

# POSTFORUM



## ROBOTER AUF DER LETZTEN MEILE

### Verbesserung der Logistik durch künstliche Intelligenz

Künstliche Intelligenz wird für die Logistik immer wichtiger. Bereits heute trägt sie zur Aufrechterhaltung der Lieferkette bei – sei es beim automatisierten Transport von Containern in Häfen oder in Form von Robotern, die in Lagern Sendungen zusammenstellen. Auch bei der Zustellung, also auf der „letzten Meile“, wird sie bald eine Rolle spielen. In der neuen Studie „Robotics in Logistics“ zeigt die Deutsche Post DHL Group,

wie kollaborative Roboter die Lieferketten verändern. Möglich sind zum Beispiel Roboter am Paketschalter, die uns helfen, ein Päckchen auf die Reise zu bringen, indem sie es ergreifen, wiegen, eine Empfangsbestätigung erstellen und die Sendung in ein Zwischenlager befördern. Der Empfänger erhält eine Benachrichtigung, dass er eine Sendung in einer Packstation abholen kann. Diese Packstation wird täglich von einem selbstfahrenden Lieferwagen angefahren, der aufgebundene Sendungen abholt und die leeren Schließfächer mit Sendungen füllt, die am Abend vorher im örtlichen Paketzentrum angekommen sind. Große Sendungen werden nach wie vor von Menschen an die Haustür geliefert. Aber die Zusteller erhalten Unter-

#### WEITERE THEMEN

Roboter als Paketboten? Interview mit Prof. Dr. Kille  
Dynamik und Effizienzsteigerung – Konzernberichte 2015  
Der malende Paketfahrer – Porträt eines DHL-Mitarbeiters

Seite 3  
Seite 4  
Seite 5

# EDITORIAL

Liebe Leserinnen und Leser,



Dr. Rainer Wend,  
Leiter des Zentralbereichs Politik und  
Regulierungsmanagement

stellen Sie sich vor: Sie erhalten eine Nachricht aufs Smartphone, dass gleich Ihr Paket ausgeliefert wird. Dazu gibt es einen Code. Sie öffnen Haus- oder Wohnungstür – und vor Ihnen steht ein Roboter. Er scannt Ihren Code, ein Fach öffnet sich, und Sie können Ihr Paket entnehmen. Anschließend können Sie ihm auch Sendungen ins Fach legen, die Sie aufgeben wollen. Was aus heutiger Sicht noch ziemlich utopisch klingt, könnte schon bald Realität sein. In fünf Jahren wird es die ersten solcher Zustellroboter geben, so unser Experte, der Logistikweise Professor Christian Kille, im POSTFORUM-Interview (Seite 3).

Auch wenn das unrealistisch scheint – für Sie als Kunden bringt das enorme Vorteile. Heute scheitern viele Zustellversuche daran, dass unsere Mitarbeiter Sie nicht antreffen. Dadurch ist die Zustellung aus Ihrer Sicht häufig lästig, aus unserer Sicht vor allem kostenintensiv. Um das zu ändern, arbeiten wir an einer Vielzahl von Angeboten, die die Zustellung auf der so genannten „letzten Meile“, also die Auslieferung an den Endkunden verbessern. Schon heute gibt es mit Packstation und Paketbriefkasten alternative Zustellmöglichkeiten; in einem Pilotprojekt testen wir derzeit die Zustellung in Kofferräume von Autos. Unser Ziel ist es, dass Sie als Kunde bestimmen können, wann und wo Sie Ihre Sendung entgegennehmen oder abholen wollen. Und dabei werden Roboter einen großen Beitrag leisten.

Diese Entwicklung wird Zeit brauchen. Das gewohnte Bild des Brief- und Paketzustellers mit seinem Fahrzeug wird auch in fünf Jahren noch lange nicht von unseren Straßen verschwunden sein. Aber die ersten Möglichkeiten, die solche Technologien bieten, sind deutlich erkennbar – wir als Deutsche Post DHL Group werden diese Entwicklung nicht nur weiter beobachten, sondern auch aktiv mitgestalten.

Ihr Dr. Rainer Wend



## Fortsetzung von Seite 1

stützung durch so genannte Exoskelette. Das sind Stützstrukturen, die, am Körper angebracht, den Transport von schweren Gegenständen ohne übermäßige Kraftanstrengung ermöglichen und den Bewegungsapparat vor Überanstrengung schützen.

