

Postschließungen stoppen und Versorgung verbessern!

Antrag Nr. 20-26 / A 01131 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.03.2021

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 03469

Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft am 22.06.2021 (SB)

Öffentliche Sitzung

Kurzübersicht

zur beiliegenden Beschlussvorlage

Anlass	Antrag Nr. 20-26 / A 01131 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.03.2021 Der Grundversorgungsauftrag der Post ist nachzuverhandeln mit dem Ziel die Grundversorgung der Post in München zu erreichen
Inhalt	Der Grundversorgungsauftrag der Post ist nachzuverhandeln mit dem Ziel die postalische Versorgung in München zu verbessern.
Gesamtkosten/ Gesamterlöse	(-/-).
Entscheidungsvorschlag	Der Oberbürgermeister gebeten, sich auf Bundesebene einzusetzen, dass der Grundversorgungsauftrag der Post nachverhandelt wird
Gesucht werden kann im RIS auch nach	Postschließungen, Grundversorgung, Postfilialnetz, PUDLV
Ortsangabe	Angererstr, Agnesstr. Bergmannstr. Gesamtes Stadtgebiet.

Postschließungen stoppen und Versorgung verbessern!

Antrag Nr. 20-26 / A 01131 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste
vom 04.03.2021

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 03469

Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft am 22.06.2021 (SB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

Seite

I. Vortrag des Referenten	1
1. Aktueller Stand des Grundversorgungsauftrags der Post AG	1
2. Erhalt der Postfilialen	2
3. Stellungnahme der Post AG	3
4. Weiteres Vorgehen	5
II. Antrag des Referenten	6
III. Beschluss	6

Postschließungen stoppen und Versorgung verbessern!

Antrag Nr. 20-26 / A 01131 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste
vom 04.03.2021

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 03469

2 Anlagen

Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft am 22.06.2021 (SB)
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten

Die SPD / Volt – Fraktion und die Fraktion Die Grünen - Rosa Liste haben am 04.03.2021 den Antrag Nr. 20-26 / A 01131 gestellt (Anlage 1), wonach der Oberbürgermeister gebeten werden soll, sich auf Bundesebene dafür einzusetzen, den Grundversorgungsauftrag der Post nachzuverhandeln. Das Ziel sind klare Aussagen zum Leistungsumfang der Postfilialen und ein besserer Versorgungsradius. Darüber hinaus soll sich der Oberbürgermeister weiterhin für den Erhalt der Filialen der Bergmannstr., Angererstr. sowie Agnesstr. einsetzen.

1. Aktueller Stand des Grundversorgungsauftrags der Post AG

Inhalt und Umfang der Grundversorgung (Universaldienst) mit postalischen Leistungen regelt die Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV). Darüber hinaus sind dort bestimmte Qualitätsmerkmale für die Brief- und Paketbeförderung festgelegt. Sie regeln insbesondere die Frequenz und die Modalitäten der Zustellung, die Zahl und die Verteilung von Filialen / Agenturen (Stationäre Einrichtungen) und Briefkästen sowie die durchschnittlichen Brief- und Paketlaufzeiten.

Auf der Website der Bundesnetzagentur (<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/vportal/Post/Universaldienst/start.html>) ist zum Zeitpunkt der Erstellung der Beschlussvorlage der Leistungsumfang einsehbar. Nähere Ausführungen zu den Qualitätsmerkmalen sind in der PUDLV angeführt (http://www.gesetze-im-internet.de/pudlv/_2.html).

Die Universaldienstleistungen im Bereich der Briefdienstleistungen werden in § 1 Abs. 1 und 2 der PUDLV folgendermaßen definiert und werden nachfolgend etwas verkürzt wie-

dergegeben.

- die Beförderung von Briefsendungen bis zu 2000 Gramm,
- die Beförderung von adressierten Paketen, deren Einzelgewicht 20 Kilogramm nicht übersteigt
- die Beförderung von Zeitungen und Zeitschriften

Die Briefbeförderung umfasst dabei auch Einschreiben, Wertsendungen, Nachnahmesendung und Sendungen mit Eilzustellung.

Briefkästen müssen so ausreichend vorhanden sein, dass die Kunden in zusammenhängend bebauten Wohngebieten in der Regel nicht mehr als 1.000 Meter zurückzulegen haben, um zu einem Briefkasten zu gelangen. Briefkästen sind jeden Werktag sowie bedarfsgerecht jeden Sonn- und Feiertag zu leeren.

