

Zum Inhalt des Rundbriefes Nr. 753 vom 08.08.2019

Editorial: Es lebe die Kommunikation - lasst uns miteinander reden!

Liebe Leser,

natürlich freuen wir uns, wenn unsere Arbeit – wie beispielsweise an diesem „Rundbrief“ – auf fruchtbaren Boden trifft und wir von dankbaren Lesern regelrecht überrannt werden: wie du hineinrufst, so schallt es hinaus! Ja, das wäre schön! Mittel zur Kommunikation gibt es vielfältige: persönliche Ansprache, ein Anruf, ein Brief (in welcher Form auch immer: als Mail, als Fax, als „Papier“).

Was hier bei uns so einfach ist, das ist im Alltag ungemein schwierig und schwerfällig. Beispiele aus dem Alltag können das vielfach belegen.

Ich kaufte Ende Mai eine Waschmaschine. Bei der Installation im heimischen Badezimmer, stellte der Fachmann fest: „Die Maschine bekommt nicht genug Wasser“. Aha, denkt man, wahrscheinlich ist daran auch die alte Maschine, die noch die Schwiegereltern nagelneu ins Bad gestellt haben, zugrunde gegangen. Ein Handwerker des Hauseigentümers kommt, hält den Wasserzufluss für ausreichend, aber schreibt einen neuen mehrstündigen Arbeitsauftrag aus, da Armaturen und Steigleitungen erneuert werden müssten (schließlich ist das über 130 Jahre alt, die Leitungen sind nie erneuert worden). Der Handwerker geht, aber der Versuch, die Waschmaschine zu betreiben, endet schnell: eine Automatik der modernen Maschine schaltet das Gerät wegen Wassermangel wieder ab. Der Installateur hatte also recht. Wir warten, die versprochenen Handwerker kommen nicht. Die Problemlösung wird erschwert durch Warteschleifen und mehrstufige Anmeldeschritte zum „Servicecenter“. Der Juni vergeht, wir zählen die ersten Julitage, endlich kann ein fester Termin vereinbart werden: 12:00 bis 17:00 Uhr! Der Tag kommt, die Mieter des Hauses sind über die notwendige Wassersperrung nicht informiert, ein Anruf beim „Servicecenter“ gegen 12:30 Uhr verläuft beruhigend: „Haben Sie noch etwas Geduld“. Es schlägt 13:00 Uhr. Der uns von der Aufnahme des Arbeitsauftrags bereits bekannte Handwerker steht vor der Tür, nein, nicht mit Handwerkszeug, sondern mit LAPTOP, er bedauert außerordentlich zerknirscht: nein, heute kann der Auftrag nicht ausgeführt werden, der Kollege ist krank, und das „Servicecenter“ hat den Auftrag auch gar nicht weitergegeben. Das war am 17. Juli d. J., heute haben wir den 09. August – es ist bis heute nichts passiert, Handwäsche ist angesagt!

Ein anderer Fall: Mittwoch, 31. Juli. Der Briefzusteller hat eine Benachrichtigung der DHL in den Briefkasten unseres Büros eingeworfen: „Eine persönliche Zustellung war am 29.07. um 10:02 h nicht möglich.“ Zwei Tage nach dem „Vorfall“ also die Benachrichtigung mit dem Hinweis, dass das Paket am nächsten Tag ab 12:00 h in der Postfiliale Edeka Supermarkt abgeholt werden kann. Irritierend nur, dass der Empfänger des (überraschenden) Pakets am 29.07. ab 09:30 Uhr im Büro anwesend war. So kann mit Fug und Recht behauptet werden: der Zusteller war gar nicht da, also konnte er auch gar nicht klingeln usw., obwohl mangelhafte oder gar keine Deutschkenntnisse dafür kein Hinderungsgrund sein sollten. Überraschenderweise melden am 31.07. die Medien die steigende Zahl von Beschwerden über die Deutsche Post und der Bundeswirtschaftsminister will endlich etwas dagegen tun. Aber wohin wenden? Amtsleiter gibt es schon lange nicht mehr in den Poststellen. Und über die Schwierigkeiten, ein altes Postfach zu kündigen (natürlich per Briefpost in der Oberpfalz) und über die nur „Online-mögliche“ Einrichtung eines neuen Postfaches kann ich ja berichten, wenn es soweit ist.

Eigentlich wollte ich über das Kommunikationsproblem innerhalb unserer Verbandsstrukturen berichten: das Problem, über Monate von Kollegen keine Antwort auf konkrete Fragen zu bekommen. Packen wir es an: das Problem kommt auch noch auf den Tisch!

Wo sind wir eigentlich! Es grüßt Sie herzlich Reinhard M. W. Hanke