Den Zustellern könnten Wagen mit eigenem Antrieb folgen, die weitere Sendungen tragen. In größeren Wohnhäusern könnten Roboter den Fahrstuhl befahren und das Smartphone des Empfängers anrufen, wenn sie auf seiner Etage angekommen sind. Mit dem Anruf schicken sie ihm einen Code. Öffnet er die Tür und gibt den Code in den Roboter ein, kann er die für ihn bestimmte Sendung aus einem Fach entnehmen. In dünn besiedelten Gegenden kann dies eine Drohne übernehmen. In beiden Fällen kann die Lieferzeit so exakt geplant werden, dass die Zustellung erfolgreich ist weil jemand zuhause ist.

Erste Schritte dazu sind gemacht: zurzeit wird die Zustellung von Paketen in den Kofferraum von Autos erprobt. Die Zeit, in der Autos, Wohnungen und Roboter auf Seiten der Logistikanbieter und der Empfänger zusammenarbeiten und den Komfort der Auslieferung auf der „letzten Meile“ verbessern, hat also bereits begonnen. Dazu passt auch die Gründung der Firma „Starship Technologies“ im November 2015. Das Unternehmen will ganze Flotten „kleiner, sicherer, CO<sub>2</sub>-emissionsfreier Lieferroboter“ bauen. Prototypen mit der Ladekapazität zweier Einkaufsstützen gibt es schon, noch 2016 sollen in London die ersten öffentlichen

Versuche mit den Bürgersteig-Robotern gemacht werden. Weniger als ein britisches Pfund (1,27 Euro) pro Sendung soll die Auslieferung kosten. Unternehmen in den USA forschen an ähnlichen Geräten, die eine interessante Ergänzung zu den fliegenden Drohnen sein könnten. Auch die Deutsche Post DHL Group testet den Einsatz von Robotertechnik bereits in der Praxis. Um die Entwicklungen auf diesem Gebiet weiter voran zu treiben, gab es im Innovation Center des Konzerns in Troisdorf bei Bonn auch eine Veranstaltung, auf der Robotikunternehmen aus der ganzen Welt ihre Entwicklungen vorgestellt haben.

Die Studie, die ebenfalls von den Innovationsexperten des Konzerns herausgegeben wurde, macht auch deutlich: Wir müssen uns nicht um unsere körperliche Integrität sorgen, denn die Roboter werden mit vielfältiger Sensorik wie Kameras und Laserscannern oder berührungssensiblen Oberflächen ausgestattet. Die Roboter der nächsten Generation können also sehen, sich bewegen, auf ihr Umfeld reagieren und Seite an Seite mit dem Menschen Präzisionsaufgaben übernehmen. Angetrieben wird diese Entwicklung – bis zu deren Durchbruch es auch aufgrund der hohen Sicherheitsstandards noch etwas dauern wird – nicht nur durch den technologischen Fortschritt, sondern auch durch das ungebremste Wachstum des arbeitsintensiven E-Commerce sowie durch den demografischen Wandel. ■  
Mehr Informationen und die Studie finden Sie unter [www.dhl.com/robots](http://www.dhl.com/robots)

# „IN FÜNF JAHREN ÖFFNET DER KUNDE EINEM ROBOTER DIE TÜR“



Interview mit Prof. Dr. Christian Kille, Mitinitiator des „Gipfels der Logistikweisen“

**In Ihrem Ergebnisbericht zum Gipfel der Logistikweisen steht: „Aus Lieferung Service machen“. Ein Wunsch, den sicher viele Kunden haben. Wie kann Robotik dabei helfen?**

Die Lieferung umfasst in diesem Kontext die operative Verteilung von Sendungen zum Kunden. Die Grundaussage des Beitrags bedeutet nun, dass dieser rein operative Blickwinkel verlassen werden und die Lieferung als Mehrwert bzw. Serviceleistung wahrgenommen werden sollte. Entsprechend sollte die konsequente Kundenausrichtung verfolgt werden – in diesem Fall auf den Empfänger. Effizienzsteigerungen im Warenein- und -ausgang, der Kommissionierung und Sortierung sind mit Robotik auch zu erreichen. Diese nimmt der Empfänger jedoch nur indirekt wahr, weswegen ich den Schwerpunkt bei der Beantwortung auf die „letzte Meile“ setzen möchte: Hier besteht der größte Bedarf in der kundenorientierten Auslieferung, sprich der Übergabe des Pakets, wenn der Kunde es möchte – egal zu welcher Uhrzeit. Hier kann mehr Flexibilität erreicht werden.

