



# POSTFORUM

Informationen für politische Entscheider

03 + 04 | 2018

## IN DIESER AUSGABE



### 2 Zusteller leisten tolle Arbeit

Interview mit Thomas Schneider, verantwortlich für den Betrieb des Brief- und Paketnetzwerks in Deutschland.



### 3 Elektro-Lkw im Praxistest

Weniger Emissionen im Landverkehr: DHL Freight setzt den Daimler E-FUSO eCarter im Berliner Nahverkehr ein.



### 4 DHL startet Global Trade Barometer

Die Weltwirtschaft soll transparenter und berechenbarer werden – durch vorausschauende Analysen großer Mengen von Logistikdaten.

Deutsche Post AG - Zentralbereich Politik und Regulierungsmanagement  
53250 Bonn, ZKZ 31287, P5dg Deutsche Post

## TITELTHEMA

# Die Post ist da



An sechs Tagen der Woche sind sie unterwegs und liefern Briefe und Pakete aus: Die Zusteller der Deutsche Post DHL Group sind aus unserem Alltag nicht wegzudenken, sie sind das Aushängeschild eines der größten Unternehmen in Deutschland. Fakten und Erläuterungen zur Arbeit von Zustellern.

Egal ob die Sonne scheint, Schnee und Regen fallen oder wie zu Beginn des Jahres direkt zwei Mal hintereinander Sturmtiefs tosen, die 109 000 Zusteller der Deutsche Post DHL Group sind an sechs Tagen in der Woche in ganz Deutschland unterwegs und liefern pro Werktag durchschnittlich 59 Millionen Briefe und rund 4,6 Millionen Pakete aus.

Jedem Zusteller wird ein Zustellbezirk zugeteilt, also ein bestimmtes Gebiet, in dem er entweder Briefe oder Pakete, häufig aber auch beides zu den Empfängern bringt. Denn (flächenmäßig) etwa die Hälfte des gesamten Landes wird in der so genannten Verbundzustellung bedient. Das bedeutet der Zusteller stellt Briefe und Pakete gleichzeitig zu. Diese Form der Zustellung findet vor allem in dünner besiedelten Regionen statt, wo die Zusteller aufgrund der größeren Entfernungen ohnehin mit dem Auto unterwegs sind. In Ballungsräumen werden Briefe und Pakete dagegen getrennt zugestellt. Die Briefzusteller sind hier zu Fuß oder mit dem Fahrrad beziehungsweise E-Bike oder Trike unterwegs, die Pakete werden von Kollegen mit großen Pakettransportern ausgefahren. Da sich Sendungsmengen verändern, wird der Zuschnitt der Zustellbezirke regelmäßig überprüft und angepasst, so dass Zusteller etwa die gleiche Zeit benötigen, um alle ihre Sendungen zuzustellen. Auf saisonal bedingte Schwankungen wird flexibel reagiert.

## 109 000

Mitarbeiter stellen für die Deutsche Post Briefe und Pakete zu

So zum Beispiel in der Vorweihnachtszeit, in der die Brief- und Paketmengen in jedem Jahr stark ansteigen. Dann werden temporär zusätzliche Aushilfen eingestellt, um die enormen Sendungsmengen bearbeiten zu können. Die weit überwiegende Zahl der Zusteller hat aber einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Der Lohn eines Zustellers ist tarifvertraglich geregelt. Bei der Deutschen Post DHL Group liegt er weit über dem Mindestlohn und hebt sich auch vom Wettbewerb ab.

