und anderswo) verabschiedete sich schon einige Jahre vorher. Seitdem erleben ihre Nutzer den bösen Kampf um Parkplätze bei der, wie heißt sie doch, Partnerfiliale. Verlieren werden die Kunden damit ganz sicher auch den einzig in der Stadt noch ver- bliebenen, vorm bisherigen Post(bank-)gebäude stehenden Sielaff-ATM-Drucker. Rationelle, praktische Markenversorgung ade – was sonst! So geht eben Post heute.

Aber, gemach!, das sind ja nur irgendwelche Makrodaten. Manchmal berühren sie einen, dann macht man sich so seine ein, zwei Gedanken, regt sich auch auf, doch wird selbige Aufregung zum eigenen geistigen Schutz bald schon entsorgt, im übrigen Medienbrei und in der Erfahrung, daß man ja doch nichts ändern kann.

Der Schreiber wird jetzt, wie mancher vielleicht erwartet, nicht anfangen, über die Sorgen und Nöte, und daraus resultierend, von den Enttäuschungen der Sammler zu berichten. Unter den Klagen steht sowieso seit eh und je an erster Stelle die überwiegend miserable Qualität der Stempelung der der Post anvertrauten markenfrankierten Briefsendungen, vor allem der hochwertig freigemachten Poststücke. An zweiter Stelle stehend, und viel skandalöser, ist die Tatsache, daß viele heutige Neuheiten gar nicht mehr am Postschalter landauf landab, sondern ausschließlich in der Versandstelle Weiden erhältlich sind, wobei das philatelistische Angebot außerhalb der gedruckten Vorratsliste(!) auf der neugestalteten Internetplattform eine üble Zumutung ist. Da ist sogar die österreichische Post besser! Doch muß man nach den obigen Zeilen sarkastisch fragen, von welchem Postschalter in welcher Filiale hier die Rede ist! Nicht einmal die 26 Philatelie-Shops halten alle Geringspezialitäten (die in den Vordruckalben Eingang finden) zum Verkauf bereit!

Nein, die wirklichen, ans Gemüt und an den Verstand gehenden Dinge, Schreckensszenarios alle, finden woanders statt. Sie erlebt der normale Postkunde, der seine ganz gewöhnlichen Ansprüche hat und die Post im Alltag nutzt und ihr vertrauen will. Der Schreiber sagt es gleich hier: Vertrauen kann der deutsche Kunde der Gelben Post weiterhin. Doch der mit Bezug zu anderen Anbietern sich ergebende Grenznutzen nimmt rapide ab!

Philatelie-Digital ist seit vielen Monaten bekannt: Die Briefzentren im Kölner und Berliner Raum haben für viele Sammler inzwischen den Ruf, so etwas wie Bermuda-Dreiecke im deutschen Postalltag zu sein. Und keine Besserung ist in Sicht. Philatelie-Digital schwört hingegen auf das hiesige Mannheimer Briefzentrum. In den letzten zehn Jahren (und schon gar nicht davor, also in Zeiten der Arbeit des Autors in der Lampertheimer DBZ-Redaktion) hatte er wie seinerzeit die Redaktion bei regelmäßigem Posteingang Schwierigkeiten oder gar Verluste zu ertragen.. Selbst auch zollbehandelte Sendungen trafen ein, und alle vollständig.

Wer mit den genannten und anderen Distributionszentren zu tun hat, zu tun haben muß, dürfte jedoch jedesmal Stoßgebete zum Himmel schicken. Kommt die Sendung an, kommt sie vollständig an? Dabei sticht eine Frage ja mitten ins Sammlerherz: Kommt meine Prüfsendung bei „Schlegel“ in Berlin an und kommt sie auch zurück?!