**Warum ist gerade die „letzte Meile“ im Endkundengeschäft so kostenintensiv?**

Dies hängt mit den Stopp-Kosten zusammen, die sich aus der Zahl der Stopps und der Zahl der abzugebenden Pakete ergeben. Nach den aktuellsten Untersuchungen werden im Schnitt 1,1 Pakete

abgegeben – wenn dies überhaupt möglich ist und keine zweite Anfahrt notwendig ist. Es existieren selten Bündelungsmöglichkeiten wie bspw. die Packstation. Aber es wird mehr bestellt (was bisher noch wenig an den Auslieferungskosten verändert, da immer noch nicht erheblich mehr Pakete pro Stopp abgegeben werden, sondern meist nur öfter beliefert wird) und auch die Akzeptanz von Packstationen steigt. Nicht nur die Deutsche Post DHL Group erweitert ihre Angebote auf der „letzten Meile“ ja kontinuierlich.

**Wenn immer mehr vernetzte Rechner die Logistikprozesse bis vor die Haustür übernehmen, steigen die Sicherheitsanforderungen dann nicht drastisch?**

Sicherlich. Nicht nur die Anforderungen an die Absicherung der IT gegen Cyberangriffe, sondern auch die zur Vermeidung von Kollisionen o. ä. Für eine fehler- und unfallfreie Navigation im realen Leben sind extrem viele Informationen zu verarbeiten und zu interpretieren. Meines Wissens läuft noch kein System in der Außenwelt fehlerfrei – sogar das hochgelobte Google Car hat vor Kurzem einen Unfall verursacht.

**Sind 2016 schon bahnbrechende Entwicklungen zu erwarten, von denen der Kunde etwas mitbekommt? Wann, glauben Sie, kommt der Durchbruch?**

Entwicklungen sind graduell, erst die Anwendung bringt meist den Schub bzw. die Disruption. 2016 erwarte ich keine solche Disruption. Doch die Entwicklungen in der Datenverarbeitung (Stichwort

Computer AlphaGo schlägt Weltmeister im Brettspiel Go) und der Robotik zeigen, dass es nicht mehr lange hin ist, bis Roboter in Serie eingesetzt werden. In der internen Logistik können bereits heute Roboter eingesetzt werden, da hier ein geschlossenes und überschaubares Umfeld vorliegt. Autonome Flurförderfahrzeuge sind schon praxistauglich. Das würde ich jedoch noch nicht als bahnbrechend, sondern als Weiterentwicklung bezeichnen. Der Endkunde wird sicherlich erst in fünf Jahren einem Roboter die Tür öffnen – und dieser wird wahrscheinlich ein autonom fahrendes Vehikel sein. Piloten sind schon im Einsatz.

**Welche Auswirkungen hat die Entwicklung auf den Arbeitsmarkt?**

Wie in der Industrie wird auch hier ein Wandel stattfinden. Es verlagern sich die notwendigen Kompetenzen und Fähigkeiten. Dies bedeutet nicht nur, dass mehr Arbeitnehmer für Wartung und Pflege der Roboter notwendig sind, sondern dass andere, komplexe Serviceleistungen für den Kunden bezahlbar werden. Dort werden entsprechend mehr Beschäftigte benötigt. ■

Christian Kille (\*1972) ist Professor für Handelslogistik und Operations Management an der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt. Daneben ist er Lehrbeauftragter der TU München und hält eine Gastvorlesung im Rahmen des Master-Programms „Transport & Logistics“ für die TUM Asia in Singapur sowie für den DAAD an der Tsinghua University in Peking. 2014 war er Mitbegründer der Initiative „Gipfel der Logistikweisen“.

# DYNAMIK IM GESCHÄFT UND STEIGERUNG DER EFFIZIENZ

## Konzernberichte 2015 mit optimistischen Prognosen

Deutsche Post DHL Group hat 2015 den Umsatz gesteigert und seine Ergebnisprognose erfüllt. Dazu trug entscheidend das vierte Quartal bei, das vor allem dank des Wachstums im E-Commerce das operativ Beste der Unternehmensgeschichte war. Insgesamt lag das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) bei 2,41 Milliarden Euro. Der Rückgang des Konzern-EBIT 2015 im Vorjahresvergleich (2014: 2,97 Milliarden Euro) ist auf Einmaleffekte wie die IT-Erneuerung im Geschäftsfeld Global Forwarding und den Streik zurückzuführen; aufgrund dieser einmaligen Sonderbelastungen hatte der Konzern seine Ergebnisprognose bereits 2015 angepasst. Der Umsatz belief sich auf 59,2 Milliarden Euro, ein Plus von 4,6 Prozent. Vorstand und Aufsichtsrat schlugen der Hauptversammlung eine Dividende von 85 Cent pro Aktie vor und bestätigten das EBIT-Ziel von 3,4 bis 3,7 Milliarden Euro für 2016.