Seit 2008 – mit dem Fall des Postmonopols – herrscht auch auf dem Briefmarkt Wettbewerb. Neben dem ehemaligen Staatsunternehmen Deutsche Post haben sich zahlreiche Anbieter etabliert, die sich bei ihrer Tätigkeit allerdings oft auf ein regional begrenztes Gebiet beschränken. Als einziges Unternehmen hat sich die Deutsche Post deutschlandweit zur Erbringung des sogenannten Post-Universalendienstes verpflichtet. Damit erfüllt sie die Voraussetzungen für eine Umsatzsteuerbefreiung für eine Vielzahl von Postdienstleistungen. Inhalt und Umfang dieser Dienstleistung sind in der Postuniversaldienstleistungsverordnung geregelt, die vom Bundesministerium für Wirtschaft erlassen wird und der Zustimmung von Bundestag und Bundesrat bedarf. Demnach müssen beispielsweise im Jahresdurchschnitt 80 Prozent der Briefe am ersten Werktag nach der Einlieferung zugestellt werden, die Zustellung muss an sechs Werktagen der Woche erfolgen. >

Diese Ausgabe können Sie auch online lesen unter: [www.dpdhl.de/postforum](http://www.dpdhl.de/postforum)



## Liebe Leserinnen und Leser,

mein Paket ist noch nicht da, mein Briefkasten war heute wieder leer – solche Aussagen kann wohl fast jeder aus eigener Erfahrung

treffen. Ja, es stimmt, die Zahl der Beschwerden über Fehler bei der Zustellung von Briefen und Paketen ist gestiegen. Das ärgert uns und wir setzen alles daran, unsere Qualität zu verbessern. Setzt man die Zahl der Beschwerden aber in Relation zu den verschickten Sendungen, liegt sie auf einem sehr niedrigen Niveau.

Und bei aller zum Teil berechtigten Kritik über die Zustellung sollten wir nicht vergessen, dass Postbeförderung eine Tätigkeit ist, die zu einem sehr großen Teil von Menschen gemacht wird. Menschen, von denen wir annehmen können und sollten, dass sie ihren Job gewissenhaft und so gut wie möglich erledigen. Menschen, die aber auch – wie wir alle – Fehler machen können. Sich dies vor Augen zu halten, könnte zur Entspannung der Debatte beitragen.

Ihr Dr. Rainer Wend,  
Executive Vice President

## Fortsetzung von Seite 1

Auch zur Anzahl und Lage der Filialen und Briefkästen gibt es genaue Vorgaben. Die Zusteller der Deutschen Post müssen Sendungen also nicht nur in gut erreichbaren Gebieten zu den Empfängern bringen, sondern auch auf einsam gelegene Bergalmen oder auf Nordseeinseln, die aufgrund des Wasserstandes nur temporär zu erreichen sind. Nicht nur in diesen besonderen Zustellbezirken erfordert die Arbeit eines Zustellers eine gute Vorbereitung und vor allem viel Routine. Die Erfahrung, die ein Zusteller auf seiner täglichen Tour sammelt und die es ihm ermöglicht, seine Arbeit so schnell und effizient wie möglich zu erledigen, kann durch Technik nicht ersetzt werden.

Digitalisierung und Technik können allerdings hilfreich sein, um die Arbeit von Zustellern zu erleichtern. So wird nicht nur die Sortierung von Sendungen in der so genannten „Gangfolge“, also in der Reihenfolge, in der der Zusteller die

Straße entlang läuft oder fährt, bereits vielfach von Maschinen übernommen. Auch technische Hilfsmittel wie Navigationsgeräte, E-Bikes, elektrische Handwagen oder



Die Kahnzustellung im Spreewald gibt es seit 120 Jahren. Anlässlich des Jubiläums 2017 hat der Nachrichtensprecher Jens Riewa der Kahn-Zustellerin Andrea Bunar assistiert.

auch der selbstfahrende „PostBOT“ (siehe Foto unten links und Postforum Ausgabe 11+12 2017) können Zusteller bei ihrer Arbeit unterstützen.