Briefsendungen sind mindestens einmal werktäglich zuzustellen, sofern der Empfänger nichts abweichendes erklärt hat.

Nach § 2 PUDLV müssen die o.g. Universaldienstleistungen bundesweit in mindestens 12.000 stationären Einrichtungen angeboten werden. Diese dürfen auch als Agenturen in Einzelhandelsgeschäften betrieben werden. In Gemeinden mit mehr als 2.000 Einwohnern*innen muss es mindestens eine Filiale geben. Ab 4.000 Einwohnern*innen muss eine Filiale in zusammenhängend bebauten Gebieten in maximal 2.000 Metern erreichbar sein.

Auch für die Beförderung von Paketen sind 12.000 stationäre Einrichtungen bei gleichen Entfernungen anzubieten:

Generell sind die stationären Einrichtungen Postfilialen oder Partnerbetriebe im Einzelhandel, in denen die oben beschriebenen Dienstleistungen für Brief und Paket im vollem Umfang abgewickelt werden können. Eine Trennung der Dienstleistungen Brief- und Paketbeförderung ist grundsätzlich möglich.

Aufgrund der Umsatzzunahme im Versandhandel und veränderter Gewohnheiten in der Bevölkerung baut die Post zur Entlastung und Ergänzung von bestehenden Filialen bzw. Partnerbetrieben das Netz von DHL-Paketboxen aus, die ebenfalls als stationäre Einrichtung den Versand und die Zustellung von Paketen ergänzen bzw. übernehmen. Da Partnerfilialen aufgrund des gestiegenen Paketvolumens schnell an den Rand der Aufbewahrungskapazität kommen, können Paketboxen u.a. auch Engpässe, die teilweise durch begrenzte Räumlichkeiten in den Partnerfilialen zwangsweise auftreten, ausgleichen.

2. Erhalt der Postfilialen

Der Erhalt der Postfilialstandorte Angererstr., Agnesstr. und Bergmannstr. waren in den letzten Monaten Gegenstand einer schriftlichen Anfrage nach § 68 GeschO der Stadtratsfraktion der Linken / DIE PARTEI (Anfrage Nr. 20-26 / F 00182) sowie von drei Anträgen der Bezirksausschüsse BA 4 Schwabing-West (Antrags-Nr. 20-26 / B 01450 und Antrags-Nr. 20-26 / B 01930 sowie BA 8 Schwanthalerhöhe (Antrags-Nr. 20-26 / B 00903).

Die Anfrage und die Anträge wurden alle frist- und satzungsgerecht beantwortet. (wenn das Antwortschreiben zu Antrag 01930 zwischenzeitlich ausgelaufen ist, ansonsten in Bearbeitung)

Darüber hinaus hat sich auch der Seniorenbeirat in einem Schreiben an den Herrn Oberbürgermeister für den Erhalt der o.g. Postfilialstandorte und eine Verbesserung der Versorgungssituation eingesetzt.

Hinsichtlich der o.g. Postfilialen ist auszuführen, dass alle drei Standorte Postbank Finanzcenter sind. Die Postbank ist heute eine Marke der Deutschen Bank AG und ist als Zweigniederlassung im Handelsregister eingetragen. Die Postbank und die Post AG wurden um Stellungnahme gebeten. Dabei erläuterte die Postbank, dass sie ihr Filialnetz restrukturiert. Aufgrund mangelnder wirtschaftlicher Tragfähigkeit der o.g. Postbank Finanzcenter hat die Postbank deren Schließung in 2021 beschlossen. Die vorgesehene Schließung wurde von der Postbank noch einmal bestätigt. Die Stadt München hat auf diese unternehmerische Maßnahme eines rein privatwirtschaftlichen Unternehmens keinen Einfluss.

Die Post AG führte aus, dass sie selbst nur Mieterin in den Postbank Finanzcentern ist und auf die Schließungsentscheidung keinen Einfluß hat. Nach der Mitteilung der anstehenden Schließung der Filialen durch die Postbank mussten kurzfristig Ersatzstandorte gefunden werden. Nach der Aussage der Post AG, wird die Aufrechterhaltung der Universaldienstleistungen durch Partnerfilialen in der Umgebung sichergestellt sein.

