



POSTFORUM

Informationen für politische Entscheider

03 + 04 | 2019

IN DIESER AUSGABE



2 Mehr als zufrieden

Andreas Paulus, Betreiber der Partner-Filiale in Bad Kreuznach, über die Entstehung und die ersten Erfahrungen mit dem Autoschalter.



3 Königliche Auszeichnung

König Felipe VI. von Spanien zeichnet die Partnerschaft zwischen der Deutschen Post DHL Group und den SOS-Kinderdörfern aus.



4 Saubere Sache

In der Frankfurter Innenstadt werden Express-Sendungen emissionsfrei zugestellt.

Deutsche Post AG - Zentralbereich Politik und Regulierungsmanagement
53250 Bonn, ZKZ 31287, P5.dg Deutsche Post

TITELTHEMA



Ausstieg nicht nötig

Eine zuverlässige Versorgung mit postalischen Dienstleistungen ist unverzichtbar und deshalb auch gesetzlich geregelt. Ein besonders innovatives Angebot an Postdienstleistungen testet der Konzern derzeit in Bad Kreuznach.



Briefe und Pakete zeitnah, zuverlässig und erschwinglich versenden und empfangen zu können ist nicht nur aus privater Sicht ein nachvollziehbares Anliegen. Auch für die wirtschaftliche Entwicklung von Kommunen ist dies ein wesentlicher Standortfaktor. In Deutschland ist die Versorgung mit Postdienstleistungen deshalb gesetzlich geregelt und liegt im internationalen Vergleich auf einem sehr hohen Niveau. Der Gesetzgeber macht nicht nur Vorgaben zu den Standorten von Briefkästen und schreibt vor, wie lange die Beförderung von Postsendungen dauern darf, auch die Verteilung von Filialen, in denen Kunden das Angebot von postalischen Dienstleistungen zur Verfügung steht, ist genau geregelt. Die gesetzliche Grundlage hierfür ist die Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV).

Die Vorgaben dieser Verordnung, nach denen es deutschlandweit mindestens 12 000 Filialen geben muss, werden von der Deutschen Post AG als alleiniger Erbringer des Post-Universaldienstes deutlich übertroffen. Mit insgesamt rund 27 000 Verkaufsstellen (rund 13 000 Filialen, 11 000 DHL-Paketshops und 2 700 Verkaufspunkten) wird Privat- sowie kleineren und mittleren Geschäfts- und Gewerbekunden täglich ein umfangreicher Zugang zu postalischen Produkten und Dienstleistungen angeboten.

Diese Verkaufsstellen werden von der Deutschen Post AG gemeinsam mit Partnern betrieben. In der Regel handelt es sich um Einzelhandelsgeschäfte, für die der Vertrieb von Postdienstleistungen nur ein Nebengeschäft darstellt. In größeren Städten ist häufig auch die Postbank Betreiber der Filialen und bietet neben den klassischen Bankgeschäften Postdienstleistungen an. Dieses Partner-Modell gibt es seit etwa 20 Jahren. Mit der Umwandlung der Deutschen Bundespost Postdienst in die Aktiengesellschaft Deutsche Post AG im Jahr 1995 war auch die Entscheidung verknüpft, das Filialnetz zu verändern. Die Entscheidung, keine eigenen Filialen mehr zu betreiben, sondern Postdienstleistungen in Zusammenarbeit mit Partnern anzubieten, wurde von den Kunden positiv bewertet. Denn mit Einführung der Partner-Filialen in Einzelhandelsgeschäften haben sich die durchschnittlichen Öffnungszeiten deutlich verbessert und den Kunden wird

27 000

Verkaufsstellen für Postdienstleistungen stehen Kunden deutschlandweit zur Verfügung

Diese Ausgabe können Sie auch online lesen unter: www.dpdhl.de/postforum



Liebe Leserinnen und Leser,

Die Versorgung mit Filialen ist für viele Städte und Gemeinden ein zentrales Thema. Das sehen wir auch daran, dass wir zu diesem Thema immer

wieder Anfragen von Bürgermeistern erhalten, die sich nach der Zukunft von Filialstandorten erkundigen. Mit unseren 27 000 Verkaufsstellen sind wir deutschlandweit sehr gut aufgestellt und bieten unseren Kunden einen schnellen und einfachen Zugang zu unseren Dienstleistungen.