Aber egal ob in einer entlegenen Gegend Deutschlands oder mitten in der Großstadt, egal ob die Zustellung mit modernster technischer Ausstattung oder noch ganz klassisch mit dem Handkarren erfolgt; jeder Kunde der Deutsche Post DHL Group kann sich darauf verlassen, dass alle Mitarbeiter des Unternehmens die Bedeutung einer regelmäßigen und zuverlässigen Zustellung kennen und alles dafür tun, diese mit einer hohen Qualität sicher zu stellen. ■

## DEUTSCHE POST DHL GROUP IM DIALOG

# Zusteller leisten tolle Arbeit

Thomas Schneider (40 Jahre) ist seit Juni 2017 als „Chief Production Officer“ für den Betrieb des Brief- und Paketnetzwerkes in Deutschland zuständig.



Herr Schneider, Presseberichte über mangelhafte Zustellung nehmen zu, die Zahl der Beschwerden bei der Bundesnetzagentur lag 2017 um

50 Prozent höher als im Vorjahr. Gibt es ein grundsätzliches Problem? Nein, die Zustellung funktioniert gut. Bei aller Kritik sollte man sich vor Augen halten: wir befördern jährlich 17,7 Milliarden Briefe und knapp 1,4 Milliarden Pakete.

Das ist eine unglaubliche Menge. Natürlich läuft nicht immer alles reibungslos ab. Anders als beim Telefon- oder Stromnetz besteht unser Netzwerk aus Menschen. Es wird jeden Tag neu aufgebaut und kann nicht im Kontrollzentrum auf Knopfdruck ausgelesen werden. Dass da auch Fehler passieren, ist menschlich. Kommen dann etwa extreme Wetterbedingungen oder hohe Krankenstände hinzu, kann es regional zu Unregelmäßigkeiten in der Zustellung kommen. Aber in

Relation zur Menge der beförderten Sendungen ist die Zahl der Beschwerden sehr gering.

# 93

Prozent der Briefe sind am Folgetag beim Empfänger.

### Wie reagieren Sie darauf?

Wir nehmen Beschwerden ernst und führen erforderliche Verbesserungen durch. Aber was ist die Größe, an der wir unsere Qualität messen? Für uns sind objektive Kennzahlen zur Steuerung sehr wichtig. Daher lassen wir Laufzeit-

messungen in einem vom TÜV zertifizierten Verfahren von einem externen Dienstleister erheben. Laut dieser Studien sind 93 Prozent der Briefe einen Tag nach der Einlieferung beim Empfänger. Das ist eine gute Quote – weit über den bei Briefen gesetzlich geforderten 80 Prozent. Unabhängige Umfragen zur Privatkundenzufriedenheit bei Briefen liegen auf einem guten Niveau, 2017 übrigens auf einem höheren Wert als in den Vorjahren. Und nicht umsonst

vertraut auch der Bundeswahlleiter unserer Qualität und hat sich bedankt, dass wir durch unsere Arbeit zum Erfolg von Wahlen beitragen. Ich weiß von Beschwerden über den Einwurf von Benachrichtigungskarten trotz Anwesenheit der Kunden. Auch hier gilt: Fehler passieren. Aber jede Sendung wird gescannt, die Paketzustellung ist völlig transparent. Daher wissen wir, dass bei weniger als 5 von 100 Paketen benachrichtigt wird. Das ist eine sehr niedrige Quote und deshalb sind unsere Kunden auch insgesamt mit uns zufrieden. Im Paketbereich sind wir bei diversen Tests im vergangenen Jahr als Sieger hervorgegangen.

### Kann diese Qualität zukünftig gehalten werden? Die Digitalisierung stellt doch sicher auch Sie vor Herausforderungen?

