

„Douze Points“ für die Logistiker



Von Frank Hütten,
EU-Korrespondent der DVZ

Diese Krise hört scheinbar nicht auf. Immer, wenn sich ein Silberstreif am Horizont zeigt, fällt dem Virus eine neue Gemeinheit ein. Jetzt leben wir schon ein Jahr mehr oder weniger im Lockdown. Das Ausmaß der Einschränkungen hat gewechselt, aber irgendwie eingeschränkt war das Leben in diesen zwölf Monaten immer.

Was aber immer funktioniert hat, war die Versorgung mit den lebenswichtigen Dingen des Alltags: Lebensmittel, Medikamente, Energie, Equipment für das neue Homeoffice - die Liste sieht sicher bei jedem anders aus.

Die Transport- und Logistikbranche hat in der Pandemie bewiesen, wie leistungsfähig sie ist. Auch unter extrem schwierigen Bedingungen. Das ist ein riesiger Erfolg. Wesentlich dazu beigetragen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Logistikunternehmen, die dafür gesorgt haben, dass die Lieferketten nicht reißen.

Jetzt kann man sagen, dass sie nur ihren Job gemacht haben, und so würden viele von ihnen das vielleicht auch selbst sehen. So wie viele Krankenschwestern und Ärzte auch und so wie die vielen Büroarbeiter, die sich seit einem Jahr im Homeoffice für ihr Unternehmen und eine Tür weiter für ihre Familie reinhängen. Irgendwie sind wir alle „Helden der Pandemie“, das ist schon wahr.

Trotzdem ist es noch ein Unterschied, ob man dem Virus im Homeoffice die Stirn bietet oder ihm täglich ganz nahe kommt - beim Ausladen von Lkw, beim Umschlag von Gütern in Häfen und an Bahnterminals oder beim Ausliefern von Paketen. Einige Beispiele für solche „Helden der Pandemie“ haben wir in diesem Heft gesammelt. Für ihren Einsatz hier die Wertung aus Brüssel: Douze Points - twelve Points - zwölf Punkte - für die Frauen und Männer in den Logistikunternehmen!

Inhalt

Paketzusteller sind in der Pandemie besonders gefragt **SEITE 2**

Lkw-Fahrer liefern trotz schwieriger Bedingungen aus **SEITE 3**

Seeleute bleiben oft viel länger an Bord als geplant **SEITE 4-5**

Impfstofflogistiker müssen knifflige Probleme lösen **SEITE 6-7**

Impressum

Autoren dieser Ausgabe
Claudia Behrend, Nicole de Jong
Verantwortlicher Redakteur
Frank Hütten
Grafik Björn Jagdmann,
Andreas Voltmer (Ltg.)
Kontakt huetten@dvz.de

DVV Media Group GmbH
Heidenkampsweg 73-79, D-20097 Hamburg
Postfach 10 16 09, D-20010 Hamburg
Tel.: +49 40 237 14-100

Geschäftsführer Martin Weber
Verlagsleiter Oliver Detje
Anzeigenleiter Florian Böhm
Tel.: +49 40 237 14-129
Leser- und Abonentenservice
Tel.: +49 40 237 14-240
Fax: +49 40 237 14-333
leserservice@dvz.de

Druck Dierichs Druck + Media GmbH & Co.
KG, Kassel; Gerichtsstand ist Hamburg.

Weihnachtsgeschäft im Frühling

Paketzusteller erfahren seit Beginn der Coronapandemie mehr Wertschätzung, und sie erleben einen ganz anderen Kundenkontakt. Denn viele Empfänger sind plötzlich zu Hause.



FOTO: GLS

Von Nicole de Jong

Mit dem ersten Shutdown in Deutschland wurden sie gefeiert. Paketzusteller galten als Helden des Alltags und systemrelevant. Die Wertschätzung ihnen gegenüber hat durch die Coronapandemie zugenommen - ebenso die Menge der Sendungen.

Mehr Waren mit Paketen zu versenden ist keineswegs nur ein kurzlebiger Trend. Das hat eine Onlinebefragung des KEP-Dienstleisters Hermes im vergangenen Sommer ergeben. Demnach haben 10 Prozent der Deutschen das Onlinebestellen ganz neu für sich entdeckt, und fast jeder Zweite bestellt häufiger als vor dem Ausbruch von Corona. „Während des ersten Shutdowns im Frühjahr 2020 verzeichneten wir sprunghafte Sendungsanstiege von bis zu 40 Prozent innerhalb weniger Wochen“, sagt ein Hermes-Sprecher zur DVZ. Weihnachtsniveau schon im Frühjahr.

Auch als Geschäfte wieder öffnen durften, blieben die Sendungsmengen auf einem hohen Niveau. Mit dem zweiten Shutdown hat sich daran erst recht nichts geändert. „Normalerweise geht ab Mitte Januar bis zum Frühjahr das Sendungsvolumen zurück. Wir verzeichnen aber weiterhin ein erhöhtes Paketaufkommen“,

sagt der Hermes-Sprecher. Dies zeige exemplarisch der Blick auf die vierte Kalenderwoche 2021 - die Menge der Ausgangssendungen habe um circa 30 Prozent über der des Vorjahreszeitraums gelegen. Insgesamt sei das aktuelle Paketaufkommen allein bei Hermes im Verhältnis zu einer Nicht-Shutdown-Situation um rund 20 bis 25 Prozent im gesamten Bundesgebiet gewachsen.

