



2022/41 Thema

<https://jungle.world/artikel/2022/41/achtarmige-brieftraegerinnen>

Zusteller der Deutschen Post leiden unter Arbeitsverdichtung

Achtarmige Briefträgerinnen

Von **Gaston Kirsche**

Bundesweit gibt es immer mehr Beschwerden über verlorene oder viel zu spät zugestellte Briefsendungen. Die Deutsche Post verweist auf den Krankenstand aufgrund der Covid-19-Pandemie. Doch die Ursachen lägen tiefer, die Zustellprobleme seien eine Folge von Deregulierung und Arbeitsverdichtung, kritisieren Angestellte und Gewerkschafter.

Drei Jahre lang lief ihr Abo der Jungle World reibungslos, dann begannen die Probleme. Immer wieder habe die Zeitung zu spät im Briefkasten gelegen, berichtet eine Leserin aus Bremen. Schließlich wurde sie drei Wochen lang überhaupt nicht ausgeliefert und musste von der Abo-Abteilung der Jungle World nachgeschickt werden.

Dass einzelne Ausgaben der Jungle World nicht ankommen, kam in der Vergangenheit zwar vor, allerdings sehr selten. In den vergangenen Monaten häuften sich jedoch die Beschwerden. Aus dem ganzen Bundesgebiet – ob nun aus Kassel, Jena oder Leipzig – erreichten uns Nachrichten, dass die Zeitung zu spät oder einzelne Ausgaben gar nicht geliefert worden seien.

Die Jungle World wird von Briefträgern der Deutschen Post gebracht – für Druckerzeugnisse aus einem Verlag ohne eigenes Verteilernetz eine übliche Auslieferungsart. Das Problem liegt also bei der Post – ein Blick in die deutsche Presse bestätigt das. Lokalzeitungen berichten seit Monaten von immer größeren Zustellproblemen im ganzen Bundesgebiet. »Tausende Berliner warten wochenlang auf Briefe«, schrieb beispielsweise die B.Z. im Januar, »Post-Misere: Warum Briefkästen in Prenzlauer Berg leer sind«, die Berliner Morgenpost im Mai. Und der Tagesspiegel berichtete im August: »Anwohner in Berlin-Mitte klagen über wochenlange Ausfälle.«

»Aktuell kündigen immer mehr auch langjährige Kollegen, weil sie die körperliche und psychische Belastung nicht mehr aushalten.« *Felix Plogshagen*, Postbote*

Auch in kleineren Städten gibt es Probleme. »Zwei Wochen lang keine Post: Hohenloher klagen über massive Zustell-Probleme«, schrieb die Lokalzeitung Stimme aus Baden-Württemberg Ende 2021, der NDR berichtete kürzlich von fehlenden Briefen in Niedersachsen. Im Raum München gab es besonders im Sommer Probleme. So berichtete die Süddeutsche Zeitung im September von einer Leserin, die acht Tage lang keine Briefe erhalten habe. Ähnliche Berichte gab es aus Nürnberg, Teilen des Allgäus und aus Rosenheim.

Die Deutsche Post verfügt mit um die 85 Prozent bei Briefen über den größten Marktanteil, geradezu eine Monopolstellung. Weil direkte Beschwerden bei der Post oft nicht weiter helfen, wenden sich immer mehr Menschen an die Bundesnetzagentur, die überwachen soll, dass die Deutsche Post die in der sogenannten Post-Universaldienstleistungsverordnung festgelegten Leistungen, zu denen sie verpflichtet ist, auch erbringt – beispielsweise müssen 95 Prozent aller Briefsendungen mindestens zwei Tage nach Absendung zugestellt werden. Allein im September gingen dort 5 000 Beschwerden ein, im dritten Quartal insgesamt 11 500, teilte die Behörde auf Anfrage von DPA mit. Im gesamten Vorjahr waren es nur 15 100 gewesen.