Die Digitalisierung betrifft uns zweifach: zum einen erleben wir einen Wandel der Postmärkte. Die Briefmenge sinkt, während die Zahl der

Pakete ansteigt. Das wirkt sich auf unser Netzwerk aus. Wo im Verbund Briefe und Pakete gleichzeitig zugestellt werden, bleibt der Aufwand ähnlich. Aber wo nur Briefe ausgetragen werden, führen sinkende Mengen zu größeren Zustellbezirken und zu einer höheren Belastung für die Beschäftigten. Hierfür müssen wir Lösungen entwickeln. So bieten Digitalisierung und technische Entwicklung auf der anderen Seite die Chance, die Arbeit der Zusteller zu erleichtern und gleichzeitig die Qualität zu erhöhen. Die Paketzustellung wird durch den Einsatz von Navigationsgeräten optimiert; der flächendeckende Einsatz von Scannern hilft bei der Verarbeitung von Informationen und für die Zustellung hilfreiches Wissen kann digital weitergegeben werden. Die Digitalisierung wird absehbar nicht dazu führen, dass Roboter Sendungen austragen. Aber unsere Mitarbeiter können durch technische Hilfsmittel unterstützt werden. ■

# Elektro-Lkw im Praxistest

Weniger Emissionen im Landverkehr: DHL Freight setzt den Daimler E-FUSO eCanter für Nahverkehr in Berlin ein.

In den kommenden zwei Jahren wird die Frachtsparte von DHL zwei von Daimler entwickelte Elektro-Lkw ausgiebig testen. Der 7,5 Tonnen schwere eCanter ist der erste vollelektrische Lkw aus Serienproduktion und zeichnet sich durch seinen emissionsfreien Antrieb und geringen Geräuschpegel aus. Eingesetzt werden die beiden Fahrzeuge in der Niederlassung Wustermark vor den Toren Berlins und vornehmlich für die Innenstadtbeflieferung von Geschäfts- und Privatkunden.

# 100

Kilometer beträgt die Reichweite des E-FUSO eCanter.

Für Lieferungen an Privatkunden werden sie bei Transporten von Stückgut- sendungen mit mehr als 35 Kilogramm Gewicht, wie etwa Elektro- oder großen Haushaltsgeräten, auf den Straßen unterwegs sein. DHL Freight wird die eCanter

sowohl bei der Abholung als auch der Zustellung einsetzen, um im Speditionsverkehr der Ausstoß von Emissionen und lokalen Luftschadstoffen zu reduzieren.

Neben den beiden Fahrzeugen für DHL Freight hat auch DHL Paket vier Elektro-Lkw für die Region Berlin übernommen. Im Paketbereich werden die vier Fahrzeuge im zentralen Innenstadtbereich Berlins für die Belieferung von Firmen und Großkunden eingesetzt. Ziel beider Tests ist es, mehr Erkenntnisse über die Nutzung von E-Lkw in der Firmenzustellung zu gewinnen. ■



# Völlig emissionsneutral

Durch Einsatz von Feinstaubpartikelfiltern der Firma MANN+HUMMEL wird der StreetScooter das erste emissionsneutrale Fahrzeug der Welt.

Mit dem Einsatz von über 5 000 StreetScootern spart die Deutsche Post DHL Group erhebliche Mengen an Kohlendioxid und Stickoxid ein und reduziert Lärm. Aber auch Fahrzeuge mit Elektroantrieb erzeugen über Reifen-, Brems- und Straßenabrieb Feinstaub, sind also nicht emissionsfrei. Und an Feinstaub sterben jährlich etwa 47 000 Menschen in Deutschland – so Schätzungen der WHO. Der Filtrationsexperte MANN+HUMMEL hat deshalb einen Feinstaubpartikelfilter entwickelt, der so viele Staubpartikel aufnimmt wie durch Reifen-, Bremsen- und Straßenabrieb entstehen. Hinter dem Filter, der am Unterboden auf Höhe der Hinterachse eingebaut ist, sind Ventilatoren eingebaut, die auch im stehenden Betrieb in der Lage sind, Feinstaub aus der Umgebungsluft heraus zu filtern. Alle Filter sind mit Sensoren ausgerüstet, um die Effizienz der