3. Stellungnahme der Post AG

„Bereits vor 25 Jahren hat die Deutsche Post entschieden, das bestehende eigenbetriebene Filialnetz umzugestalten und das sogenannte Partner-Modell bundesweit einzuführen. Heute betreibt die Deutsche Post bundesweit rund 13.000 Filialen und darüber hinaus knapp 13.000 weitere DHL-Paketshops und Verkaufspunkte. Ergänzt wird unser stationäres Vertriebsnetz noch durch derzeit mehr als 6.500 DHL-Packstationen. Die in der Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) festgelegten Vorgaben werden damit deutlich übertroffen.

Unsere Verkaufsstellen werden weit überwiegend in Kooperation mit Geschäftsleuten und Unternehmen aus dem Einzelhandel geführt, ein geringer Anteil der Filialstandorte wird von unserem Kooperationspartner Postbank betrieben. Dies trifft bzw. traf auch auf die

Standorte in der Bergmannstraße, der Angererstraße sowie der Agnesstraße zu.

Das Partner-Modell zum Betrieb der Filialen hat sich sehr bewährt, dies bestätigen uns auch die jährlichen Befragungen der Kunden durch den unabhängigen Kundenmonitor Deutschland. Waren viele Kunden anfangs noch unsicher, wurden sie laut Kundenmonitor von Jahr zu Jahr immer zufriedener mit den Partner-Filialen der Deutschen Post. Inzwischen haben die Zufriedenheitswerte das gewohnte Niveau des Einzelhandels nicht nur erreicht, sondern z.T. sogar übertroffen. Von diesem bestens etablierten Partnermodell profitieren Kunden, Partner und Deutsche Post gleichermaßen. Der Kunde spart Zeit und zusätzliche Wege, da er seine Postgeschäfte zusammen mit seinen sonstigen Einkäufen und Besorgungen des täglichen Bedarfs erledigen kann. Der Partner wiederum schafft sich ein zweites Standbein zu seinem Kerngeschäft und erhöht damit seine Kundenfrequenz, da die Postkunden oftmals auch das übliche Sortiment des Händlers nutzen. Die Deutsche Post schließlich verbessert ihre Kundennähe, ihre Erreichbarkeit und kann ihr Filialnetz wirtschaftlich betreiben. Allein die Ausweitung der durchschnittlichen wöchentlichen Öffnungszeit unserer Verkaufsstellen um mehr als das Dreifache (von 18 auf rund 55 Stunden) seit Anfang der 1990er Jahre spricht für dieses Kooperationsmodell.

Wie bereits erwähnt, wird ein kleiner Teil unserer Filialstandorte von unserem Kooperationspartner Postbank betrieben. Die Postbank gehört schon seit 2015 zur Deutschen Bank und wird von dieser mittlerweile als Zweigniederlassung geführt. Dabei ist die Deutsche Bank frei darin, das unter der Marke Postbank firmierende Filialnetz zu überprüfen und Standorte aufzugeben. Wir bedauern die Entscheidung der Deutschen Bank, ihre Standorte in der Bergmannstraße, in der Angererstraße und in der Agnesstraße aufzugeben, aber leider können wir darauf keinen Einfluss nehmen und sind insofern zur Frage der Schließung dieser Filialen auch nicht der richtige Ansprechpartner.

Da wir wissen, welche Bedeutung diese sehr zentralen Anlaufstellen für unsere Kunden haben, bemühen wir uns derzeit in allen drei Fällen, in der näheren Umgebung neue Filialen im Einzelhandel zu akquirieren und so bald wie möglich zu eröffnen.

Auch heute schon stehen den Bürgerinnen und Bürgern aber in den Stadtquartieren Schwanthaler Höhe, Schwabing West und Schwabing zahlreiche Partner-Filialen, DHL-Paketshops und Packstationen als Alternativen zur Verfügung. Darüber hinaus bietet die Deutsche Post den Bürgerinnen und Bürgern in der Landeshauptstadt München insgesamt ein dichtes und flächendeckendes Verkaufstellennetz Post mit insgesamt über 300 Standorten an, davon

- rund 125 Partner-Filialen (einschließlich 25 Standorte, die von der Postbank betrieben werden - Stand 01.03.21) und

- mehr als 190 DHL-Paketshops und Verkaufspunkte.

