



Antwort zur Anfrage Nr. 1544/2024 der CDU im Ortsbeirat betreffend **Unregelmäßige und verspätete Briefzustellungen (CDU)**

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

1. Information und Klärung

Was sind die Ursachen für die anhaltenden Zustellverzögerungen in Mainz-Lerchenberg? Wir würden gerne mehr darüber erfahren, ob die Zustellprobleme auf generelle Kapazitätsengpässe oder anderweitige strukturelle Schwierigkeiten zurückzuführen sind.

2. Maßnahmen zur Verbesserung der Zustellung

Welche Schritte plant die Deutsche Post, um die Situation in unserem Stadtteil zu verbessern und eine zuverlässigere Zustellung sicherzustellen? Gibt es konkrete Maßnahmen oder einen Zeitrahmen, innerhalb dessen die Post wieder regelmäßiger zugestellt werden soll?

3. Unterstützung der betroffenen Bürgerinnen und Bürger

Gibt es Möglichkeiten, wie die Stadtverwaltung die betroffenen Anwohnerinnen und Anwohner in dieser Situation unterstützen kann? Zum Beispiel durch die Bereitstellung einer zentralen Anlaufstelle, an die sich Bürgerinnen und Bürger mit Zustellbeschwerden wenden können oder durch die Information über alternative Zustell- und Kommunikationsmöglichkeiten, wenn wichtige Dokumente fristgerecht zugestellt werden müssen.

4. Regelmäßige Information und Kommunikation

Wir würden es begrüßen, wenn die Stadtverwaltung in Zusammenarbeit mit der Deutschen Post über die Entwicklungen in der Zustelllage regelmäßig informieren könnte, um den Bürgerinnen und Bürgern eine gewisse Transparenz und Planbarkeit zu ermöglichen. Wie kann diese Transparenz hergestellt werden?

Zu den Fragen 1. bis 4.:

Die Wirtschaftsförderung hat mit der DHL Kontakt aufgenommen. Diese hat ausführlich geantwortet und erklärt:

„Den von Ihnen skizzierten Sachverhalt können wir so pauschal nicht bestätigen, gehen aber jeder einzelnen Reklamation selbstverständlich nach, sobald uns Detailinformationen dazu vorliegen.“

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass es bei einem Betrieb dieser Größenordnung, mit bundesweit rund 115.500 Zusteller:innen sowie werktäglich rund 46 Millionen Brief- und etwa 6,3 Millionen Paketsendungen, beispielsweise aufgrund kurzfristiger Erkrankungen von Zustellpersonal, in Einzelfällen leider immer mal zu Verzögerungen kommen kann. Das ist, trotz aller betrieblichen Sorgfalt und Vorsorge, nicht immer gänzlich zu vermeiden, jedoch keinesfalls in dem von Ihnen offenbar angenommenen Ausmaß. Denn wir arbeiten in all unseren Betrieben nach dem Prinzip „First in – First out“, so dass sich etwaige Verzögerungen in engen zeitlichen Grenzen halten.

Zudem haben viele der Beschwerden, die uns da zugeordnet werden, nichts mit der Leistung unseres Unternehmens zu tun. Viele Laufzeitverzögerungen werden beispielsweise dadurch herbeigeführt, dass Briefsendungen von Geschäftskunden, die unsere Wettbewerber in unser Netz eingespeist haben (sogenannte „Teilleistungs-Sendungen“), erst mit erheblicher Verzögerung an uns übergeben werden.

Gleichwohl ist jede Beschwerde eine zu viel und wir bedauern, wenn Kunden mit unserer Leistung nicht zufrieden sind. Aber wir dürfen Ihnen versichern, dass wir betrieblich alles dafür tun, um unseren Kund:innen eine gut funktionierende Zustellung ihrer Sendungen bieten zu können.

In diesem Zusammenhang möchten wir Ihnen mitteilen, dass wir den betroffenen Bezirk künftig neu besetzen werden. Die entsprechenden Rekrutierungs- und Schulungsmaßnahmen laufen bereits, um sicherzustellen, dass die Zustellung zuverlässig und zeitgerecht erfolgen kann. Sollte dies in Einzelfällen einmal nicht gelingen, dann bitten wir betroffene Kund:innen im Namen unseres Unternehmens selbstverständlich um Entschuldigung für etwaige Unannehmlichkeiten.“

Mainz, 21.01.2025

gez.

Manuela Matz
Beigeordnete