Geschenke als Motivationshilfe

„Am Anfang haben sich die Leute oft bei mir bedankt, dass wir weiter im Einsatz sind“, sagt beispielsweise Erald Kumrija, Paketzusteller bei Hermes in Hamburg. „Es schien, als hätten sie verstanden, dass wir die Gesellschaft am Laufen halten“, fügt er hinzu. Er erinnert sich auch, dass ihm hier und da mal ein, zwei Euro oder Schokolade zugesteckt wurden, damit er durchhält. Inzwischen sei die Euphorie aber etwas abgeflacht.

„Ich habe gemerkt, dass meine Arbeit mehr wertgeschätzt wird“, bestätigt auch Bedran Barcadurmus, Paketzusteller bei GLS in der Düsseldorfer Innenstadt. Kunden seien fürsorglicher und der Kontakt mitunter intensiver geworden. Die Leute würden zunehmend freundlicher, ist seine Wahrnehmung. „Kunden in oberen Stockwerken kommen jetzt immer runter. Ich brauche gar nicht

Bedran Barcadurmus fährt Pakete in der Düsseldorfer Innenstadt aus.

ins Haus rein. Das gab es vor Corona nicht“, sagt Barcadurmus. Und er sei zudem schneller unterwegs, weil sich die Verkehrslage in der Innenstadt immens entspannt habe. „Keiner wird mehr zugeparkt, und es fühlt sich auch keiner mehr angegriffen“, erzählt er. In der zweiten Reihe zu halten, komme praktisch auch nicht mehr vor.

Außerdem seien viele Paketempfänger plötzlich zu Hause. „Obwohl die Sendungsmenge gestiegen ist, haben wir kaum Probleme, sie loszuwerden“, sagt Olaf Brandenburg, der für den Paketdienst DHL in Flensburg als Zusteller unterwegs ist. „Natürlich mussten wir uns umstellen, da die Zustellung kontaktlos werden sollte“, fügt er hinzu. Aber auch das sei bei allen gut gelungen.

„Wenn der Kunde die Sendung annehmen möchte, bestätigen wir in seinem Beisein die Zustellung auf unserem Scanner mit unserer Unterschrift“, erzählt Brandenburg.

Bei Hermes lassen die Zusteller den Empfang auf der Sendung unterschreiben und fotografieren anschließend die Unterschrift. „Nicht alle Empfänger denken daran, ihren eigenen Kuli mit rauszubringen. Die meisten holen sich dann einen, andere würden ohne weiteres auch meinen benutzen. Dies entspricht aber nicht unserem vorgegebenen Prozess“, ist die Erfahrung von Hermes-Zusteller Kumrija.

Wasserkarister und Seife an Bord

Keiner der drei befragten Zusteller hat Angst, sich bei seiner täglichen Arbeit zu infizieren. Alle arbeiten inzwischen mit Mund-Nasen-Schutz, um sich und die Kunden zu schützen. Ihre Arbeitgeber würden sie jeweils mit ausreichend Masken und Desinfektionsmittel ausstatten, und sie haben inzwischen auch einen Wasserkarister und ein Stück Seife mit an Bord, so dass sie sich bei Bedarf auch einfach mal die Hände waschen können. Abstand halten sei sowieso zur Devise geworden.

„Auch die meisten Kunden halten bewusst Abstand, kommen häufig mit Maske an die Tür und sind viel entspannter als früher“, sagt GLS-Mann Barcadurmus.

Das Masketragen erschwere allerdings die Kommunikation, und damit zu arbeiten, sei anstrengender. „Im Großen und Ganzen klappt trotz der Hygieneauflagen alles ganz gut“, sagt Brandenburg von DHL. Dennoch sei er, wie auch seine Kollegen, froh, wenn die Pandemie vorbei ist und sie wieder ohne Maske arbeiten können. „Mir fehlt der kleine Klönschnack mit den Kunden - wie man hier im Norden sagt.“

Die Verbraucher loben die Leistung der Paketboten mehr als je zuvor. Das hat auch eine Umfrage des Instituts für Handelsforschung (IFH) Köln Ende vergangenen Jahres ergeben. Demnach sind mittlerweile 90 Prozent mit der Zustellung ihrer letzten Onlinebestellung zufrieden gewesen, im Vorjahr lag der Wert noch bei 74 Prozent.

Die meisten der Befragten schätzen die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit ihrer Bestellung. Sie bewerten zudem die Information zum Lieferstatus sowie die Schnelligkeit als äußerst positiv. Und tatsächlich sind den Umfrageergebnissen der IFH-Studie zufolge die Konsumenten mittlerweile toleranter, sollte sich die Zustellung doch mal verzögern. Der Wunsch nach einer möglichst zeitnahen Zustellung ist im Vergleich zu 2019 leicht gesunken. (fh)



Keiner wird mehr zugeparkt, und es fühlt sich auch keiner mehr angegriffen.

Bedran Barcadurmus,
Paketzusteller bei GLS