Wir möchten bei dieser Gelegenheit darauf hinweisen, dass alleine seit Herbst 2019 unser Filialnetz in der LHS München um 13 (!) **zusätzliche** Partner-Filialen erweitert wurde. Weitere Standorte sind geplant bzw. bereits terminiert. Erwähnt sei hier ebenfalls, dass es im Jahr 1994 in der Landeshauptstadt München lediglich 70 Filialen der Deutschen Bundespost gegeben hat. Die Länge der angebotenen Öffnungszeiten hat sich auch in München seit Einführung unseres Partner-Konzepts mehr als verdreifacht.

Außerdem wurde unser DHL-Packstationsnetz in der LHS München in den vergangenen Jahren ständig erweitert, so dass die Bürgerinnen und Bürger aktuell rund 140 Packstationen im Stadtgebiet nutzen können. Dadurch werden die Wege für viele unserer Kundinnen und Kunden in München kürzer, da sie an allen Tagen der Woche dort Pakete rund um die Uhr abholen oder einliefern können.

Hinsichtlich der Forderung, die Kriterien für die Dichte des Filialnetzes zu ändern möchte ich feststellen, dass die Deutsche Post AG die in der Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) festgelegten Vorgaben bzgl. ihres Infrastrukturauftrags lückenlos einhält und auch künftig einhalten wird.

Der Hintergrund für die Forderung zur Annahme und Lagerung von Paketen und Sendungen in allen Größen erschließt sich uns leider nicht. In unseren Filialen und Paketshops können alle gängigen Paketformate im Rahmen der entsprechenden Höchstmaße und Gewichtsgrenzen aufgegeben und ggf. abgeholt werden. Uns sind in diesem Zusammenhang keinerlei Probleme oder Beschwerden bekannt.“

Teil der Stellungnahme ist auch eine Informationsschrift (Anlage 2)

4. Weiteres Vorgehen

Die PUDLV wurde als Rechtsverordnung von der Bundesregierung aufgrund des §11.Abs. 2 des Postgesetzes durch die Bundesregierung erlassen. Unmittelbar zuständig für die Durchsetzung der Verpflichtungen, sowie die Deregulierung und Liberalisierung der Märkte ist die Bundesnetzagentur, eine Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Wirtschaftsministeriums.

Herr Oberbürgermeister Reiter hat mit Verweis auf diesen Beschluss einen Brief an den Präsidenten der Bundesnetzagentur, Herrn Jochen Homann, gerichtet mit der Bitte, Gespräche mit der Post AG aufzunehmen. Ziel ist eine Verbesserung der Versorgungslage Münchens mit postalischen Dienstleistungen. Konkret soll der Wiederaufbau eines Postfilialsystems in München in Regie der Post AG angeregt werden. Dabei ist gegenüber heu-

te ein kleinerer Einzugsbereich zugrunde zu legen.

Anhörungsrechte eines Bezirksausschusses sind nicht gegeben.

Der Korreferent des Referates für Arbeit und Wirtschaft, Herr Stadtrat Pretzl, und die Verwaltungsbeirätin für Wirtschaftsförderung, Frau Stadträtin Neff, die Antragstellerinnen und Antragsteller StR Müller, StRin Likus, StRin Aberle, StRin Stöhr, StR Schreyer, StRin Lux, StRin Hanusch, StR Smolka, StRin Pilz-Strasser, StRin Gökmenoğlu, StRin Fuchs und StR Schönemann und die Bezirksausschüsse 4 und 8, haben jeweils einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

II. Antrag des Referenten

1. Herr Oberbürgermeister Reiter wird gebeten, in weiteren Kontakten mit der Post AG und der Bundesnetzagentur auf die Notwendigkeit der Verbesserung der postalischen Grundversorgung in München hinzuwirken. Kern ist der Ausbau eines engmaschigeren bedarfsgerechten Filialnetzes in der Stadt.
2. Der Antrag Nr. 20-26 / A 01131 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 04.03.2021 ist hiermit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
3. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der/Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/-in
ea. Stadtrat/-rätin

Clemens Baumgärtner
Berufsm. StR

IV. Abdruck von I. mit III.

über Stadtratsprotokolle (D-II/V-SP)

an das Direktorium – Dokumentationsstelle (2x)

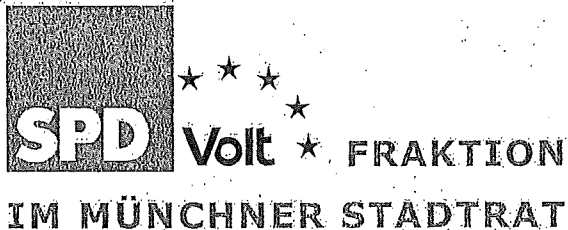
an die Stadtkämmerei

an das Revisionsamt

z.K.

