

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)**

vom 2. Juli 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 3. Juli 2024)

zum Thema:

Behördenpost zuverlässig zustellen

und **Antwort** vom 12. Juli 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Juli 2024)

Herrn Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/19 622

vom 2. Juli 2024

über Behördenpost zuverlässig zustellen

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie viele Beschwerden sind beim Berliner Senat in den vergangenen zwei Jahren über zu lange Zustellungslaufzeit der PIN AG eingegangen?

Zu 1.:

Dem Landesverwaltungsamt Berlin (LVwA) und der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sind in den letzten zwei Jahren nur sehr wenige Beschwerden über zu lange Zustelllaufzeiten der durch die PIN AG beförderten Behördenpost (Briefpostdienste, Zustellgebiet Berlin und Umland) bekannt geworden. Dies gilt umso mehr gemessen an der hohen Anzahl der Sendungen. Bei einem Gesamtvolumen von mehreren Millionen Briefsendungen in den Jahren 2022 und 2023 sind bei der PIN AG, dem LVwA und der Fachaufsicht insgesamt 130 entsprechende Reklamationen eingegangen:

2022: bei 34.951.742 Briefsendungen 53 Reklamationen zur Laufzeit

2023: bei 38.378.611 Briefsendungen 77 Reklamationen zur Laufzeit

2. Wie wird mit diesen Beschwerden umgegangen und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen?

Zu 2.:

Nach dem Eingang einer Beschwerde beim LVwA wird diese mit dem Dienstleister (PIN AG) besprochen, und es wird kurzfristige Abhilfe verlangt. In regelmäßigen Besprechungen mit dem Dienstleister werden auch etwaige Mängel der Zustellung erörtert und gemeinsam kurzfristige Lösungen für jede Einzelbeschwerde gefunden.

Jede bei der PIN AG eingehende Reklamation wird von dieser dokumentiert, und es werden diesbezügliche Recherchemaßnahmen eingeleitet.

3. Ab welcher Anzahl derartiger Beschwerden wird eine Stichprobenkontrolle der Zustellungslaufzeit durchgeführt und wie erfolgt diese?

4. Falls trotz der Beschwerden keine Stichprobenkontrollen erfolgen: Warum nicht??

Zu 3 und 4.:

Durch das LVwA erfolgen grundsätzlich in unregelmäßigen Abständen Stichprobenkontrollen, entweder intern (Probesendungen) oder in Zusammenarbeit mit dem Dienstleister.

5. Was haben ggf. derartige Stichprobenkontrollen ergeben und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen?

Zu 5.:

Das Ergebnis der vom LVwA in der Vergangenheit durchgeführten Stichprobenkontrollen war, dass die Zustellungslaufzeiten im Rahmen der Vorgaben der Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV), die auch Grundlage des Vertrages sind, lagen. Eine weitere vom LVwA genutzte Möglichkeit ist die Qualitätsprüfung über die Reklamationsquote. Aufgrund der Feststellungen aus Stichprobenkontrollen und der Reklamationsquote gab es und gibt es aktuell keinen Anlass, weitere Maßnahmen zu ergreifen.

Bei den Stichprobenkontrollen durch die PIN AG wird jede dabei festgestellte Abweichung von den vereinbarten Zustellungslaufzeiten rückverfolgt, die Ursache für die einzelne Verzögerung in der Zustellung geklärt (meist personenbezogen bzw. durch die Situation vor Ort) und sofortige Abhilfe geschaffen.

6. Seit wann befördert die PIN AG im Auftrag des Senats Behördenpost und wie haben sich die Zustellungslaufzeiten seitdem entwickelt?

Zu 6.:

Nach den vorangegangenen europaweiten Ausschreibungen wurde die PIN AG erstmalig im Jahre 2006 mit der Zustellung von Briefpost des Landes Berlin beauftragt. Die Briefpostdienste werden maximal alle vier Jahre neu ausgeschrieben.

Der aktuelle Dienstleistungsvertrag zwischen dem LVwA und der PIN AG ist seit dem 1. November 2022 gültig und hat eine Gesamtlaufzeit von maximal vier Jahren. Die Zustellung erfolgt gemäß gültiger PUDLV. Die vertraglichen und festgestellten Zustellungslaufzeiten haben sich nicht verändert.

7. Auf welche Weise und in welchen Abständen führt die PIN AG Laufzeitmessungen durch?

Zu 7.:

Die PIN AG führt sowohl interne als auch externe Laufzeitmessungen für die „Behördenpost“ durch. Die externen Laufzeitmessungen durch ein hierfür beauftragtes Unternehmen werden in monatlichen Intervallen durchgeführt, interne Prüfungen erfolgen mindestens dreimal pro Woche.

8. Liegen die Ergebnisse dieser Messungen dem Senat von Berlin vor und wird ggf. damit umgegangen?

Zu 8.:

Eine vertragliche Mitteilungspflicht durch die PIN AG besteht nicht. Die Ergebnisse liegen dem Senat nicht vor. Das LVwA beabsichtigt auch in Zukunft, weiterhin stichprobenweise eigene Laufzeitmessungen durchzuführen.

Berlin, den 12. Juli 2024

In Vertretung

Christian Hochgrebe
Senatsverwaltung für Inneres und Sport