Veröffentlicht wurde auch der Bericht zur Unternehmensverantwortung, der ebenfalls gute Nachrichten enthält: Dem Ziel, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß bis 2020 um 30 Prozent zu senken, ist man mit



einer Verbesserung der Energieeffizienz um 25 Prozent im Vergleich zum Referenzjahr 2007 deutlich näher gekommen. Dazu beigetragen hat auch die Produktion des Elektrofahrzeugs Streetscooter, das zur über 900 Fahrzeuge umfassenden Elektroflotte des Konzerns gehört. Herausragend ist auch das freiwillige Engagement der Mitarbeiter: 2015 beteiligten sich mehr als 78 000 von ihnen mit mehr als 2 000 Projekten am Global Volunteer Day. Über das Programm GoHelp für Prävention und Katastrophenhilfe wurde mehrfach – etwa in Nepal und Vanuatu – die Verteilung von Hilfsgütern logistisch unterstützt. In Deutschland hat Deutsche Post DHL Group gemeinsam mit Hilfsorganisationen zahlreiche Projekte zur Flüchtlingshilfe ins Leben gerufen. ■

## PORTO WEITER UNTER DEM DURCHSCHNITT

### Briefpreisvergleich: In 18 Ländern wurden die Portokosten angehoben

Der Preis für den Standard-Inlandsbrief liegt in Deutschland trotz der jüngsten Portoerhöhung auf 70 Cent unter dem europäischen Durchschnitt. Das belegt der diesjährige Briefpreisvergleich der Deutschen Post DHL Group. Der europäische nominale Durchschnittspreis für den Standardbrief liegt bei 80 Cent. Er ist damit seit letztem Jahr um 14 Cent gestiegen. Deutschland liegt auf Rang 14 der 31 untersuchten Länder. In 18 Ländern wurden die Briefpreise seit 2015 angehoben; gesunken sind sie lediglich in Schweden,

weil dort die Mehrwertbesteuerung des Standardbriefs weggefallen ist. Am teuersten ist der Inlandsbrief nun in Italien mit 2,80 Euro, dort wurde mit der Erhöhung eine einfache Sendungsverfolgung eingeführt. Mehr als einen Euro kostet der Standardbrief in Dänemark (2,55 Euro), Norwegen, Finnland und Island. Am günstigsten ist er in Malta mit 26 Cent. Um zu erkennen, ob das Porto die EU-Vorgabe erfüllt, „erschwinglich“ zu sein, wird es u. a. in Relation zum durchschnittlichen Industriearbeiter-Stundenlohn gestellt. Danach braucht ein Arbeiter für einen Standardbrief in Deutschland 1,42 Minuten. Schneller haben Arbeiter

nur noch in der Schweiz (1,40 Minuten) und auf Malta (1,35) das Porto verdient. Am längsten dauert es wie im Vorjahr in Bulgarien (9,97), nun gefolgt von Italien (8,46). Für einen noch aussagekräftigeren Vergleich wird der nominale Briefpreis um Arbeitskosten und Kaufkraftparität bereinigt. Bei diesem so genannten konsolidierten Briefpreis schneidet Deutschland besonders gut ab: Das Briefporto der Deutschen Post liegt mit 70 Cent auf Rang 23 der 31 Staaten und damit weit unter dem Durchschnitt. ■ Der komplette Briefpreisvergleich kann bei der Redaktion angefordert werden: [postforum@dphl.com](mailto:postforum@dphl.com)



## DER MALER ALS PAKETFAHRER

### Nils Rüdiger verbindet Kunststudium mit DHL-Job

Als Kunststudent arbeitet Nils Rüdiger zurzeit am Übergang zwischen Abstraktion und Gegenständlichkeit. Aber nur montags bis freitags. An Samstagen und in den Semesterferien ist der 49-Jährige als Paketfahrer in Ottersberg bei Bremen unterwegs. Geboren in Bad Reichenhall, absolvierte Rüdiger zunächst eine Buchhändlerlehre. Er brachte es zum Abteilungsleiter, obwohl der Gedanke an ein Kunststudium schon immer in ihm „rumorte“, wie er sagt. Schon als Kind habe er gerne gezeichnet und gemalt. Er bereiste Westafrika, Indien und viele große Städte. Seine Zweifel wuchsen, ob Autodidaktik der richtige Weg zur Kunst sei, und so schrieb er sich vor zwei Jahren an der Hochschule für Künste im Sozialen in Ottersberg ein, wo er zunächst auf einen „B.F.A.“ (Bachelor of Fine Arts) hin studiert. „Nun mache ich genau das, was ich machen möchte“, sagt er zufrieden.