Nicht im geringsten wahllos, dafür aber den Gegenstand erhellend, präsentiert Philatelie-Digital heute einige Meldungen aus der jüngsten Zeit darüber, wie Post heute wirklich geht. Die Auszüge von Pressetexten bilden stellvertretend für die vielen täglich über Google Alert hereinkommenden Presseberichte die wesentlichen Schwerpunkte der bei der Bundesnetzagentur in Bonn eintreffenden Klagen ab. Eine Sorte ist nicht dabei. Der Autor hat jüngste Zeitungsberichte irgendwann gelöscht, einfach, weil er „es satt“ war, auch noch solche Zustandsberichte zu lesen. Stellvertretend für diese „Güteklasse“ postalischer Leistung hier kurz der Fall, der im Dezember 2015 durch die Presse ging: „ Die Polizei hat nach einem Wasserrohrbruch in einem Keller in Köln Tausende von Briefen im Gewicht von einer Tonne entdeckt. Ein Postbote hatte sie dort gelagert.“

Was kommt hier und in den vielen ähnlich gelagerten, natürlich nicht so krassen Fällen alles zusammen? Sicherlich völlige Überforderung des Zustellers, vielleicht auch eine Krankheit, ganz sicher aber eine miserable Personalauswahl von einem nicht minder miserablen Personal, das für Einstellungen zuständig sein will. Ihnen, lieber Leser, fällt sicherlich noch mehr ein!

Sie wissen, was von der Post und ihren „Sprechern“ jeweils zu solchen auch weniger dramatischen Meldungen zu lesen und zu hören ist. Da handelt es sich dann um einen „Einzelfall“, „um hohen Krankheitsstand“ oder um,,besondere örtliche Bedingungen“. Auf jeden Fall wird der „Sache“ immer „nachgegangen“. Und so weiter und so weiter.

Jeder Reichspostminister vor 1945 hätte bei solchen Berichten von sich aus seinen Hut genommen. Heute entscheidet Shareholder Value, ob einer in Bonn weitermacht oder nicht. Zwei Weltkriege hat dieses Land erlebt und jedesmal, gerade auch in diesen Phasen, hat die Post bewundernswert ihr zugesagtes Leistungsversprechen eingehalten, hat zu allen Zeiten auch kleinste Pfennigbeträge geachtet und ggf. erstattet und vor allem Mitarbeiter erfolgreich gemaßregelt, aber auch beschützt – und das alles ohne dieses heutige Politgeseiere von „Mitarbeiter sind uns wichtig“, von „Vielfalt und Weltoffenheit“ und anderem Appeltschen Merkel-Sprechgedröhn.

Mindestens bis Richard Stücklen (1966) galt absolutes Vertrauen in die Wirtschaftlichkeit, Genauigkeit und Redlichkeit des Postbetriebs. Vertrauen kam noch einmal ganz dick auf mit der Wiedervereinigung 1990 in den neuen Bundesländern – großartig gelang, was notwendige Bestandswahrung, vor allem aber eine Rund-um-Modernisierung verlangten. Doch spätestens mit Plappergesichtern wie Ehmke, Gscheidle, Matthöfer und selbst auch Schwarz-Schilling und Bötsch ging´s in vielen Bereichen der Post bald bergab. Was ist noch möglich, heute, im zweiten Jahrzehnt dieses offensichtlichen Krisenjahrhunderts?

„Presseschau“

Schwarzwälder Bote, 10.1.2019
„Horb - Viele Reaktionen gibt es auf unseren Bericht «Post-Chaos nach den Feiertagen?». Leser berichten uns per Telefon, E-Mail und auf Facebook von ihren persönlichen, oftmals sehr frustrierenden Erfahrungen mit der Deutschen Post AG.
Zwei Postboten hatten unserer Zeitung erzählt, daß mehrere Tage Briefe liegen geblieben und nur einzelne Straßen beliefert worden seien. Pakete hätten Vorrang gehabt. Aufgrund unserer Presseanfrage bei der Deutschen Post AG hatten die Postboten die Anweisung erhalten, keine Internas mehr preiszugeben. (…)
Nicole T. aus Starzach-Sulzau per E-Mail an unsere Redaktion: "Wir haben hier in Sulzau 21 Tage lang keine Briefe bekommen. Aussage der Postbotin war, sie käme nicht rum und würde nur noch Pakete ausliefern (...).“

https://www1.wdr.de/nachrichten/westfalen-lippe/Diebstahl-Post-Siegen-100.html, 10.1.2019
„Verschwundene Einschreiben: Post vermutet Diebstahl
(…) Im Postverteilzentrum sind offenbar Briefe und Einschreiben gestohlen worden. Laut Polizei sind mehrere Verdächtige aufgefallen und die Polizei ermittelt. Nachdem der WDR schon im Dezember über den Fall einer Frau aus Wilnsdorf berichtet hatte, deren Einschreiben nicht beim Adressaten angekommen war, tauchten immer mehr Betroffene auf. Nachforschungen führten ins Logistikzentrum Siegen.“