V. Wv. RAW - FB 2

zur weiteren Veranlassung.



**DIE GRÜNEN
ROSA LISTE**
STADTRATSFRAKTION MÜNCHEN

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, 04.03.2021

Postschließungen stoppen und Versorgung verbessern!

Antrag

Der Oberbürgermeister wird gebeten, sich auf Bundesebene dafür einzusetzen, den Grundversorgungsauftrag der Post nachzuverhandeln. Ziel sind klare Aussagen zum Leistungsumfang der Postfilialen und ein besserer Versorgungsradius. Außerdem soll sich der Oberbürgermeister weiterhin für den Erhalt der Münchner Filialen in der Bergmannstraße, Angererstraße sowie Agnesstraße einsetzen.

Wir fordern einen besseren Grundversorgungsauftrag mit der Post, unter anderem mit folgenden Punkten:

- den Erhalt der Münchner Filialen in der Bergmannstraße, Angererstraße sowie Agnesstraße.
- die Erreichbarkeit einer stationären Poststelle in maximal 1.000 anstelle der derzeitigen 2.000 Metern Entfernung.
- die Annahme und Lagerung von Paketen und Sendungen in allen Größen.

Begründung

Nicht nur in Pandemiezeiten sind Paket- bzw. Postlieferungen wichtig. Die Grundversorgung mit postalischen Dienstleistungen ist Teil der Daseinsvorsorge und trägt entscheidend zur Lebensqualität in den verschiedenen Stadtquartieren bei. Deshalb braucht es ein gutes Filialnetz der Post, welches nicht allein durch Outsourcing an teilweise weniger zuverlässige Partnerfilialen ersetzt werden kann. Die Post kann und muss auch in Eigenregie Filialen betreiben.

gez.

Initiative
Simone Burger
Christian Müller
Barbara Likus
Kathrin Abele

Sibylle Stöhr
Bernd Schreyer
Gudrun Lux
Anna Hanusch
Christian Smolka
Angelika Pilz-Strasser
Nimet Gökmenoğlu
Mona Fuchs
Florian Schönemann

Fraktion SPD/Volt

Fraktion Die Grünen – Rosa Liste

Umbau der Filialstrukturen

Mehr Nähe. Mehr Kundenzufriedenheit.

In den letzten 20 Jahren hat sich die Struktur der stationären Einrichtungen der Deutschen Post DHL deutlich gewandelt. Es gibt mehr Standorte und längere Öffnungszeiten als je zuvor. Auch in den kommenden Jahren wird es aufgrund des fortschreitenden Strukturwandels Änderungen geben. Diese haben Herausforderungen, bieten aber auch erhebliche Chancen, Brief- und Paketdienstleistungen noch besser zugänglich zu machen.

Der Strukturwandel hat Folgen – auch positive

Die zunehmende Digitalisierung verändert unsere Gesellschaft und das wirtschaftliche Leben. Sie beeinflusst auch die stationären Einrichtungen von Deutsche Post DHL. Unsere Kunden fragen immer mehr Leistungen zum Transport von Waren nach – insbesondere die Anzahl von E-Commerce-Sendungen nimmt weiter zu. Der Versand von Briefen ist dagegen rückläufig und auch hier werden immer mehr Transaktionen digital – von der Briefankündigung bis hin zum digitalen Erwerb von Frankatur.

Banken und Finanzdienstleister schließen einen großen Teil ihrer Filialen. Dies betrifft auch unser „Schwester-Unternehmen“ Postbank, welches mittlerweile gesellschaftsrechtlich mit der Deutschen Bank verschmolzen ist. Auch wenn wir die Schließung von Postbank-Filialen, die in den Städten oft noch immer als „die Post“ angesehen werden, keinesfalls begrüßen, so haben wir doch Verständnis für die wirtschaftliche Notwendigkeit dieser Schließungen.