Zur Deutsche Post DHL Group kam er über die Agentur für Arbeit. Für ihn ist das der ideale Job: „Kundenkontakt habe ich schon immer gemocht. Ich kann eigenständig arbeiten, die Bezahlung ist gut, und DHL ist flexibel und kommt mir mit den Arbeitszeiten entgegen.“ Er ist Springer ohne feste Zustelltour. Die manchmal recht anstrengende Arbeit empfindet er als willkommene Abwechslung zum Studium. Dort malt er an einer Serie von zwölf Bildern. Er nennt es „ein spannendes Abenteuer“, seinen Weg zu suchen, aus harten Konturen weiche Übergänge werden zu lassen, aber doch noch ein wenig Gegenständlichkeit zu erhalten. „Ich probiere verschiedene Herangehensweisen aus.“ Rund 100 bis 150 Stunden arbeitet er an einem Bild. Seine Grundfrage beim Malen: „Wo komme ich hin, was finde ich heraus?“ wird vielleicht nach dem Bachelor im Leben mit dem Master beantwortet. Das wirtschaftliche Ziel lautet: Nils Rüdiger will von seiner Kunst leben können. ■

## RETOURE AUCH FÜR GRÖßERE GERÄTE

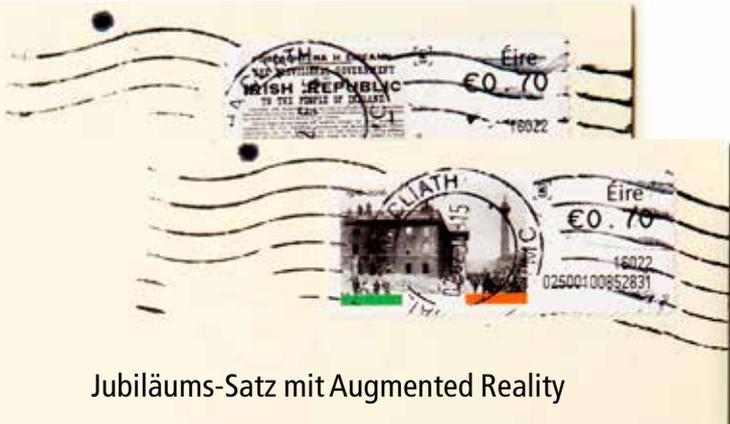
Elektrogeräte bis zu einem Gewicht von 31,5 Kilogramm können ab sofort mit der „DHL Retoure“ an den Umwelt- und Recyclingdienstleister ALBA Group geschickt werden. Bisher war dies im Rahmen des Deutsche Post-Produkts „Electroreturn“ nur mit Kleingeräten bis 1 000 Gramm möglich, die in einen Maxi-Briefumschlag passen. Deutsche Post DHL Group hilft Händlern damit, die Anforderungen des neuen Elektro- und Elektronikgerätegesetzes umzusetzen, nach dem Elektro-Altgeräte am Ende der

Nutzung zurückgenommen werden müssen. Händler müssen lediglich vertraglich die Nutzung von Electroreturn bzw. von DHL Retoure vereinbaren. Dann können sie ihren Kunden die entsprechenden Electroreturn-Versandtaschen oder DHL Retourelabel zur Verfügung stellen. Das Sendungsentgelt übernehmen dabei die Händler. Der Kunde muss die Elektrogeräte dann nur noch verpacken, das Retourelabel anbringen und die Sendung bei der nächsten Annahmestelle der Deutsche Post DHL abgeben. Als zusätzlichen

Service organisieren Deutsche Post und die ALBA Group für die Händler die Ermittlung der notwendigen Daten zur Mitteilung und übernehmen die Meldung an die zuständige Behörde. ■