Um unseren Service aber noch weiter zu verbessern, investieren wir im Rahmen einer umfassenden Qualitätsinitiative in diesem Jahr auch in den Ausbau der Filialinfrastruktur. So werden weitere 500 Filialen und Paketshops sowie 1 000 zusätzliche Packstationen in Betrieb genommen. Auch der Test neuer Filialkonzepte wie dem Autoschalter oder Selbstbedienungsautomaten wird vorangetrieben, die Sendungsverfolgung wird verbessert und erweitert.

Insgesamt werden 100 Millionen Euro in weiteres Personal und in die Automatisierung und den Ausbau des Post- und Paketnetzes investiert, um die Zustellqualität weiter zu verbessern. Damit bleiben wir in einem hart umkämpften Markt der Qualitätsführer und erste Wahl für unsere Kunden.

Ihr Dr. Rainer Wend,
Executive Vice President

11 Mio

Pakete wurden im Dezember 2018 an einem Tag allein im Netz der Deutschen Post befördert

Fortsetzung von Seite 1

durch die Kombination mehrerer Dienstleistungsangebote an einem Ort auch die Möglichkeit geboten, Verbundeinkäufe zu tätigen. Vielerorts konnte durch die Zusammenarbeit mit dem lokalen Einzelhandel auch ein Beitrag für den Erhalt der Versorgungsstruktur im ländlichen Raum geleistet werden, die aufgrund der demografischen Entwicklung und der zunehmenden Verstädterung immer mehr gefährdet ist. Seit der Umwandlung von eigenbetriebenen Filialen in Partner-Filialen hat es keine wesentlichen Veränderungen bei der Zahl der Filialstandorte gegeben. Um sich den Veränderungen von Kundenbedürfnissen anzupassen, wird die Ausgestaltung der Filialen aber fortlaufend angepasst und kundenorientiert weiterentwickelt. Vorrangige Ziele sind dabei die verbesserte räumliche und zeitliche Erreichbarkeit, also Nähe und Öffnungszeiten, sowie geringe Wartezeiten.

Eine Funktion der Filialen rückt angesichts der immer weiter steigenden Paketmengen – im vergangenen Dezember wurden deutschlandweit alleine von der Deutschen Post AG an einem Tag

mehr als 11 Millionen Pakete befördert – immer weiter in den Vordergrund: kann eine Sendung weder beim Empfänger noch bei einem Ersatzempfänger zugestellt werden, wird sie zur Abholung in die nächstgelegene Filiale gebracht. Der Kunde sucht die Filiale dann nur auf, um sein Paket abzuholen. Nicht nur aus der Perspektive des Kunden sollte das schnell und unkompliziert möglich sein, auch der Betreiber der Filiale hat allein aus Platzgründen ein Interesse daran, zwischengelagerte Sendungen möglichst schnell dem Empfänger überreichen zu können.



Martin Weber (DPDHL), Dr. Heike Kaster-Meurer (Oberbürgermeisterin von Bad Kreuznach) und Andreas Paulus (Betreiber Partner-Filiale) (v.l.n.r.) beim offiziellen Pressetermin zur Eröffnung des Autoschalters.

Um die Abholung von Paketen zu beschleunigen und zu vereinfachen, wird seit Dezember letzten Jahres eine neue Innovation getestet: an einer Filiale in Bad Kreuznach hat der bundesweit erste Autoschalter geöffnet. Zur bequemen Paketauslieferung und -einlieferung müssen Kunden dort nicht mehr aus dem Auto aussteigen, sie können ihre Sendungen direkt vom Auto aus abgegeben beziehungsweise entgegennehmen. Der Autoschalter ist räumlich mit der Filiale verbunden und zu den Öffnungszeiten der Filiale durchgängig geöffnet. Das Pilotprojekt dauert zunächst sechs Monate und soll Erkenntnisse liefern, ob und wie durch dieses Angebot der Service für die Kunden verbessert werden kann. Bei einem positiven Verlauf ist nicht ausgeschlossen, dass dieser Service auch an anderen Filialen angeboten wird. Der Test des Autoschalters ist Teil einer Qualitätsinitiative, um den Service für Kunden weiter zu verbessern. Neben Investitionen in mehr Personal und Technik gehört dazu auch die Eröffnung von 500 weiteren Filialen und Paketshops. ■

DEUTSCHE POST DHL GROUP IM DIALOG

Mehr als zufrieden

Andreas Paulus betreibt in Bad Kreuznach die Textil und Werbetechnik Paulus GmbH und seit November 2018 den ersten Autoschalter der Deutschen Post.