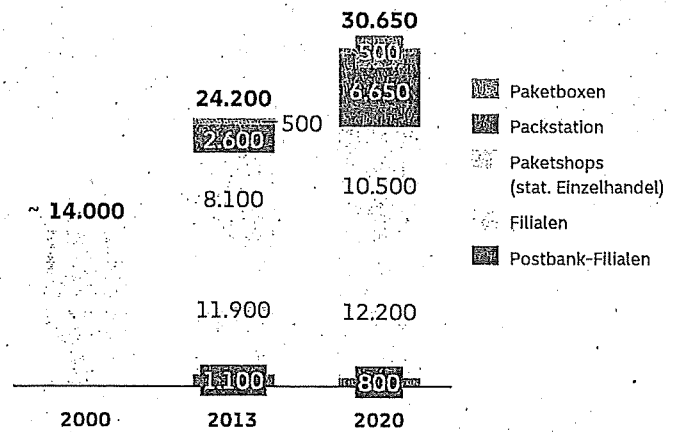
Letztendlich sehen wir, dass sich gerade Partner-Filialen im Lebensmitteleinzelhandel sowie an anderen Punkten des alltäglichen Lebens großer Beliebtheit erfreuen. Zum einen bringt das Angebot von Postdienstleistungen dem örtlichen Einzelhandel Frequenz und damit indirekt zusätzliche Umsätze, weil Konsumenten neben den Postdienstleistungen auch andere Waren und Dienstleistungen erwerben. Gleichzeitig trägt die Vergütung des Postgeschäfts einen Teil der Kosten des Einzelhändlers. Damit leistet die Deutsche Post einen Beitrag zum Erhalt des Einzelhandels in den Städten und Gemeinden.

Mehr Standorte, längere Öffnungszeiten

In den letzten 20 Jahren hat sich die Anzahl der Verkaufs- und Annahmepunkte von Deutsche Post DHL in Deutschland mehr als verdoppelt.

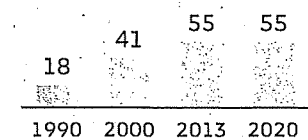
Die Anzahl der klassischen Post-Filialen mit nunmehr etwa 13.000 ist leicht gesunken, es wurden aber rund 10.500 Paketshops eröffnet und bis Ende 2020 bereits über 6.650 Packstationen als Automatenlösung etabliert – bis Ende 2023 sind insgesamt 12.500 Packstationen geplant.

Verkaufs- und Annahmestandorte Deutsche Post DHL in Deutschland

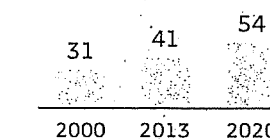


Gleichzeitig haben sich die Öffnungszeiten der Filialen und sonstigen Kontaktpunkte auf nunmehr rund 55 Stunden pro Woche erhöht. Und auch die Erreichbarkeit hat sich verbessert: Deutschlandweit erreichen 54% aller Haushalte eine unserer Abgabe-/Annahmestellen in weniger als 500 Metern.

Wöch. Ø-Öffnungszeiten Filialen/ Paketshops in Stunden



Anteil Haushalte mit Distanz ≤ 500 m in Prozent



Plus Packstation 24/7 verfügbar

Verändertes Konsumentenverhalten – auch bei Postdienstleistungen

Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung haben sich auch die Anforderungen unserer Kunden stark verändert. Die Verkaufs-Transaktionen im Privatkundengeschäft sind in den letzten Jahren rückläufig. Pro „Öffnungsstunde“ eines Verkaufs- und Annahmestandortes werden heute weniger als 30% an Transaktionen abgewickelt als noch Ende der 90er Jahre. Gleichzeitig steigt die Nutzung digitaler Lösungen, die über den Online-Shop der Deutschen Post bzw. die Online-Frankierung von DHL Paket oder die Post & DHL App abgewickelt werden. Ihr Anteil beträgt mittlerweile deutlich mehr als 20% der Privatkundenumsätze. Außerdem ist das Paketgeschäft im Jahresverlauf deutlich saisonaler geworden und auch die Bedarfsspitzen im Zeitverlauf einer Woche oder des Tages ausgeprägter als früher.