Neue Osnabrücker Zeitung, 9.1.2019
„Melle. In Buer rumort es: Die Bürger warten auf die Eröffnung einer Postfiliale, nachdem die bisherige Post-Agentur zum Jahreswechsel geschlossen wurde. Die Post kündigt die Öffnung einer Interimsfiliale für den 14. Februar an. Volkes Seele kocht. (…)“

Finanznachrichten.de, 9.1.2019, wirtschaftswoche.de, 10.1.2019
„Die Post gerät immer mehr unter Druck - nicht nur wegen der allgemeinen Schieflage des Konzerns, sondern auch wegen zu langer Laufzeiten bei Briefzustellungen. Jetzt wollen die

Geschäftskunden des Dax-Konzerns offenbar intervenieren (…). Demnach werden die Firmenkunden ab 1. März einen groß angelegten Testlauf starten, um die Lieferzeiten von Geschäftsbriefen im Bereich des Deutsche Post-Zustellnetzes zu prüfen. Die Prüfung soll ein Jahr andauern und mehr als 72.000 entsprechend codierte Briefe umfassen (…).“
„Die Laufzeitmessung wird durch den deutschen Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e.V. (DVPT) zusammen mit anderen Unternehmen durchgeführt.“

www.radio8.de (Ansbach), 4.1.18
„Wer vor Heiligabend in Ansbach bei der Hauptpost einen Brief einwerfen wollte, hat sich vielleicht gewundert. Der Briefkasten war bis oben hin voll. Jetzt hat sich die Post dazu geäußert. Viele Ansbacher vermuteten da vor Heiligabend, daß der Briefkasten einen Tag lang gar nicht geleert wurde - besonders vor den Feiertagen ärgerlich. Laut Post schon. Sie lasse ihre Briefkästen häufig von Subunternehmern leeren.“

Rostocker Zeitung, 4.1.2019
Schmarler wollen ihre Post zurück
„Mit dem Aus der Partnerfiliale im Einkaufszentrum bleibt den rund 9000 Bewohnern des Stadtteils nur noch eine Poststelle. Der Ärger der Bevölkerung ist groß. (…) seit Neujahr müssen die Anwohner des Schmarler Zentrums mit ihrer Post weitere Wege auf sich nehmen. Denn die Boutique «Beatrice», die als Partnerfiliale der Post auch Brief- und Paketdienste anbot, hat zum 31. Dezember komplett dicht gemacht. (Es) bleibt nun nur noch der Citti-Park als Anlauf- und Abholstelle in dem Rostocker Stadtteil. (…) Vor allem die älteren Bewohner leiden unter der Schließung. (…)“

https://www.onlinewarnungen.de, 4.1.2019
„Ärger mit Paketen und Briefen. 2018 haben sich fast doppelt so viele Menschen über Postdienstleistungen beschwert als 2017. Es gibt also offenbar massive Probleme mit der Brief- und Paketzustellung. Bei Beschwerden im 5stelligen Bereich kann nicht mehr von Einzelfällen gesprochen werden. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Postboten oder dem Paket-Empfang? (...) (Es) gibt es Beschwerden von Kunden, die mit der Dienstleistung unzufrieden sind und Probleme mit ihren Sendungen hatten. Dazu hat die Bundesnetzagentur einen Bericht veröffentlicht, der nicht besonders erfreulich ist. Laut diesem Bericht haben sich die Beschwerden über Postdienstleistungen 2018 im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt. Waren es 2017 noch 6100 Beschwerden, sind es im Jahr 2018 bereits 11830 (…)“

