

Richtlinie Zustellung Zeitungen & Post



Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen	3
Was wir Ihnen bieten	3
Haben wir Ihr Interesse geweckt?	5
Vor der Zustellung	6
Während der Zustellung	12
Die Zustellquittung	20
Zustellung Einschreiben	22
Der Redresszettel	31
Zustellung Warensendungen	35
Nach der Zustellung	37
Ansprechpartner	37
Arbeitsunfähigkeit	38
Reklamationen	38
Fremdausgabenübersicht	39
Gut zu wissen	40
Compliance	41
Datenschutz	42

Anmerkung:

Nur und ausschließlich aus Gründen leichter Lesbarkeit wird im gesamten Text das generische Maskulinum verwendet. Alle Geschlechter sind grundsätzlich angesprochen und mitgemeint.

Allgemeine Informationen



Für unsere Boten beginnt der Arbeitstag in den frühen Morgenstunden.

Die Zustellung der Tageszeitung erfolgt von Montag bis einschließlich Samstag. Die Post wird Montag bis Freitag zugestellt.



Ansprechpartner

Als Ansprechpartner steht Ihnen stets Ihr Depot-Koordinator zur Verfügung. Sie erreichen diesen unter:

Was wir Ihnen bieten



Als neuer Mitarbeiter erhalten Sie eine bezahlte Einarbeitung durch unsere erfahrenen Kollegen. Der Arbeitseinsatz bis 06:00 Uhr morgens wird zusätzlich zum Stundenlohn mit einem Nachtzuschlag vergütet.

Damit Sie bestmöglich auf die Zustellung vorbereitet sind, erhalten Sie eine **Willkommenstasche** mit folgenden Materialien:

- Umhängetasche
- Stirnlampe
- Warnweste
- Kugelschreiber, Notizblock
- Sicherheitsmesser
- Wollmütze
- Spikes

Weiteres, für Ihre Tätigkeiten relevantes Material erhalten Sie von Ihrem direkten Vorgesetzten oder Ansprechpartner.

Selbstverständlich erhalten Sie alle notwendigen Unterlagen wie Zustellbücher und/oder Kartenmaterial.





Immer informiert

Um auf dem neuesten Stand zu bleiben, erhalten Sie täglich eine kostenlose Tageszeitung.



Urlaub

Pro Kalenderjahr gewähren wir Ihnen 24 Tage bezahlten Erholungsurlaub bei einer 6-Tage Woche. Eine Übertragung in das folgende Kalenderjahr erfolgt nicht. Damit der Wunschtermin Ihres Urlaubs möglichst berücksichtigt werden kann, reichen Sie diesen zum Jahresanfang bei Ihrem zuständigen Vorgesetzten ein.



Boten werben Boten

Wenn Sie bereits Bote bei uns sind und Bekannte haben, die auf der Suche nach einem festen Job oder Nebenverdienst sind, dann empfehlen Sie uns gerne weiter. Bei einem erfolgreich vermittelten Beschäftigungsverhältnis bedanken wir uns bei Ihnen auf freiwilliger Basis mit einer Einmalprämie in Höhe von 150 Euro (verteilt über drei Monate à 50 Euro).



Fahrrad kaputt?

Stellen Sie in einem Bezirk der Kategorie „Fahrrad“ zu, kommen wir Ihnen bei einer notwendigen Reparatur nach einer individuellen und unkomplizierten Prüfung gerne finanziell entgegen.



Zustellung mit Hilfe Ihres Pkw

Sollten Sie einen Pkw-Bezirk zugewiesen bekommen, beteiligen wir uns im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten an Ihren Fahrtkosten.



Geteilte Freude ist doppelte Freude

Es gibt einen Anlass zum Feiern? Wir freuen uns mit Ihnen und zeigen uns bei Jubiläen erkenntlich.





Veranstaltungen

Kennen Sie schon unser Druckzentrum? Bei uns haben Sie die Möglichkeit, kostenlos an einer Druckhausführung teilzunehmen. Melden Sie sich einfach an über nordwest-ticket.de oder über den QR-Code.



Fortbildung

Sie achten auf sich und andere? Wir bieten Ihnen die Möglichkeit an der Fortbildung zum Sicherheitsbeauftragten teilzunehmen. Melden Sie sich bitte unter der Mailadresse: schulung@citipost-nordwest.de



Bekleidung

Bei uns können Sie über unseren Bekleidungsshop günstig auch Kleidung für Ihren privaten Gebrauch erwerben.



Zeitungsanzeige

Sie möchten ein paar Grüße oder Glückwünsche in der Nordwest-Zeitung abdrucken lassen? Nutzen Sie den Mitarbeiterrabatt.