Die Deutsche Post leugnet die Zustellprobleme nicht, sondern verweist auf die Folgen der Covid-19-Pandemie. »In den vergangenen Monaten ist es in einzelnen Regionen zu Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung gekommen«, teilte Jessica Balleer, Pressesprecherin der Deutschen Post DHL Group, dem in Bonn sitzenden Konzern, der weltweit in der Logistik tätig und quasi nebenbei auch für die Deutsche Post zuständig ist, auf Anfrage der Jungle World mit. »Das lag vor allem an der angespannten Personalsituation durch die Corona-Sommerinfektionswelle und dem dadurch bedingten hohen Krankenstand, zudem haben viele unserer Kräfte ab Juli 2022 ihren Sommerurlaub abgewickelt.« Der für Berlin Zuständige bei der nordostdeutschen Pressestelle des Konzerns, Johannes Nedo, wiederholte auf Anfrage der Jungle World fast wortgleich die Äußerung der Pressestelle der Konzernzentrale. Auch gegenüber der Süddeutschen Zeitung hatte sein Pendant in München im September auf die Covid-19-Pandemie, den damit einhergehenden Krankenstand sowie die Urlaubszeit im Sommer verwiesen.

»Schlimm, dass sich die Post mit Corona und Urlaub rechtfertigt«, kommentierte das Claudia Vitte*, Briefzustellerin und Verdi-Betriebsrätin in einem Zustellstützpunkt in Sachsen-Anhalt, im Gespräch mit der Jungle World. »Das mögen Indikatoren sein, sind aber längst nicht die Hauptgründe für die Misere im Bereich Zustellung.«

Es handelt sich nämlich nicht um ein nur temporäres Problem. Seit langem nehmen in der Belegschaft die Beschwerden über eine erhebliche Zunahme des Arbeitsdrucks und neue Aufgabenverteilungen zu, worunter die Qualität ihrer Arbeit leide. So unterzeichneten bereits im November vorigen Jahres fast zwei Drittel aller Zustellerinnen und Zusteller im Postbezirk Harburg im Süden Hamburgs eine sogenannte Überlastungsanzeige an ihren Arbeitgeber, in der sie die Verbesserung der »gesundheitsgefährdenden Zustände« aufgrund von Arbeitsüberlastung forderten.

Ende September 2021 wurden in Harburg die zeitlichen Vorgaben für Touren und deren geographische Dimensionen neu bemessen, angestammte Touren und feste Zustellgebiete fielen weg. Der neue Zuschnitt der Zustellbezirke ging mit Arbeitsverdichtung einher, die Touren wurden länger und die Planung wurde aufwendiger: »Das Jahr 2021 ist von ständigen Übertragungen, Abbrüchen und ständigen Improvisationen geprägt«, heißt es in der Beschwerde. »Die Krankmeldungen im Umfeld der Kolleginnen und Kollegen steigen an, oder sind auf einem hohen Niveau stabil. Die personelle Verstärkung durch neue Kräfte findet allenfalls im Einzelfall statt«, heißt es in dem Schreiben weiter. »Jeden Tag planen wir die Zustellung neu, es gibt keine Ablaufroutine mehr, eine Zustellung im Soll-Zustand ist die Ausnahme geworden. Ich fühle mich gestresst, hoch belastet und nicht mehr gesund.« Die Folge sei auch hier ein starker Anstieg der Zahl nicht ausgelieferter Briefe gewesen. Auf durchschnittlich drei Touren habe es an manchen Tagen gar keine Post oder nur eine Notzustellung von Paketen, Urkunden und Einschreiben gegeben. »Andere nicht besetzte