Systeme durch ein Online-Monitoring zu überprüfen. Informationen über die Filtrationsleistung, die gereinigte Luftmenge, die Feinstaubkonzentration sowie Wetterdaten werden erfasst und ausgewertet. Die Filtermodule wurden zunächst in fünf StreetScooter-Testfahrzeugen verbaut, die seit Mitte Dezember in deutschen Innenstädten im Einsatz sind. Dadurch werden die StreetScooter vollständig emissionsneutral. Das heißt, es werden kein Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>), kein Stickoxid (NO<sub>x</sub>), kein Lärm und auch kein Feinstaub ausgestoßen. Nach einem erfolgreichen Test ist ein serienmäßiger Einsatz des Feinstaubfilters möglich. ■

5.000 STREETSCOOTER BEI DEUTSCHE POST DHL GROUP IM EINSATZ



60–80 % geringere Kosten für Wartung und Verschleiß

16 000 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart

20 000 Produktionskapazität Werke Aachen und Düren

100 % Ökostrom

2 200 StreetScooter E-Bikes und E-Trikes im Einsatz

13 500 000 gefahrene Kilometer

MISSION 2050  
NULL EMISSIONEN  
GO GREEN

Deutsche Post DHL Group



## DEUTSCHE POST INNOVATIV

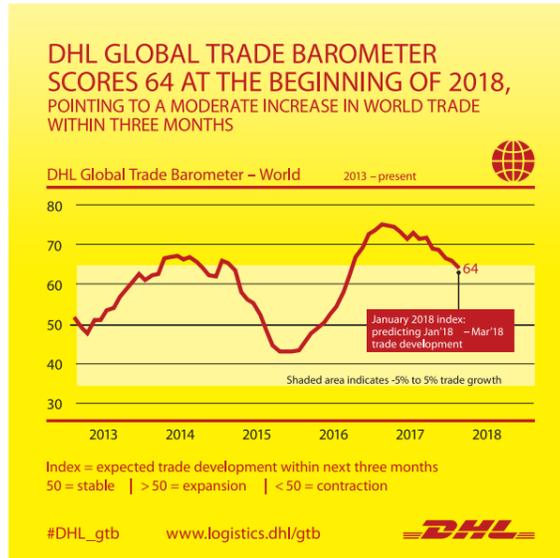


# DHL startet Global Trade Barometer

Die Weltwirtschaft soll transparenter und berechenbarer werden – durch vorausschauende Analysen großer Mengen von Logistikdaten.

Der globale Handel ist der Motor, der die Weltwirtschaft antreibt. Wenn die Welt handelt, wächst nicht nur die Wirtschaft. Ideen verbreiten sich, Gemeinschaften wachsen zusammen und das Leben der Menschen verbessert sich. Mit dem DHL Global Trade Barometer wurde jetzt erstmals ein Indikator vorgestellt, der die aktuelle und künftige Entwicklung des Welthandels abbildet.

Der Index basiert auf der Auswertung großer Mengen von Logistikdaten mithilfe künstlicher Intelligenz. So lassen sich aus der Analyse von Import- und Exportdaten so genannter frühzyklischer Güter wie beispielsweise Textiletiketten für Kleidung, Stoßstangen für Autos oder Touchscreens für Mobilgeräte, verlässliche Prognosen zur Entwicklung des Welthandels ableiten. Entsprechende Daten aus sieben Ländern – China, Indien, Japan, Deutschland, Südkorea, den USA und Großbritannien, die mit 75 Prozent den Löwenanteil des Welthandels auf sich vereinen – werden in das DHL Global Trend Barometer eingespeist. Mit den errechneten Daten, einem Indexwert für den gesamten Welthandel sowie einer einzelnen Berechnung für jedes dieser sieben Länder, kann DHL Rückschlüsse für seine Kunden ziehen und verlässliche Prognosen zu den Handelsströmen der nächsten drei Monate entwickeln. Der Index wurde von DHL in Kooperation mit Accenture entwickelt und wird von nun an vierteljährlich veröffentlicht.