Betriebliche Altersvorsorge (BAV)

Sie sind sozialversicherungspflichtig und noch kein Rentner? Schließen Sie eine betriebliche Altersvorsorge ab und wir beteiligen uns mit 15% Arbeitgeberanteil.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Alles, was Sie für diese Tätigkeit mitbringen müssen, ist Zuverlässigkeit und Spaß an einer Beschäftigung an der frischen Luft. Aus gesetzlichen Gründen müssen Sie für die Zustellung der Post und Tageszeitung mindestens 18 Jahre alt sein. Falls Ihr Vorstellungsgespräch noch bevorsteht, bringen Sie bitte idealerweise zum ersten Termin folgende Unterlagen mit:

1. Rentenversicherungsnummer
2. Bankverbindung
3. Steuer-ID
4. Bei Schülern/Studenten: Eine Schul- oder Semesterbescheinigung
5. Bei Nicht-EU-Bürgern: Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis

Vor der Zustellung



Gute Vorbereitung

Damit Sie gut in die Zustellung starten, schauen Sie sich die Unterlagen im Vorfeld an und prüfen Sie diese. Laufen oder fahren Sie den Bezirk anhand der Bezirkskarten ab. Achten Sie hierbei auf Zustellhinweise. Diese finden Sie jeweils in Ihrem Zustellbuch für Zeitung und Post.



Bitte informieren Sie Ihren Ansprechpartner umgehend persönlich, wenn ...

1. Sie krank sind.
2. Sie verschlafen haben.
3. Ihr Fahrzeug defekt ist.
4. die Zustellung, z. B. wetterbedingt, nicht rechtzeitig erfolgen wird.
5. Ihnen Zeitungen fehlen.
6. sonstige Fragen oder Unklarheiten vorliegen.



Zu Ihrer Grundausrüstung (z. B. Umhängetasche) tragen Sie bitte aus Sicherheitsgründen reflektierende, zweckmäßige und der Witterung angepasste Kleidung sowie festes Schuhwerk.



Stellen Sie sicher, dass Ihr Fahrrad/Auto verkehrstauglich und einsatzbereit ist. Nehmen Sie auch stets alle wichtigen Telefonnummern Ihrer Ansprechpartner mit.



Planen Sie genug Zeit ein und erscheinen Sie rechtzeitig an der Ablagestelle oder Ihrem Depot. Die Ankunftszeit der Zeitungen an der Ablagestelle erhalten Sie von Ihrem direkten Vorgesetzten. Ihre Zeitungen finden Sie anhand der Bezirksnummer auf dem Versandpapier der Zeitung und den Posttaschen.

Kontrolle auf Vollständigkeit etc. siehe Seite 11, "Packzettel richtig nutzen".



Denken Sie daran, dass Sie alle, für die Zustellung relevanten Utensilien mitführen (Redressblock, Kugelschreiber, Visitenkarten, Zugangsschlüssel, etc.)

Zustellmaterialien

- Leitfaden für die Post- und Zeitungszustellung
- Visitenkarten Ansprechpartner CITIPOST
- Zustellbuch (Bezirksübersicht für Post)
- Sandwichkarte (Karte mit Aufkleber für Briefkasten)
- Redressblock
- Zustellquittungen für Einschreiben und Warensendungen
- Redrestützen
- Einverständniserklärungen
- Kugelschreiber
- Stirnlampe
- Sicherheitsmesser
- Ggf. Notizblock



Sie brauchen Nachschub? Die benötigten Materialien können Sie jederzeit nachbestellen. Sprechen Sie Ihren Vorgesetzten einfach darauf an.





Halten Sie sich an die Vorgaben zum Datenschutz. Lesen Sie die diesbezüglichen Informationen ab Seite 41 mit großer Sorgfalt und halten Sie sich ausnahmslos daran.



Bitte verlassen Sie die Ablagestelle/ das Depot sauber und entsorgen Sie das wenige Verpackungsmaterial bei sich zu Hause oder am Depot (**bitte nicht in öffentlichen Mülleimern entsorgen!**). Verhalten Sie sich an der Ablagestelle ruhig und leise, um die Anwohner nicht zu stören.



Vorsortierung der Briefe an der Ablagestelle

- Bei Wind und Nässe bitte einen trockenen Platz nahe der Ablagestelle suchen
- Sendungen nach Gang-Reihenfolge sortieren
- Briefe, die nicht in Ihre Bezirk gehören (Irrläufer) kennzeichnen und in Transportbehälter/Tasche zurücklegen



Vorsortierung der Briefe im Depot

- Bereitstehenden Sortierschrank für Sortierung nutzen
- Grobsortierung der Briefe nach Straßenreihenfolge A-B-C
- Feinsortierung nach Gang-Reihenfolge
- Briefe, die nicht in Ihren Bezirk gehören (Irrläufer) kennzeichnen und in vorgesehene Box legen
- Nach der Zustellung Redressen in vorgesehene Box legen
(Ggf. weitere Details und Regeln in Absprache vor Ort)



Zustellbuch (Bezirksliste)

Alle wichtigen Angaben über Empfänger und Empfangssituation stehen in Ihrem Zustellbuch

- Lage von Briefkästen
- Zugangshindernisse zu Briefkästen
- Hinweise über mögliche Gefahrensituationen
- Lageraufträge für Sendungen
- Hinweise zu Umleitungen/Nachsendungen