Ludwigsburger Kreiszeitung, 22.12.2018
„(…) Mehrere Behördenbriefe, die Ende September und Anfang Oktober verschickt wurden und Termine oder (Einspruchs-)Fristen enthielten, landeten nicht im Briefkasten, ebenso Schreiben, die im April verschickt wurden. Diese mußten Anfang Juni schließlich gefaxt werden. Ende Juni gingen die Zweitschriften ein. «Das war alles ärgerlich», sagt M.H.. Auch ein Arztbericht für seine Frau ist bis heute verschwunden. «Sie sind nicht die Ersten» habe es in der Praxis geheißen, sagt H. (…) Ingo Blank, Geschäftsführer der BW-Post in Stuttgart, Postdienstleister. (…) daß BW-Post als kleiner Mitbewerber des Gelben Riesen im Kreis Ludwigsburg Lücken im Zustellbetrieb habe und die Deutsche Post als Zusteller nutzen (…).“

Darmstädter Echo, Dez 2018 (A. Welsch)
(Filiale am Darmstädter Hauptbahnhof). „(…) Wie ein langer Lindwurm zieht sich die Ansteh-

schlange in mehreren Reihen und Biegungen durch den Wartebereich. Als Richard Wolf neulich auch zum wiederholten Mal dort anstand, 45 Minuten lang, platzte ihm der Kragen.
Sein Ärger entlud sich in einem Beschwerdebrief, den er nicht nur an die Post - und in Kopie ans ECHO - schickte, sondern auch auf Facebook Darmstadt veröffentlichte. Darin schildert er, daß an jenem Freitag mehr als achtzig Kunden gewartet hätten, während nur drei der sechs Schalter besetzt gewesen seien. «Einige standen bereits über eine Stunde hier», so Wolf. «Andere erzählten, wie sie schon öfter hier standen, in noch längeren Schlangen» - was er bestätigen könne. «Das geht nun schon mehrere Jahre so.»
Als Schriftsteller bekomme er oft Büchersendungen und müsse immer dann zu dieser Postfiliale, wenn die von ihm als Wunschlieferort angegebene Packstation voll sei. Ein- bis zweimal im Monat, schätzt er, sei das der Fall. Und daß dort dann Kunden Schlange stehen, sei sehr häufig so. Doch auch bei hohem Andrang bestehe die Standardbesetzung an den eigentlich sechs Schaltern offenbar aus drei Personen. (…)“

Berliner Tagesspiegel, 12.12.2018
„ (…) Wie die Techniker Krankenkasse (TK) meldet, sind Post- und Paketzusteller deutlich mehr krankgeschrieben als der Durchschnitt. Statistisch gesehen sind Brief- und Paketboten 25,2 Tage im Jahr krankgeschrieben, die Berufstätigen insgesamt fehlten mit 15,2 Tagen zehn Tage weniger. (…). 3,7 Tage Fehltage (Durchschnitt über alle Beschäftigte: 2,7 Tage) entfallen bei den Post- und Paketzusteller auf psychische Erkrankungen wie Depressionen und Belastungsstörungen, sieben Tage auf Muskel-Skeletterkrankungen (Durchschnitt: 2,8) und vier Tage auf Verletzungen und Vergiftungen (Durchschnitt 1,6). «Die Daten zeigen, daß hier deutlich mehr in die Gesundheit der Beschäftigten investiert werden muß» (…)“

Heilbronner Stimme, 11.12.2018
„Pakete abholen ist viel umständlicher geworden“: In (diesem) Bericht hatten wir verdeutlicht, daß Anwohner der Bahnhofsvorstadt für Pakete oder Päckchen, die sie mit einem Abholzettel bzw. einer Benachrichtigungskarte abholen wollen, nicht mehr ihre direkte Anlaufstelle in der Bahnhofsstraße ansteuern können. Die Post hat das Abholsystem umstrukturiert – und Anwohner der Bahnhofsvorstadt müssen nun deutlich weiter fahren, um diese Pakete in Empfang zu nehmen.“

Märkische Allgemeine, 11.12..2018
„Einige Jüterboger warteten zuletzt vergebens auf Briefe und Pakete. Der Grund: Bei der Deutschen Post waren gleich mehrere Mitarbeiter krank.“

Südwest-Presse, 11.12.2018
„Die neue Postagentur in der Gartenstraße in Geislingen öffnet doch noch nicht am Mittwoch, wie eigentlich geplant war. Wie Post-Pressesprecher Hugo Gimber mitteilte, gibt es technische Probleme. Das System, das Voraussetzung für einen funktionierenden Betrieb sei, funktioniere momentan nicht.“