Verteilungsgebiete würden auf die Schultern der anwesenden Kollegen aufgeteilt.«

Wie in Hamburg hat die Deutsche Post im ganzen Bundesgebiet entschieden, Touren zusammenzulegen und zu verlängern. Solche Rationalisierungsmaßnahmen bilden einen Teil einer seit Jahren betriebenen Strategie der Arbeitsverdichtung, sagt Inken Grieben*, die seit 22 Jahren als Briefzustellerin in einer ostdeutschen Stadt arbeitet, der Jungle World. Das führe zu einem hohen Krankenstand und einer hohen Fluktuation. Wer neu anfange, sei schnell wieder weg, »immer mehr langjährige Beschäftigte kehren der Post den Rücken«. Der Grund: »Wir haben einfach zu wenig Beschäftigte an Bord, um die Arbeit zu schaffen. Ständig teilen wir Bezirke auf oder sie bleiben liegen. Das geht schon sehr an die Substanz und an die ›Zustellerehre‹«. Umso mehr, wenn ausgerechnet die Postangestellten verantwortlich gemacht würden: »Ich kann Kunden und Kundinnen verstehen, die verärgert darüber sind, wenn mit ihrer Post wieder was nicht passt. Allerdings sind wir Zusteller auch keine Fußballtreter«, betont Inken Grieben. »Die meisten Zustellprobleme werden nicht von uns Zustellern verursacht, sondern sie sind im Unternehmen hausgemacht.«

Inken Griebens Arbeitsbedingungen haben sich in den vergangenen Jahren verändert. Statt wie früher vor allem Briefe zu verteilen, müssten jetzt immer mehr Warenpost und Pakete mitgenommen werden. Dafür wurden neue Transportmittel angeschafft. »Ich bin mit einem sogenannten E-Trike unterwegs«, schildert Inken Grieben ihre Tour, »das war eine enorme Umstellung für mich und meine Kollegen.« Ein E-Trike ist ein schweres dreirädriges Transportrad, dessen Box zwischen den Hinterrädern die Größe eines Autokofferraums hat.

Mit 81,7 Milliarden Euro Umsatz und acht Milliarden Euro Gewinn war die Deutsche Post DHL Group 2021 so profitabel wie nie zuvor.

Grund für diese Veränderungen ist vor allem das Wachstum des Paketaufkommens, während das Briefaufkommen seit Jahren eher stagniert. Insbesondere in den Stadtrandgebieten entstehen deshalb immer mehr sogenannte Verbundzustell Touren. Was bisher eine oder zwei Zustellerinnen erledigt hatten – eine für Briefpost und eine für Paketpost –, wird jetzt gleichzeitig erledigt. Gerade bei den Verbundzustell Touren gebe es enorme Personalprobleme, denn die Belastung sei hoch, sagt Thomas Hampel, Gewerkschaftssekretär für die Post bei der Gewerkschaft Verdi im Bezirk Mittelfranken und Oberfranken-West im Gespräch mit der Jungle World: »Die Verbundzustellung ist die schwierigste Zustellart.« Aber der Paketversand boomt.

Auch durch die Flexibilisierung der Auslieferbezirke steige die Arbeitsbelastung in der Wahrnehmung der Mitarbeiter Jahr für Jahr, so Hampel. Doch gebe es auch Möglichkeiten, dagegen vorzugehen, betont Hampel, der früher selbst als Zusteller gearbeitet hat. So seien die Stammzustellbezirke in Nürnberg nicht ganz abgeschafft worden: »Der Arbeitgeber versucht da, durch die Kündigung der Betriebsvereinbarung an mehr Arbeitszeit ranzukommen, allerdings steht der örtliche Betriebsrat stabil.«

Auch die Personalplanung sei ein Problem. »Anfang des Jahres sind viele Verträge ausgelaufen und neues Personal wurde fast gar nicht eingestellt«, kritisiert Hampel, »jetzt rennt man wieder dem Personal hinterher und versucht, Löcher zu stopfen.« Das klappe oft nicht, zumal auch die Ausbildung unter dem Arbeitsdruck leide. »Wenn die für die Ausbildung zuständige Person zu viel um die Ohren hat, fällt immer was unter dem Tisch«, so Hampel. »Unzufriedenheit, Unruhe in den Stützpunkten und frustrierte Aussagen von Zustellern erreichen auch mich.«

Es gebe bei der Deutschen Post »eine sinkende Ausbildungsbereitschaft für Zusteller«, sagt auch Claudia Vitte. »Dieses Jahr werden rund 360 Auszubildende zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen, kurz: FKEP, bundesweit eingestellt, bei 40 - Betriebsniederlassungen sind das im Durchschnitt neun FKEP.« Die niedrige Einstellungsquote begründe die Post mit zu wenig geeigneten Bewerbern. Dabei ist die Einstellungs Voraussetzung ein Hauptschulabschluss, den fast alle Bewerber vorweisen können, so Claudia Vitte. »Zudem sollen die Azubis immer früher in den sogenannten selbständigen Einsatz«, kritisiert Thomas Hampel.