Packzettel (Post)

Die bereitgestellten Briefe, Kataloge und Zeitschriften sind mit Packzetteln (Farben weiß, rot und blau) gekennzeichnet, die beispielsweise wie folgt aufgebaut sind:

Versandpapier Fach F2029
Zustelltag: 09.05.2025




Bezirk: **2029**

Route: R-CPR
Folge: 001

Weißer Packzettel

- Art: Standard
- Vorgabe: Zustellung der Sendung **am selben Tag**

Versandpapier Fach F2029
Zustelltag: 09.05.2025




Bezirk: **2029**

Route: R-CPR
Folge: 001

Oranger Packzettel

- Art: Verspätete Produkte für die erneute Zustellung
- Vorgabe: Zustellung der Sendung **priorisiert am selben Tag**

Versandpapier Fach F2029
Zustelltag: 09.05.2025



Bezirk: **2029**

Route: R-CPR
Folge: 001

Blauer Packzettel

- Art: Katalog-Bündel
- Vorgabe: Zustellung der Sendung **möglichst** am selben Tag





Vollpakete / Spitzenpakete (Zeitungen)

Im **Vollpaket** werden bis zu 40 Zeitungen zusammengefasst. Ein Vollpaket wird in der Regel durch ein obenauf liegendes Spitzenpaket vervollständigt.

Das **Spitzenpaket** liegt auf dem Zeitungstapel des Bezirks. In diesem sind relevanten Informationen zur Zustellung auf den Packzetteln angegeben.



Packzettel (Zeitungen)

1. Bezirk
2. Ablagestelle
3. Zusteller
4. Ausgabe
5. Mengeninfos
6. Routen- und Folgenummer
7. Rufnummer zur Routenabfrage
8. Fremdzeitungen und Mengenangaben
9. Hinweis zu **Änderungsmitteilungen** auf Folgeseiten

Nordwest Zeitung Nr. 225

26121-44

Peterstr. 3
01denburg-Innenstadt
Weberdachung, Kulturzentrum (PFL)
A-000100 Ludwig

TT

ON

Gesamt 53
Spitze 13
Anzahl 2
Vollpakete 20
à Stück

Zustelldatum: 26.09.2019

ROUTE: 055 ON
FOLGE: 7

Bei Problem wenden Sie sich bitte an Ihren ZUMG (Oder: INFO-RUFNUMMEREINLEIT 0900-99 88 35 3 (NUR HAND))

FAZ	3	3	999	0
SZ	2	2	999	0
TAZ	1	1	999	0
ZEIT	5	5	999	0
HRO-R	176	26	30	5

BITTE NACHFOLGESEITE(N) BEACHTEN
Modell / Gruppe / P-Nr. / 2 / A / 1064 / RST-001

Auf dem Packzettel finden Sie neben Ihrer Bezirksnummer auch Ihre Routennummer. Diese benötigen Sie bei der Abfrage der Auslieferungszeit über die Bandansage (vor Antritt der Zustellung).



Änderungsmitteilungen

1. Bezirk
2. Zustelldatum
3. Befristete Abonnements (Zugänge)
4. Veränderungsmitteilungen

ROUTE 217 AM

Bezirk **26160-56** Nordwest Zeitung 061

Zustelldatum: 12.03.2020

Mitteilungen

Teilaboinformation

Klosterwisch 26/00	Lange, Niels	ZEIT	1 ZU 00	10149821/1
--------------------	--------------	------	---------	------------

Veränderungen

Einendorfer Str. 22	Strube, Almut	AM	gegenüber der AMD, B 1 AB	70258/1
Seestr. 2 A	AMD an Zwischenahner Meer,	AM	12 ZU	31936085/1



Neue Informationen zu Empfängern und Zustellbesonderheiten bitte Ihrem Disponenten mitteilen. Mit einem aktuellen Zustellbuch haben auch Ihre Vertreter die Chance, korrekt zuzustellen. Alte Zustellbücher, die Sie nicht mehr benötigen, sind über die Posttaschen an die Citipost zurückzugeben. Ein neues Zustellbuch können Sie jederzeit bei Ihrem Vorgesetzten anfordern.



Packzettel richtig nutzen

- Abladestelle genauestens kontrollieren, ob Sie sämtliche Zeitungspakete und sonstige Produkte Ihres Bezirkes aufgenommen haben (Bündel, Posttaschen vollzählig? Bezirksnummer kontrollieren).
- Packzettel mit aktuellen Änderungsmitteilungen (Folgeseiten hinter dem Deckblatt des Spitzenpakets) auf Zustellgang mitnehmen.
- Bitte beachten Sie, dass mindestens ein Zeitungspaket für Sie an die Abladestelle geliefert wird.



Was ist, wenn ...

- Zeitungen/Posttaschen (noch) nicht an der Abladestelle liegen?

Bandansage unter 0800 9988 353 anrufen und nach der automatischen Ansage die Routennummer auf der Telefon-Tastatur eingeben!