Herr Paulus, Sie bieten in Ihrem Geschäft Dienstleistungen wie die Bedruckung von T-Shirts, Autos oder anderen Produkten an. Wie passt dazu die Partnerschaft mit der Deutschen Post AG?

Als Partner der Deutschen Post sind wir erst seit circa zwei Jahren aktiv. Vorher haben wir mit einem anderen Logistikdienstleister zusammengearbeitet, was aber nicht so gut funktioniert hat und auch nicht wirtschaftlich war. Mit der Deutschen Post ist das anders – seitdem wir Postdienstleistungen anbieten, kommt zusätzlich zum Stammpublikum deutlich mehr Kundenschaft in das Geschäft. Die Zahl unserer Aufträge hat sich deutlich gesteigert. Ich habe zusätzliches Personal eingestellt und trotzdem gibt es manchmal Wartezeiten bei Bestellungen.

Wie ist die Idee für den Autoschalter entstanden?

Das war zuerst eher ein spontaner Gedanke. Wegen einer Umstrukturierung werden seit einem Jahr viele Pakete, die nicht direkt beim Empfänger zugestellt werden können, bei uns abgeholt. Es kommen also deutlich mehr Kunden zu uns als vorher. Hier im Industriegebiet gibt es genug Parkplätze, aber nicht so viele Anreize, aus dem Auto auszusteigen, wie in der Innenstadt. Das Gelände, auf dem wir sind, ist ausreichend groß und deshalb habe ich im Gespräch mit meinem Ansprechpartner bei der Deutschen Post die Idee eines „Drive In“ fallen gelassen. Ein paar Tage später hat er diesen Gedanken aufgegriffen und wollte Details mit mir besprechen. Und dann ging alles ganz schnell.

Den Autoschalter gibt es seit Ende November – wie sind die ersten Erfahrungen?

Die Rückmeldungen sind zu hundert Prozent positiv. Die Kunden schätzen es sehr, dass sie im Auto bleiben können und sich keine Gedanken machen müssen, ob sie beispielsweise ihre Kinder kurz allein im Auto lassen oder mitnehmen. Wir haben die Eröffnung bewusst noch vor dem Weihnachtsgeschäft im letzten Jahr gemacht, weil in dieser Zeit die Menge der Pakete unglaublich ansteigt. Wir hatten bis zu 600 Pakete im Lager und haben täglich 150 bis 200 Sendungen an Kunden herausgegeben, da war der Autoschalter von Beginn an gut im Betrieb.

Kommen die Kunden nur noch zum Autoschalter oder trotzdem auch noch zu Ihnen ins Geschäft?

Beides ergänzt sich. In der Anfangszeit haben ungefähr ein Drittel der Kunden den Autoschalter genutzt. Mittlerweile ist die Zahl weiter gestiegen, denn die Möglichkeit spricht sich immer mehr herum. Auch die Art der Nutzung verändert sich. Es werden nicht mehr nur Pakete abgeholt oder abgegeben, sondern beispielsweise auch Briefmarken gekauft oder Einschreiben abgegeben. Da auch wir beim Vertrieb von Postdienstleistungen noch vieles lernen mussten, waren wir froh, dass die Nutzung und Nachfrage langsam angestiegen ist. So hatten wir genug Zeit und die Chance, unseren Service und unsere Beratung schrittweise zu verbessern. Insgesamt kann ich deshalb eine durchweg positive Bilanz ziehen und jeden Partner der Deutschen

Post nur ermutigen, solche innovativen Ideen anzusprechen und auszutesten. ■



DEUTSCHE POST DHL GROUP ALS PARTNER

Königliche Auszeichnung



Felipe VI. (Mitte) ehrt die Preisträger des CODESPA-Awards.



15 000

junge Menschen profitierten vom GoTeach-Programm von Deutsche Post DHL Group.

Der spanische König Felipe VI. würdigte das GoTeach-Programm von Deutsche Post DHL Group mit dem CODESPA Award.

Für die Partnerschaft mit den SOS-Kinderdörfern hat das GoTeach-Programm von Deutsche Post DHL Group den CODESPA Award in der Kategorie „Solidarity Company“ erhalten. Die Auszeichnung wurde dem Konzern durch König Felipe VI. von Spanien überreicht.