»Natürlich merken auch wir den Fachkräftemangel, vor allem in einigen Ballungsgebieten«, so Jessica Balleer von der Deutsche Post DHL Group zur Jungle World, »daher sind wir aktuell auf der Suche nach Personal, sowohl in der Zustellung als auch in anderen Bereichen des logistischen Prozesses.« Doch durch »verschiedene Maßnahmen« sei »die betriebliche Lage aktuell wieder stabil«.

Felix Plogshagen*, der seit fünf Jahren als Postbote in einer westdeutschen Großstadt arbeitet und Verdi-Betriebsrat ist, beschreibt im Gespräch mit der Jungle World hingegen eine stetige Verschlechterung: »Dazu gehören Standortzusammenlegungen, Auflösung von Teams, Digitalisierungsmaßnahmen, verschiedene Flexibilisierungsmaßnahmen und vieles mehr.« Es handele sich um eine systematische Arbeitsverdichtung. »Die Arbeitsbelastung ist in den letzten Jahren enorm gestiegen. Besonders deutlich wird das durch die hohe Zahl der Krankheitsausfälle und die schlechte Personallage.« Denn im Ergebnis sei die Arbeit für viele nicht mehr zu schaffen: »Wir bekommen immer wieder neue Aufgaben und Arbeitsschritte dazu, unsere Zustellbezirke werden größer, insgesamt gibt es eine enorme Arbeitsverdichtung«, so Plogshagen. »Aktuell kündigen immer mehr auch langjährige Kollegen, weil sie die körperliche und psychische Belastung nicht mehr aushalten.« Und die wenigen Bewerber, die neu anfangen, würden nicht lange bleiben. »Das verstärkt wiederum die Arbeitsverdichtung für diejenigen, die das Unternehmen nicht verlassen wollen oder können«, so Plogshagen.

Das Management der Deutsche Post DHL Group zeichnet ein anderes Bild. Als der Konzern im August sein Ergebnis für das zweite Quartal vorlegte - 24 Milliarden Euro Umsatz, ein Plus von 23,4 Prozent im Vergleich zum Vorjahresquartal, außerdem ein Rekordgewinn mit 2,3 Milliarden Euro vor Zinsen und Steuern - lobte Frank Appel, Vorstandsvorsitzender von Deutsche Post DHL Group, das eigene Unternehmen euphorisch: »Dank des außerordentlichen Einsatzes unserer Beschäftigten finden wir auch in volatilen Zeiten zuverlässige Logistiklösungen für unsere Kunden. Diese Stärke spiegelt sich in der hervorragenden Ergebnisentwicklung unserer globalen Logistikaktivitäten wider und wird sich auch zukünftig auszahlen.« Die Deutsche Post DHL Group bleibe »in unsicheren Zeiten« ein »Fels in der Brandung«.

Aus der staatlichen Bundespost ist nach mehreren »Postreformen« genannten Deregulierungs- und Privatisierungswellen von 1989 bis 1996 eine privatwirtschaftliche Aktiengesellschaft geworden, die sich durch Zukäufe wie den Konzern DHL in einen internationalen Logistikkonzern verwandelt hat. Die Strategie hat funktioniert: Mit 81,7 Milliarden Euro Umsatz und acht Milliarden Euro Gewinn war der Konzern 2021 so profitabel wie nie zuvor.