- Unregelmäßigkeiten auftreten (z. B: mehrfach Posttaschen mit roten Versandpapieren angeliefert?)
- Zeitungspakete fehlen?
- Zeitungspakete aufgerissen oder beschädigt sind?
- Sendungen in den Posttaschen aufgerissen, stark beschädigt oder verschmutzt/nass sind?
- Zeitungen verschmutzt oder nass sind?

Bitte sofort den Depot-/Zustellkoordinator anrufen!



ACHTUNG: Zustellbücher, Änderungsmitteilungen und Zustellinformationen sind niemals Dritten zugänglich zu machen! Diese müssen datenschutzkonform entsorgt werden.

Während der Zustellung



Damit die Empfänger ihre Produkte vollständig, sauber und trocken erhalten, stecken Sie die zu verteilenden Produkte unter Beachtung der Zustellbesonderheiten bitte ganz in das Zustellbehältnis.



Bitte benutzen Sie auf dem Grundstück der Empfänger Wege und schließen Sie Türen und Tore wieder hinter sich. Tragen Sie ggf. erforderliche Zugangsschlüssel bei sich.



Bitte vermeiden Sie Lärm oder Streitgespräche.



Nutzen Sie beim Treppensteigen in der Dunkelheit den Handlauf und achten Sie bei der Benutzung von Umhängetaschen auf eine gleichmäßige Verteilung des Gewichts, um Ihren Rücken nicht unnötig zu belasten.

An der Anschrift:

Alle wichtigen Angaben über Empfänger und Empfangssituationen stehen in Ihrem Zustellbuch:

- Lage von Briefkästen
- Zugangshindernisse zu Briefkästen
- Hinweise über mögliche Gefahrensituationen
- Lageraufträge für Sendungen
- Hinweise zu Umleitungen/ Nachsendungen





Allgemeine Zustellgrundsätze

- Jeder Brief, Katalog oder ein Zustellauftrag muss mit größter Sorgfalt zugestellt werden.
- Informationen im Zustellbuch immer beachten.
- **Adressierung:** Fahren Sie (zunächst) nur die Adressen an, die im Adressfeld des Briefes/Kataloge etc. angegeben sind.
- Nur zustellen, wo der Empfänger zweifelsfrei identifiziert werden kann.
- **Zugang zu Sendungen:** Diese müssen unzugänglich für Fremde und unbeschädigt in den Briefkasten eingeworfen werden.
- **Behandlung der Sendungen:** Knicke, Falten oder Aufrollen von Sendungen vermeiden (z. B. Bewerbungsmappen, Dokumente mit entsprechenden Hinweisen).
- **Ablageort:** Außerhalb des Briefkastens dürfen Sie nur bei "**Hinweis an Zusteller**" oder Info im **Zustellbuch** zustellen.
- **Verweigerte Annahme:** 1. Sendung kommentarlos zurücknehmen, 2. Kontaktkarte aushändigen, 3. Disponenten informieren.
- **Außenwirkung:** Treten Sie freundlich und gepflegt auf.

Zustellen: Ja? Nein? Besondere Zustellsituationen

Beispiel 1



Abweichende Schreibweise Adressat

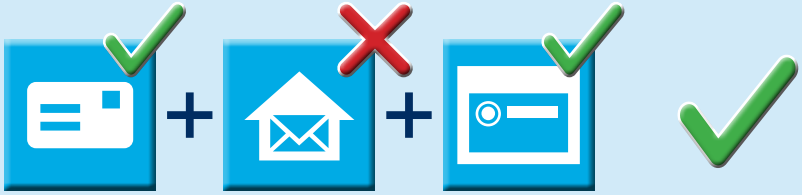
Der Briefkasten ist mit "Balic" beschriftet. In der Briefadressierung ist der Empfängername mit "Balitzsch" angegeben.

Zustellen! Sprech- und Schreibweisen können abweichen

Zustellen: Ja? Nein?

Besondere Zustellsituationen

Beispiel 2



Beschriftete Klingel + Unbeschrifteter Briefkasten

Der Brief ist adressiert an "Leo Huber". Am Haus gibt es zwei Klingeln und zwei Briefkästen. Beide Klingeln sind beschriftet, eine davon mit "L. Huber". Von den beiden Briefkästen ist nur einer beschriftet. Der Name Huber ist auf keinem Briefkasten.

Zustellen in den unbeschrifteten Briefkasten.

Beispiel 3



Abweichende Adresse

Der Brief ist adressiert an "Moritz Müller, Hauptstraße 18, 26131 Oldenburg". An der Anschrift ist keiner von mehreren Briefkästen mit dem Namen "Müller" beschriftet.

Nicht zustellen. Retourgrund "Empfänger unbekannt".

Beispiel 4



Ähnliche Beschriftung Briefkästen

Der Brief ist adressiert mit "G. Schulze, Sonnenweg 9, 49661 Cloppenburg". Vor Ort gibt es drei Briefkästen, die wie folgt beschriftet sind: "L. Schulze | W. + K. Schulze | Schulze"

Zustellen bei "Schulze"

Beispiel 5



Beschädigter Briefkasten

Der Briefkasten des Empfängers ist zwar korrekt beschriftet, jedoch stark beschädigt. Name und Adresse stimmen mit den Brief-Angaben überein.