Das GoTeach-Programm ist Teil des konzernweiten Corporate-Citizenship-Programms und setzt sich für bessere Bildungs- und Berufschancen ein. Ein Teil des Programms besteht aus der Partnerschaft mit der Kinderhilfsorganisation SOS-Kinderdorf e.V. In diesem Rahmen

unterstützt DPDHL Group Kinderdörfer in mehr als 40 Ländern in Afrika, Asien, Lateinamerika, Europa und der Region Naher Osten / Nordafrika.

Seit Beginn des Programms im Jahr 2011 bis Ende 2018 haben etwa 15 000 junge Menschen in SOS-Kinderdörfern von den verschiedenen, für die jeweiligen Länder entwickelten GoTeach-Aktivitäten profitiert. ■



Partner für die Demokratie

2019 finden in Deutschland wieder wichtige Wahlen statt. Egal ob Europa-, Landtags- oder Kommunalwahl: Die Deutsche Post unterstützt die Kommunen als zuverlässiger Partner bei der Planung und Durchführung.

Der 26. Mai 2019 wird in vielen Kalendern in Deutschland dick angestrichen sein: An diesem Sonntag findet deutschlandweit die Europawahl statt, rund 63,6 Millionen Bürger sind hierzulande wahlberechtigt. In einigen Bundesländern finden gleichzeitig Kommunalwahlen statt, in Bremen wird eine neue Bürgerschaft gewählt und auch in Brandenburg, Sachsen und Thüringen werden im Laufe des Jahres noch Landtagswahlen stattfinden.

Nicht nur politische Parteien und deren Kandidaten müssen im Vorfeld einer Wahl die Wähler erreichen, auch für Kommunen ist dies wichtig, um eine ordnungsgemäße Vorbereitung und Durchführung von Wahlen garantieren zu können. Zu den Aufgaben der Wahlämter gehören dabei die rechtzeitige Benachrichtigung der Wahlberechtigten sowie der Versand und Empfang der Briefwahlunterlagen. Die Deutsche Post begleitet mit ihrem Beratungs- und Dienstleistungsangebot diesen demokratischen Prozess und bietet für alle Phasen der Wahldurchführung passende Produkte und Services an: Für die Gestaltung und den Versand von Wahlbenachrichtigungen und Briefwahlunterlagen ebenso wie für den reibungslosen und termingebundenen Empfang der Wahlbriefe selbst. Wie wichtig diese

Unterstützung ist, zeigt sich besonders bei der Briefwahl, die immer beliebter wird. Ursprünglich dafür gedacht, Menschen mit eingeschränkter Mobilität die Teilnahme an einer Wahl zu erleichtern, braucht es seit 2008 keine Begründung mehr hierfür. So nutzt bereits über ein Viertel aller Wähler das Recht auf Briefwahl, weil sie persönlich am Wahltag verhindert sind oder in ihr ein flexibles Angebot sehen, das Wahlrecht einfach und sicher ausüben. ■

Mehr Informationen zu allen Prozessen der (Brief-)Wahl gibt es unter [deutsche-post.de/wahlen](https://www.deutsche-post.de/wahlen)

63,6

Millionen Bürger sind in Deutschland bei der Europawahl 2019 wahlberechtigt.

DEUTSCHE POST DHL GROUP INNOVATION



Rosemarie Heilig, Dezernentin für Umwelt und Frauen im Magistrat der Stadt Frankfurt und Markus Reckling, CEO von DHL Express Deutschland bei der Eröffnung des City-Hubs im Frankfurter Gerichtsviertel.

Saubere Sache

DHL Express richtet City-Hub in Frankfurt ein und stellt Sendungen nun dauerhaft per Fahrradkurier zu.

Insgesamt vier Lastenfahrräder, so genannte Parcycycles, bringen seit Dezember 2018 täglich bis zu 300 Sendungen zu den Empfängern in der Frankfurter Innenstadt. Durch die Zustellung per Fahrrad werden zwei standardmäßige Zustellfahrzeuge ersetzt und jährlich rund 20 Tonnen CO₂ sowie weitere Emissionen eingespart. Dadurch wird ein wesentlicher Beitrag zum Umweltschutz geleistet. Auch der innerstädtische Verkehrsfluss wird von dieser neuen Zustellungsform positiv beeinflusst. Die Fahrradkurier können Verkehrsstaus umgehen und kommen, im Vergleich zu Zustellfahrzeugen, pro Stunde auf bis zu doppelt so viele Zustellstopps. Die Zustellung wird also flexibler und schneller, davon profitieren die Kunden.