Das im Januar 2018 veröffentlichte Barometer zeigte an, dass sich das Wachstum des Welthandels in den nächsten drei Monaten fortsetzen wird. Bei seiner erstmaligen Veröffentlichung lag der Indexwert bei 64 Punkten und damit leicht unter den Werten, die für die Vormonate berechnet wurden. Ein Indexwert von über 50 steht für eine positive Entwicklung, ein Wert unter 50 deutet auf einen Rückgang des Welthandels hin. Die Vorzeichen für das Frühjahr 2018 deuten also auf eine weitere Expansion des globalen Handels hin, die Dynamik des Wachstums scheint sich aber etwas abzuschwächen. Grund hierfür ist insbesondere eine Eintrübung des chinesischen und japanischen Handels, die nur teilweise durch einen verbesserten Ausblick für Indien, Südkorea und Großbritannien ausgeglichen werden konnte. ■

## KURZ NOTIERT

**Auszeichnung für Deutsche Post DHL Group**  
Die DPDHL Group verbesserte sich in der Liste der „World's Most Admired Companies“ des US-Wirtschaftsmagazins Fortune für 2018 im Vergleich zum Vorjahr vom dritten auf den zweiten Platz. Der Konzern zog damit am Wettbewerber FedEx vorbei, Platz eins belegt UPS. DPDHL Group erreichte in vier von neun Kategorien eine Top-Platzierung (Innovation, Mitarbeitermanagement, Verwendung von Kapitalanlagen, soziale Verantwortung und Langzeit-Investitionen).

**GoGreen in Nizza**

Als erstes Logistikunternehmen stellt DHL Express seit November 2017 im französischen Nizza Sendungen ausschließlich mit elektrisch angetriebenen Transportern zu. Für eine saubere und CO<sub>2</sub>-neutrale Zustellung sind insgesamt zehn Fahrzeuge in Nizza unterwegs. Für das Jahr 2018 plant Express Frankreich den Kauf von 20 weiteren Elektrotransportern für die Metropole Paris.

**Bärenstarker Transport**

Der Luft- und Seefrachtspezialist DHL Global Forwarding hat zwei Riesenpandas klimaneutral von China nach Finnland transportiert. Auf dem 6 500 Kilometer langen Flug wurden die Bären von zwei Tierpflegern, zwei Tierärzten sowie 120 Kilogramm Bambus begleitet. Hauptgrund für die Umsiedlung der Pandas war, dass das finnische Klima mit seinen schneereichen Wintern dem natürlichen Lebensraum der Tiere in den chinesischen Bergen ähnelt, was die natürliche Zucht begünstigen soll.

**Horizont Award für Jürgen Gerdes**

Jürgen Gerdes, Vorstand Post - eCommerce - Parcel bei Deutsche Post DHL Group, wurde mit dem Horizont Award als „Person des Jahres 2017“ ausgezeichnet. Mit dem Preis wird seine Rolle bei der erfolgreichen und innovativen Umsetzung des StreetScooter-Projekts gewürdigt. Die Fachzeitung Horizont zeichnet mit dem Award jedes Jahr Führungspersonlichkeiten in den Kategorien „Marketing“, „Agenturen“ und „Medien“ aus.

## IMPRESSUM

**Herausgeber:** Deutsche Post AG, Zentrale, Zentralbereich Politik und Regulierungsmanagement, 53250 Bonn  
**Verantwortlich für den Inhalt:** Dr. Rainer Wend  
**Redaktion:** Ulrike Mühlberg  
**Gestaltung:** Caroline Gärtner  
**Fotos:** Deutsche Post DHL Group, Benoit Ruff, Mara Monetti / HORIZONT

**So erreichen Sie uns:** www.facebook.com/deutschepost  
www.twitter.com/deutschepostdhl  
www.youtube.com/user/DeutschePostDHL  
postforum@dpdhl.com  
**Bestellungen und Anfragen richten Sie bitte an die Redaktion:**  
postforum@dpdhl.com