Zustellen. Für eine unversehrte Empfangseinrichtung ist der Empfänger verantwortlich.

Beispiel 6



Falscher Adressat

Der Brief ist adressiert an "Hans Pflüger, Elisabethstr. 95, 26188 Edeweicht. Der Briefkasten dort ist mit "S. Meyer" beschriftet. Weitere Bewohner gibt es in dem Haus nicht.

Nicht zustellen. Retourgrund "Empfänger unbekannt".

Beispiel 7



Zusätzliche Kennzeichnung am Haus

Der Brief ist adressiert an "Michael Horn, Mozartstr. 16, 27749 Delmenhorst. Der Briefkasten ist mit "Musikschule" beschriftet. In kurzem Abstand zum Briefkasten ist am Haus ein Schild "Musikschule | Inh. Michael Horn" angebracht.

Zustellen!



Zustellen: Ja? Nein?

Besondere Zustellsituationen

Beispiel 8



Fehlende Beschriftung am Briefkasten

Der Brief ist adressiert an "G. Schulze, Sonnenweg 9, 27793 Wildeshausen". Vor Ort gibt es drei Briefkästen, wovon nur einer (mit einem anderen Namen) beschriftet ist.

Nicht zustellen. Retourgrund "Empfänger unbekannt".

Beispiel 9

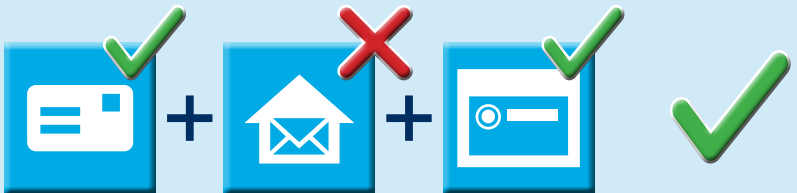


Firmenadresse am Briefkasten

Im Adressfeld des Briefes ist zuerst eine Person genannt und erst danach eine Firma. Das heißt, es wird die Person direkt angeschrieben. An der Adresse ist am Briefkasten aber nur der Firmenname.

Zustellen!

Beispiel 10



Ein Sammelbriefkasten und beschriftete Klingelschilder

Der Brief ist adressiert an "R. Schmitz". Es handelt sich um ein Mehrfamilienhaus mit nur einem Briefkasten, der unbeschriftet ist. Es gibt drei Klingeln, die alle beschriftet sind. An einer der Klingeln steht "Schmitz".

Zustellen!

Beispiel 11

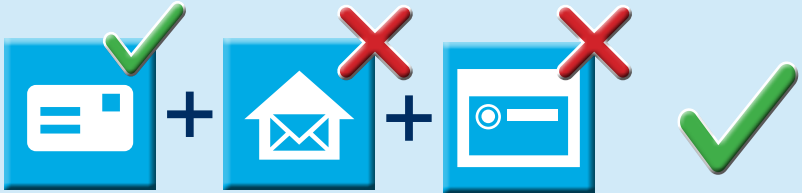


Doppelname unvollständig angegeben

Der Brief ist adressiert an "H. Pfeiffer". Der Briefkasten ist beschriftet mit "Pfeifer-Ranke". Die Adresse stimmt ansonsten überein.

Zustellen!

Beispiel 12



Fehlende Kennzeichnung Briefkasten und Klingelschild

Der Brief ist adressiert an "Rudolf Hansen". An der Zieladresse gibt es nur einen Briefkasten und eine Klingel. Beide sind unbeschriftet.

Zustellen! Adresse ist eindeutig.

Beispiel 14



Informationen aus dem Zustellbuch

Der Brief ist adressiert an "Rudolf Hansen". An der Zieladresse gibt es nur einen Briefkasten und eine Klingel. Beide sind unbeschriftet. Ein Blick ins Zustellbuch zeigt, dass hier Hein Mück wohnt. Herr Hansen ist verzogen.

Nicht zustellen. Retourgrund "Empfänger unbekannt verzogen".



Zustellung von EINSCHREIBEN



EINSCHREIBEN EINWURF

Zustellung **nur im Briefkasten** - **Keine persönliche Übergabe:** Einwurf in den Briefkasten dokumentiert der Bote auf dem Zustellquittung.



EINSCHREIBEN

Zustellung **persönlich** - **Übergabe an Empfänger oder empfangsberechtigte Person.** Annehmender quittiert Empfang mit Unterschrift. Bote dokumentiert Übergabe mit Unterschrift.



EINSCHREIBEN RÜCKSCHEIN

Zustellung **persönlich** - **Übergabe an Empfänger oder empfangsberechtigte Person.** Annehmender quittiert Empfang mit Unterschrift auf Zustellquittung und Rückschein (!). Bote dokumentiert Übergabe mit Unterschrift auf Rückschein.



