



HILFE IN DER STUNDE NULL

Die **Flutkatastrophe** in Teilen von NRW und Rheinland-Pfalz hat die Menschen in der Region hart getroffen – der Wiederaufbau wird Jahre dauern. „Die Post“ war schnell wieder da. Lesen Sie, wie dies funktionierte und warum es für die Menschen vor Ort so wichtig war.

Das Schlimmste am Tag nach der Flut war für mich, **nicht zu wissen**, ob alle meine Mitarbeiter überlebt haben“, sagt die Bonner Niederlassungsleiterin Katharina Putz, als sie sich an die Ereignisse und das Krisenmanagement nach dem 15. Juli erinnert. „Gekappte Telefonverbindungen, fehlender Strom, beschädigte Zustellstützpunkte und völlig zerstörte Zufahrtstraßen machten es zunächst unmöglich, ein annähernd vollständiges Bild der betrieblichen Lage zu erhalten.“

ZUNÄCHST: SELBSTHILFE VOR ORT

In diesen Tagen fand das Krisenmanagement in den Standorten der betroffenen Niederlassungen Bonn und Köln ausschließlich vor Ort statt. „Ich bin noch immer völlig überwältigt vom Teamgeist und dem Zusammenhalt meiner Mitarbeiter“, sagt Katharina Putz. „Wir haben, auch gemeinsam mit Kollegen und Kollegen aus der Zustell- und Verteil-

Durch die Hilfe vor Ort war der sehr in Mitleidenschaft gezogene ZSP Kall schon fünf Tage nach der Flut wieder einsatzbereit.



möglich war, schnell wieder einsatzbereit zu sein. Es sei wichtig gewesen, den Mitarbeitern an ihrem Arbeitsplatz ein Stück Normalität zu bieten. Immerhin gab es für Katharina Putz bald die Gewissheit, dass zwar um die 150 Mitarbeiter in der Niederlassung betroffen, aber alle körperlich unversehrt waren.

DIE POST IN DER KATASTROPHENZEIT

Zerstörte Häuser, kein Strom, kein Internet, kein Telefon: Tage und Wochen nach der Flut war es für viele Menschen von der Außenwelt abgeschnitten. Und gerade deswegen war es wichtig, dass die postalischen Dienstleistungen schnell wieder funktionierten: Wichtige Kommunikation mit Verwandten, Versicherungen, Sachverständigen, Statikern musste per Post passieren. Schnelle und unkomplizierte Lösungen für den Empfang und den Versand mussten her.

Schäden an Betriebsmitteln in den betroffenen Niederlassungen



Briefkästen



Packstationen



Immobilien



Filialen



Fahrzeuge



Die Feldpost

Die Behelfsfilialen etablierten sich als Treffpunkt, der Standort in Dernau wird noch betrieben.

Die Bundeswehr nutzt seit 1992 die Feldpost für die tagesaktuelle Verbindung zwischen Soldatinnen und Soldaten im Einsatz und ihren Angehörigen. Bis zu 450 Feldpoststationen und -soldaten im Reservendienst, die im Zivilberuf bei der Deutsche Post AG angestellt sind, ermöglichen diesen Service.

Die **Feldpost** ist auf der Suche nach **neuen Kollegen**. Informieren Sie sich hierzu beim DPDHL-Feldpostbeauftragten **Friedhelm Rempel**.
f.rompel@deutschepost.de
 0171-5649730

DIE KUNDEN IM BLICK

Neben den betrieblichen Lösungen war es wichtig, kontinuierlich die aktuellsten Informationen, zum Beispiel zu den Notausgabestellen, schnell an die Kunden zu kommunizieren. Ab dem 21. Juli informierten kurzfristig eingerichtete online Infosseiten die Kunden. Im Lagezentrum legte man die Inhalte unter anderem aus Kundenanfragen für diese Infosseiten fest. Bisher hatten die Seiten mehr als eine Million Aufrufe, während der Kundenservice nicht viel stärker frequentiert wurde als sonst: Die Kunden fühlen sich gut informiert.

Es wurden Postfächer und ein kostenloser, schneller Nachsendeservice eingerichtet: Die Zustellkräfte händigten den Kunden Gutscheincodes oder Formblätter aus, die diese dann ausgefüllt wieder abgeben konnten. Der Status von Packstationen, Filialen und Briefkästen war im Standortfinder und in der App stets aktuell, um transparent zu sein und Sendungsstaus zu vermeiden.

ZUSTELLER WERDEN ZU SEELSORGERN

Inzwischen hat sich die Zustellung längst eingespielt. Normalität ist aber noch lange nicht eingeleitet, viele Mitarbeiter kämpfen weiterhin mit den persönlichen Folgen der Flut. „Zudem schütten viele Kunden unseren Mitarbeitern ihr Herz aus. Schön, dass wir eine Konstante sind, während sich die Konkurrenz zum Teil nicht hat blicken lassen“, sagt Katharina Putz. „Aber natürlich ist das eine zusätzliche Belastung.“ Die Sozialbetreuer aller Niederlassungen stehen unterstützend zur Seite.

FAZIT: GRENZENLOSER EINSATZ

„Alle Beteiligten haben einen hervorragenden Job gemacht, und die Einsatzbereitschaft war grenzenlos“, sagt Anke Lalka. „Wir haben bereichsübergreifend offen und konstruktiv diskutiert,“

Betriebsabteilungen, dem Vertrieb, dem Multi-Kanalvertrieb, Kundenservice und dem Produktmanagement, später dann auch der Feldpost, telefonierten täglich, um einen Überblick zu gewinnen und kurzfristige Maßnahmen abzustimmen. Die Leitung des Lagezentrums übernahmen der Kundenservice und die Auslieferung. „Im Lagezentrum haben wir besprochen, wie wir den Kollegen vor Ort den Rücken freihalten können“, sagt Anke Lalka. Die Referentin Qualitätsmanagement Paket für den RGB West war und ist auch weiterhin der zentrale Eingangskanal für alle Belange und Schnittstelle zu den Kollegen vor Ort. Innerhalb von zwei Wochen waren alle betroffenen Betriebsstätten wiederhergestellt.

DIE FELDPPOST KANN AUCH IN GELB

Einige Standorte waren so zerstört, dass sie den Betrieb nicht aus eigener Kraft wieder aufnehmen konnten. Über das Lagezentrum organisierte man innerhalb von Tagen erstmals einen Feldposteinmarsch in Unternehmenskleidung. Am 27. Juli waren neun DPDHL-Reservistinnen und -Reservisten einsatzbereit, um Behelfsfilialen zunächst in Altenahr, Rech und später auch in Dernau zu errichten. Kunden konnten Briefe und Pakete kostenlos aufgeben und abholen. Denn weiterhin waren die Häuser vieler Kunden nicht erreichbar oder zerstört. Jan Weber ist stellvertretender DPDHL-Feldpostbeauftragter.



Spenden

Spenden für Kolleginnen und Kollegen sind über **We Help Each Other (WHEO)** möglich, den Fonds von Kollegen für Kollegen.

Kontoinhaber: Deutsche Post AG
Kontoname: DPDHL We Help Each Other
Kontonummer: 967281509
Bankleitzahl: 37010050
IBAN: DE48 3701 0050 0967 2815 0
BIC: PBNKDEFF
Verwendungszweck: „Notfallhilfe Flutkatastrophe“

Mehr zu WHEO finden