Näher am Kunden – mit flexiblen Strukturen

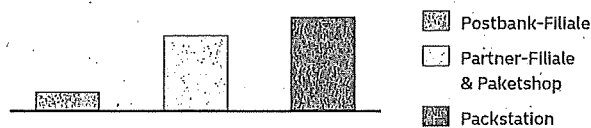
In den starren Filialstrukturen der 90er Jahre würden diese heutigen Anforderungen zu enormen Ineffizienzen und langen Wartezeiten führen. Das wollen wir vermeiden und haben deshalb konsequent in den Netzausbau zur Erhöhung von Kundennähe und Kundenzufriedenheit investiert. Auch weiterhin setzen wir deshalb auf den Umbau unserer Filialstrukturen und wollen den Umbruch, den die Filialschließungen von Postbank/Deutsche Bank bedeuten, auch nutzen, um unsere Dienstleistungen noch näher an den Kunden zu bringen. Eine Rückverlagerung in selbstbetriebene Filialstandorte wird es nur im Ausnahmefall geben, da diese in den allermeisten Fällen unwirtschaftlich und nicht hinreichend kundennah und flexibel sind. Zudem würden wir den über 20.000 Partnern im lokalen Einzelhandel wichtige Umsätze entziehen, die oftmals einen erheblichen Beitrag zum Erhalt von Einzelhandelsgeschäften leisten.

Automatenlösungen – eine sinnvolle Ergänzung

Seit ihrer Einführung erfreuen sich Packstationen großer und stetig wachsender Beliebtheit. Für viele unserer Kunden sind sie aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Besonders geschätzt wird die Möglichkeit, den privaten Paketempfang und -versand bequem in den täglichen Ablauf zu integrieren, ohne Rücksicht auf Öffnungszeiten. Wir werden deshalb – in Zusammenarbeit mit unseren Partnern – den Ausbau der Packstationen weiter forcieren, um der hohen Nachfrage und Präferenz der Konsumenten für dieses Format nachzukommen.

Net Promoter Score Postbank-Filialen, Partner-Filialen & Paketshops und Packstationen Kundenmonitor 2020

Schematisch



Parallel dazu entwickeln wir neue Automationslösungen, um Kundenanforderungen noch besser zu entsprechen. Derzeit pilotieren wir beispielsweise an 20 Standorten in Deutschland die sog. Poststation, die ähnliche Leistungen wie eine kleine Postfiliale bietet. Kunden erhalten dort das Kernsortiment an Postdienstleistungen, können also Brief- und Paketmarken kaufen, Briefe und Pakete versenden und sich in einem Audio- oder Videochat zu Produkten beraten lassen. Die Poststation ist leicht zu bedienen, rund um die Uhr nutzbar und ergänzt unser bisheriges Netz an Filialen und Packstationen. Auf Basis der Rückmeldungen unserer Kunden werden wir entscheiden, ob, wann und wo wir weitere Poststationen aufstellen.

Einen Beitrag zu kundenfreundlichen und nachhaltigen Lösungen leisten

Bei der Entwicklung unserer Automatenformate setzen wir auch auf ökologische Nachhaltigkeit. So testen wir bereits solarbetriebene Packstationen. Ferner helfen Verkaufs- und Annahmestandorte an zentralen Orten und Verkehrsknoten zusätzliche Individualverkehre zu minimieren und leisten damit einen Beitrag zur Reduzierung von Emissionen.

Gerade bei der Entwicklung und Implementierung von Formaten, die Brief- und Paketdienstleistungen noch besser zugänglich machen und damit klimafreundlicher sind, kann die Politik erheblich mitwirken. Denn Flächen an Bahnhöfen und Haltestellen, die sich ideal eignen, um beispielsweise Post- und Packstationen aufzustellen, sind zumeist in öffentlicher Hand. Filialstandorte in Innenstädten scheitern oft an mangelnden Haltemöglichkeiten für die Anlieferung bzw. Abholung der Sendungen. Somit gibt es viele Ansatzpunkte, die einen positiven Beitrag für die Gestaltung kundenfreundlicher Lösungen ermöglichen – um neben mehr Nähe und mehr Kundenzufriedenheit auch einen Beitrag für mehr Nachhaltigkeit in der Logistik zu leisten. ■■■