Die Zustellquittung in der Übersicht

Vorderseite (Erläuterung der einzelnen Abschnitte)

Adressaten benachrichtigt und
Sendung zur Lagerung gegeben. Datum und
Kürzel Zusteller 07.05.25 HM

Zustellquittung CITIPOST

Bitte beachten Sie ggf. auch die umseitige Benachrichtigung
über einen Zustellversuch

Einschreiben Einwurf Einschreiben
 Einschreiben / Rückschein _____
 Warensendung

**Die mit dieser Nummer
bezeichnete Sendung**


0100442250478877

**habe ich an der genannten Anschrift in den dort vorhandenen
Briefkasten bzw. eine dafür vorgesehene Vorrichtung zugestellt.**

wurde übergeben an wurde abgeholt durch
 Adressaten Empfangsbevollmächtigten
 Andere _____
Name, Vorn. in Druckschrift Bea Beispiel
Datum 07.05.2025 ggf. Stempel
Unterschrift des Empfängers Bea Beispiel
 **Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch
Einsicht in ein gültiges Personaldokument überzeugt.**
 Aushändigung durch die Lagerstelle

07.05.2025 10:15 Heinz Meyer
Datum Uhrzeit Unterschrift

Weil die genannte Sendung an
Bea Beispiel
(Name, Vorname)

**nicht wie vorgesehen zugestellt werden konnte, habe ich die Sendung an
die genannte Stelle zur Lagerung gegeben.**

Bitte beachten Sie in diesem
Zusammenhang auch die
umseitigen Hinweise.
Bei Rückfragen oder erneuten
Zustellwunsch stehen wir gern
unter der Telefonnummer

0441 9988-3666
zur Verfügung.

CITIPOST Nordwest
Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg
Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 08:30-16:30
Bitte vor Abholung anrufen!

Information zur **Lagerung**
(Klebefläche auf Rückseite)

Information zur **Sendungsart**

Einkleben des **Quittungsetiketts**

Quittungsbereich
Einschreiben Einwurf

Quittungsbereich
**Einschreiben
Einschreiben Rückschein**

**Unterschrift Zusteller bei
allen Einschreiben-Arten**

Information zu **Lagerung und
Lagerort für den Empfänger**

Der Hinweis auf die Öffnungs-
zeiten und die Bitte um den
Anruf vor Abholung sind zur
Info für den Empfänger.

Rückseite (Erläuterung der einzelnen Abschnitte)

Klebefläche
(Zum Abreißen perforiert)

Benachrichtigung über einen Zustellversuch

Bitte legen Sie diese Benachrichtigung bei der Abholung mit vor.

Sehr geehrte(r) Empfänger(in), wir haben heute vergeblich versucht, Ihnen die umseitig bezeichnete Sendung zuzustellen. Leider trafen wir Sie nicht an.

Die Sendung haben wir daher an die umseitig bezeichnete Stelle zur Lagerung gegeben.

Sie haben die Möglichkeit, die gelagerte Sendung **ab 12.00 Uhr des auf diese Benachrichtigung folgenden Werktages, jedoch unter Beachtung der aufgeführten Öffnungszeiten, gegen Vorlage dieser Karte und eines gültigen Personaldokumentes** in der genannten Servicestelle in Empfang zu nehmen.

Die Sendung wird max. 7 Werktage für Sie gelagert.

Sollten Sie selbst an der Abholung verhindert sein, so können erwachsene Personen, unter Vorlage des gültigen Personaldokumentes und der untenstehenden, ausgefüllten Vollmacht die Sendung in Empfang nehmen.

Vollmacht

Diese Vollmacht ist auf Sendungen begrenzt, für die ich eine Benachrichtigung erhalten habe.

Ich

(Name, Vorname)

(Straße, Hausnummer)

(Postleitzahl, Ort)

bevollmächtigte hiermit

(Name, Vorname)

(Straße, Hausnummer)

(Postleitzahl, Ort)

die für mich gelagerte(n) Sendung(en), auch eigenhändig zu übergebende, gegen Vorlage eines gültigen Personaldokumentes in Empfang zu nehmen und für mich zu übernehmen.

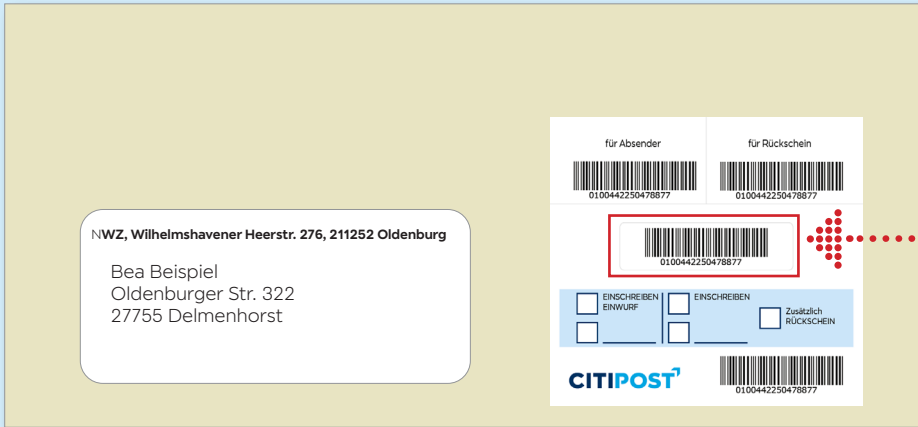
Datum/Unterschrift Vollmachtgeber(in)