Das so genannte City-Hub (Foto), ein Umschlagplatz für die innerstädtische Zustellung, wurde in Kooperation mit der Stadt Frankfurt, der IHK Frankfurt, dem House of Logistics and Mobility (HOLM) und der Frankfurt University of Applied Sciences realisiert. Für die Einrichtung des

Hubs wurden von der Stadt Frankfurt im Frankfurter Gerichtsviertel drei Parkplätze angemietet, auf die ein eigens umgebauter 20 Fuß großer Bürocontainer gestellt wurde. Da der Container mit einer modernen Sicherheitstechnik gegen Einbruch ausgestattet ist, können die E-Bikes darin über Nacht abgestellt werden. Jeweils morgens bringt ein Transporter Sendungen aus der DHL Express-Station Frankfurt zum City-Hub. Dort laden die Fahrradkurier die Sendungen auf die vier Lastenfahrräder um, die jeweils bis zu 80 Sendungen befördern können. Sendungen, die nicht aufs Lastenfahrrad passen, werden im Container zwischengelagert. Die Fahrradkurier fahren dann während ihrer Tour mehrmals den Container an und laden

Sendungen nach. Die Akkus für die Lastenfahrräder werden jede Nacht in der Frankfurter DHL-Express-Station aufgeladen und morgens zusammen mit den Sendungen zum City-Hub transportiert.

Aus Sicht von DHL Express lohnt sich die Investition in die neue Technik doppelt: das Hub zahlt nicht nur auf GoGreen-Strategie von Deutsche Post DHL Group ein, die eine Minimierung der Umweltwirkung des Konzerns zum Ziel hat. Darüber hinaus sind die Betriebskosten für die Lastenfahrräder über die gesamte Nutzungsdauer gesehen deutlich geringer als die eines Transporters. Um zukünftig noch mehr

solcher Lösungen in Innenstädten anzubieten, wünschen sich die Projektverantwortlichen mehr Flächen, an denen Hubs installiert werden können. Idealerweise sollten diese Ladezonen bei neuen Stadtentwicklungsprojekten von vornherein mitgeplant werden. ■

300

Expresssendungen werden täglich von den Fahrradkurier in der Frankfurter Innenstadt zugestellt

KURZ NOTIERT



Training Toter Winkel

Der Tote Winkel ist als Ursache für Unfälle mit Fahrradfahrern und Fußgängern unbestritten. In Schleswig-Holstein unterstützt die Deutsche Post DHL Group den ADAC deshalb finanziell sowie mit Lkw und Fahrern bei Schulveranstaltungen zum Thema Toter Winkel. Insgesamt sind für 2019 25 Verkehrssicherheitstage an Schulen geplant.



Ausgezeichnete Frauenförderung

Die Deutsche Post DHL Group wurde mit dem European Diversity Award 2018 ausgezeichnet und ist damit das erste deutsche Unternehmen, das diese Auszeichnung seit Einführung des renommierten Preises im Jahr 2010 erhält. Die Jury hat den Konzern insbesondere für sein ganzheitliches und langfristiges Bekenntnis zu Gleichheit sowie für seine bedeutenden Fortschritte bei der Schaffung einer vielfältigen und inklusiven Belegschaft ausgezeichnet.



Erfolgreiche Tarifverhandlungen am Hub Leipzig

Rund 5 000 Beschäftigte am DHL Hub Leipzig erhalten in den nächsten 14 Monaten deutlich mehr Geld. In den Tarifverhandlungen einigten sich das Unternehmen und die Gewerkschaft Ver.di auf eine Lohnerhöhung um 7,6 Prozent. Auch die Zuschläge für Arbeit in der Nacht und an Sonn- und Feiertagen werden in zwei Stufen erhöht.



Neuer Express Hub am Flughafen Kopenhagen

DHL Express hat mit dem Bau eines neuen, hochmodernen Hubs begonnen. Auf einer Fläche von 26 172 m² werden Büros und neue automatisierte Betriebs- und Sortieranlagen errichtet, mit denen rund um die Uhr fast 37 000 Sendungen pro Stunde bearbeitet werden können. 100 neue Arbeitsstellen werden geschaffen. Die Fertigstellung ist für 2023 geplant.

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, Lars Plougmann, Von Dilliff

So erreichen Sie uns: www.facebook.com/deutsche-post
www.twitter.com/deutsche-post-dhl
www.youtube.com/user/DeutschePostDHL
postforum@dphl.com

Bestellungen und Anfragen richten Sie bitte an die Redaktion:
postforum@dphl.com