# MIT BRIEFMARKE UND SMARTPHONE IN IRLANDS GESCHICHTE



## Jubiläums-Satz mit Augmented Reality

Der irische Osteraufstand, das Schlüsselereignis für die Souveränität des Inselstaates, feiert dieses Jahr 100jähriges Jubiläum. Aus diesem Anlass hat die irische Post einen Satz von 16 Sonderbriefmarken herausgegeben. Denn der Aufstand hatte nicht nur für die Geschichte Irlands eine große Bedeutung, auch die Zentrale der irischen Post, das Hauptpostamt in Dublin, spielte dabei eine wichtige Rolle. Damals gehörte Irland zu Großbritannien. Rund 1000 bewaffnete Unabhängigkeitskämpfer besetzten am 24. April 1916 das Hauptpostamt in Dublin sowie strategisch wichtige Gebäude und Plätze der Stadt und proklamierten die Irische Republik. Bis zur blutigen Niederschlagung des Aufstandes durch die britischen Besatzer war das Postamt das Hauptquartier der irischen Rebellen. Ende April endete der Aufstand angesichts der Übermacht der britischen Armee. Insgesamt gab es mehr als 1 000 Todesopfer. Die 16 Rebellenführer wurden öffentlich exekutiert, was sie zu Volkshelden und Märtyrern für den Freiheitskampf Irlands machte. Die 16 Sonderbriefmarken sind mit Augmented Reality ausgestattet: Wer die zugehörige App auf sein Smartphone lädt und eine der Marken damit scannt, findet ausführliches Audio- und Video-Material zu dem Aufstand. ■

Die Briefmarken können online bei [www.irishstamps.ie](http://www.irishstamps.ie) bestellt werden.

## IMPRESSUM

Herausgeber: Deutsche Post AG, Zentrale, Zentralbereich Politik und Regulierungsmanagement, 53250 Bonn

Verantwortlich für den Inhalt: Dr. Rainer Wend

Redaktion: Ulrike Mühlberg

Fotos: DHL Trend Research, Deutsche Post DHL Group, Starship Technologies, privat, ALBA Group / Boris Geilert, Stefan Abtmeyer, Marion Frahm

Bestellungen und Anfragen richten Sie bitte an die Redaktion.

Postforum wird CO<sub>2</sub>-neutral gedruckt auf 100 % Recyclingpapier (Umweltzeichen „Blauer Engel“).

Das Postforum erscheint auch auf der Homepage von Deutsche Post DHL:

[dpdhl.de/postforum](http://dpdhl.de/postforum)

## KURZ NOTIERT

DIE ZAHL DES MONATS

# 125 000

verschiedene Teile umfasst das Volumen des Auftrags der Lufthansa Group an DHL Supply Chain, das logistische Management für die Dienstkleidung des Luftfahrtkonzerns zu übernehmen.

### Lebensmittel einkaufen per App wird in den USA immer beliebter.

Um 50 Prozent will die US-amerikanische Bio-Supermarktkette „Whole Foods“ die Zahl ihrer Filialen erhöhen, in denen „Instacart“-Einkäufer für Online-Besteller die Waren zusammenstellen. Bei Instacart können Kunden über eine App Lebensmittel und Güter des täglichen Bedarfs bestellen, die anschließend Boten im regionalen Einzelhandel einkaufen und innerhalb von 60 Minuten ausliefern.

**Das britische Verkehrsministerium will selbstfahrende Lkw testen.** Bis zu zehn Lastzüge sollen während der Testphase auf einem Teilstück der Autobahn M6 in einer Kolonne fahren. Das erste Fahrzeug soll noch von einem Fahrer besetzt sein. Hauptgrund für den Test sei die Möglichkeit, Treibstoff zu sparen, erklärte das Ministerium.

**Die neuseeländische Post will ihre Kunstsammlung veräußern.** 50 zeitgenössische Gemälde sollen versteigert werden. Der Schätzwert für die Sammlung wurde nicht offiziell genannt. Die New Zealand Post kämpft mit einem stark rückläufigen Briefgeschäft und hat deshalb eine umfangreiche Restrukturierung gestartet.

**Briefe schneller als die EU verlangt.** Die Laufzeiten in Europa übertrafen 2015 im 18. Jahr in Folge die EU-Vorgaben. Die jährliche Überprüfung der International Post Corporation ergab, dass 89 Prozent der grenzüberschreitenden Priority- und First-Class-Briefsendungen spätestens am dritten Tag nach dem Versand zugestellt wurden. Die Vorgabe liegt bei 85 Prozent.