Internes Bearbeitungsfeld Postdienst

Vollmacht
(Vom Empfänger auszufüllen)

Das Quittungsetikett

Liegen Einschreiben zur Zustellung vor, so wird vom Einschreiben-Etikett, das auf dem Brief klebt, das **Quittungsetikett** abgezogen und auf die **Zustellquittung** geklebt.



Auf den Folgeseiten sehen Sie, wie die Zustellquittung (Kombibeleag) ausgefüllt und wo das Quittungsetikett aufgebracht werden muss.



Bitte jedes Mal genau beachten:

Name des Empfängers an Briefkasten und Klingelschild auf Übereinstimmung mit der Briefsendung überprüfen!





Zustellung EINSCHREIBEN EINWURF

Zustellung erfolgt durch **Einwurf in den Briefkasten** des Empfängers*

Adressaten benachrichtigt und Datum und Kürzel Zusteller
 Sendung zur Lagerung gegeben.

Zustellquittung CITIPOST¹

Bitte beachten Sie ggf. auch die umseitige Benachrichtigung über einen Zustellversuch

Einschreiben Einwurf Einschreiben
 Einschreiben / Rückschein _____
 Warensendung

Die mit dieser Nummer bezeichnete Sendung 
 0100442250478877

habe ich an der genannten Anschrift in den dort vorhandenen Briefkasten bzw. eine dafür vorgesehene Vorrichtung zugestellt.

wurde übergeben an wurde abgeholt durch
 Adressaten Empfangsbevollmächtigten
 Andere _____
 Name, Vorn. in Druckschrift _____
 Datum _____ ggf. Stempel _____
 Unterschrift des Empfängers _____

Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch Einsicht in ein gültiges Personaldokument überzeugt.
 Aushändigung durch die Lagerstelle

07.05.2025 10:15 *Heinz Meyer*
 Datum Uhrzeit Unterschrift

Weil die genannte Sendung an _____
 (Name, Vorname)

nicht wie vorgesehen zugestellt werden konnte, habe ich die Sendung an die genannte Stelle zur Lagerung gegeben.

Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die umseitigen Hinweise.
 Bei Rückfragen oder erneuten Zustellwunsch stehen wir gern unter der Telefonnummer

0441 9988-3666
 zur Verfügung.

CITIPOST Nordwest
 Wilhelmshavener Heerstr. 276
 26125 Oldenburg

Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 08:30-16:30
Bitte vor Abholung anrufen!

Zustellquittung an der **Perforation** von der Sendung trennen.

Sendungsart **ankreuzen** und **Quittungsetikett einkleben**.

(Sofern dies noch nicht vor der Zustellung vorbereitet wurde.)

Bestätigung des Einwurfs des Einschreibens **ankreuzen**.

Datum, Uhrzeit und Unterschrift des Zustellers

Einschreiben Einwurf in den Briefkasten einwerfen und ausgefüllte Zustellquittung am Ende der Tour mit Retouren an Depotverantwortlichen übergeben.

* **Einwurf durch Boten auch in den frühen Morgenstunden.**



Zustellung EINSCHREIBEN

Zustellung erfolgt durch **Übergabe an Empfänger/Empfangsberechtigten***

Adressaten benachrichtigt und
Sendung zur Lagerung gegeben.

Datum und
Kürzel Zusteller

Zustellquittung

CITIPOST¹

Bitte beachten Sie ggf. auch die umseitige Benachrichtigung
über einen Zustellversuch

Einschreiben Einwurf

Einschreiben

Einschreiben / Rückschein

Warensendung

Die mit dieser Nummer
bezeichnete Sendung



0100442250478877

habe ich an der genannten Anschrift in den dort vorhandenen
Briefkasten bzw. eine dafür vorgesehene Vorrichtung zugestellt.

wurde übergeben an

wurde abgeholt durch

Adressaten

Empfangsbevollmächtigten

Andere _____

Name, Vorn. in Druckschrift

Bea Beispiel

Datum 07.05.2025

ggf. Stempel

Unterschrift des Empfängers

Bea Beispiel

Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch
Einsicht in ein gültiges Personaldokument überzeugt.

Aushändigung durch die Lagerstelle

07.05.2025 10:15
Datum Uhrzeit

Heinz Meyer
Unterschrift

Weil die genannte Sendung an

(Name, Vorname)

nicht wie vorgesehen zugestellt werden konnte, habe ich die Sendung an
die genannte Stelle zur Lagerung gegeben.

Bitte beachten Sie in diesem
Zusammenhang auch die
umseitigen Hinweise.