»Resilientes Portfolio ermöglicht Ergebniswachstum trotz weltwirtschaftlicher Unsicherheit«, überschrieb die Deutsche Post DHL Group denn auch im August die Erklärung zur Quartalsbilanz. Insbesondere das internationale Luft- und Seefrachtgeschäft laufe gut. Im

Bereich »Post & Paket Deutschland« wird nur noch ein kleiner Teil des Konzernumsatzes erwirtschaftet: »Der Umsatz verringerte sich auf 4,0 Milliarden Euro«, ein Rückgang von 200 Millionen Euro im Vergleich zum Vorjahresquartal. Die Paketmengen hätten sich »weiter normalisiert und lagen etwa auf dem Niveau von 2020« (knapp unter dem Rekordjahr 2021). Die »Volumina im Briefgeschäft« seien »entgegen dem langfristigen Trend sogar leicht um 3,7 Prozent« gestiegen. Hervorgehoben wird jedoch »das erfolgreiche Kostenmanagement«, das die Gewinnmarge auch hier sichere: »Eine hohe Kostendisziplin und Maßnahmen zur Effizienzsteigerung wirkten sich insgesamt positiv auf die Profitabilität aus.«

Die Sicht der Zusteller auf die »Effizienzsteigerung« ist anders. »Es gibt täglich Konflikte etwa über Neubemessungen von Bezirken, Sendungsmengensteuerung, Aufteilung von Bezirken aufgrund der schlechten Personallage«, meint Felix Plogshagen. »Der Arbeitgeber plant so, dass wir unsere Arbeit nicht mehr richtig schaffen können.« Dann bleibe nur die Wahl, »entweder damit klarzukommen, ›schlechte‹ Arbeit zu leisten und eine Scheißegal-Mentalität zu entwickeln, oder sich langfristig kaputtzuarbeiten«. Weil die Identifikation mit dem Job hoch sei, würden sich viele Zusteller selbst überfordern.

Protest am Arbeitsplatz gebe es auch, aber überwiegend individuell: »Es passiert häufiger, dass Kollegen der Kragen platzt und sie dann einfach mal alles rauslassen.« Andere dagegen »halten sich dann haarklein an die Betriebsvereinbarung, halten also die Dienst- und Pausenzeiten korrekt ein«. Dann bleibe eben einiges liegen. Dies können sich allerdings nur Festangestellte leisten. Befristete Anstellungen »spielen jedoch eine sehr große Rolle bei uns«, sagt Plogshagen. Der Druck auf die befristeten Kollegen sei sehr groß, da der Arbeitgeber »sehr genau auf Krankheitstage schaut und dann aussiebt«. Auch bei häufigen Abbrüchen von Touren wegen zu vieler Briefe und Pakete, die in der regulären Arbeitszeit nicht verteilt werden können, »müssen befristete Kollegen befürchten, nicht verlängert zu werden«. Dabei sei die Arbeit oft einfach nicht zu schaffen. »In a nutshell: Befristete Beschäftigungsverhältnisse erhöhen den Arbeitsdruck massiv«, fasst Felix Plogshagen das Problem zusammen. Etwa 15 Prozent der Beschäftigten bei der Post haben keine unbefristete Anstellung, so Thomas Hampel. Dagegen habe Verdi in Zusammenarbeit mit den Betriebsräten die Kampagne »Unbefristet!« gestartet, durch die schon zahlreiche Entfristungen erreicht werden konnten.

Aber auch für Festangestellte verschlechtere sich die Lage, so Plogshagen. Gefragt, was den Zustellern an ihrem Job am meisten Spaß mache, sei die erste Antwort oft: der Kontakt mit den Kunden. Gerade die älteren Kollegen würden sich ihren Kunden verpflichtet fühlen und hätten eine enge soziale Bindung zu ihrem Bezirk. Nicht mehr die Zuverlässigkeit und Qualität erbringen zu können, die man früher leisten konnte, sei deshalb unbefriedigend. »Aber auch insgesamt kratzt das unrealistische Arbeitspensum und die dadurch mangelnde Zuverlässigkeit am Selbstbild der Beschäftigten«, betont Plogshagen. »Besonders frustrierend ist es, wenn sich der Arbeitgeber seine Statistiken so hinbiegt, dass Qualitätsverluste gar nicht oder nur marginal sichtbar werden, oder wenn auf öffentliches Nachfragen Personalmangel und Corona als Gründe für die mangelnde Zuverlässigkeit angeführt werden. Viele von uns fühlen sich dann einfach nur noch verarscht.«

** Namen von der Redaktion geändert.*