Bei Rückfragen oder erneuten
Zustellwunsch stehen wir gern
unter der Telefonnummer

0441 9988-3666

zur Verfügung.

CITIPOST Nordwest
Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg

Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 08:30-16:30

Bitte vor Abholung anrufen!

Zustellquittung an der **Perforation** von der Sendung trennen.

Sendungsart **ankreuzen** und **Quittungsetikett einkleben**.

(Sofern dies noch nicht vor der
Zustellung vorbereitet wurde.)

"wurde übergeben an" und
"Adressaten" **ankreuzen**.

(Nimmt ein anderer als der Adressat entgegen, dann "Empfangsbevollmächtigten" oder "Andere" **ankreuzen** und ausfüllen.)

Empfängername, Vorname
in Druckbuchstaben einsetzen lassen.

Datum der Übergabe einsetzen und **vom Empfänger unterschreiben lassen**.

Identität prüfen!

Datum, Uhrzeit und Unterschrift des Zustellers

Einschreiben aushändigen und ausgefüllte Zustellquittung am Ende der Tour mit Retouren an Depotverantwortlichen übergeben.

* **Einwurf durch Tagboten.**



Zustellung EINSCHREIBEN RÜCKSCHEIN

Zustellung erfolgt durch **Übergabe an Empfänger/Empfangsberechtigten***

Adressaten benachrichtigt und
Sendung zur Lagerung gegeben.

Datum und
Kürzel Zusteller

Zustellquittung

CITIPOST¹

Bitte beachten Sie ggf. auch die umseitige Benachrichtigung
über einen Zustellversuch

Einschreiben Einwurf

Einschreiben

Einschreiben / Rückschein

Warensendung

Die mit dieser Nummer
bezeichnete Sendung



0100442250478877

habe ich an der genannten Anschrift in den dort vorhandenen
Briefkasten bzw. eine dafür vorgesehene Vorrichtung zugestellt.

wurde übergeben an

wurde abgeholt durch

Adressaten

Empfangsbevollmächtigten

Andere _____

Name, Vorn. in Druckschrift

Bea Beispiel

Datum 07.05.2025

ggf. Stempel

Unterschrift des Empfängers

Bea Beispiel

Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch
Einsicht in ein gültiges Personaldokument überzeugt.

Aushändigung durch die Lagerstelle

07.05.2025 10:15
Datum Uhrzeit

Heinz Meyer
Unterschrift

Weil die genannte Sendung an

(Name, Vorname)

nicht wie vorgesehen zugestellt werden konnte, habe ich die Sendung an
die genannte Stelle zur Lagerung gegeben.

Bitte beachten Sie in diesem
Zusammenhang auch die
umseitigen Hinweise.

Bei Rückfragen oder erneuten
Zustellwunsch stehen wir gern
unter der Telefonnummer

0441 9988-3666

zur Verfügung.

CITIPOST Nordwest
Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg

Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 08:30-16:30

Bitte vor Abholung anrufen!

Zustellquittung an der **Perforation** von der Sendung trennen.

Sendungsart **ankreuzen** und **Quittungsetikett einkleben**.

(Sofern dies noch nicht vor der
Zustellung vorbereitet wurde.)

"wurde übergeben an" und
"Adressaten" **ankreuzen**.

(Nimmt ein anderer als der Adressat entgegen, dann "Empfangsbevollmächtigten" oder "Andere" **ankreuzen** und ausfüllen.)

Empfängername, Vorname
in Druckbuchstaben einsetzen lassen.

Datum der Übergabe einsetzen und **vom Empfänger unterschreiben lassen**.

Identität prüfen!

Datum, Uhrzeit und Unterschrift des Zustellers

Einschreiben aushändigen, Rückschein unterschreiben lassen und ausgefüllte Zustellquittung + unterschriebenen Rückschein am Ende der Tour mit Retouren an den Depotverantwortlichen übergeben.

* **Einwurf durch Tagboten.**

Ergänzend zur Zustellquittung wird zusätzlich der **Rückschein** ausgefüllt. Der Empfänger oder dessen empfangsbefähigte Person bestätigt den Erhalt der Sendung durch Unterschrift. Zusätzlich quittiert der Bote die Zustellung der Sendung an den Empfänger oder dessen empfangsbefähigten mit seiner Unterschrift.



Der RÜCKSCHEIN (Vorderseite)

Rückschein		vom Absender auszufüllen	
Sendungsnummer	123456	Einlieferdatum	
Falls erforderlich, Akten- oder Vorgangszeichen des Absenders			
Anschrift des Empfängers			
Namen bzw. Firma		Onno Gerdas	
Straße/Hausnummer		Nebenstr. 44	
PLZ/Ort		27793 Wildeshausen	
<input type="checkbox"/> Ich habe den Adressaten der Sendung benachrichtigt am _____ und die Sendung zur Lagerung gegeben	Das Einschreiben wurde übergeben an	<input checked="" type="checkbox"/> Übergabe	<input type="checkbox"/> Andere:
<input checked="" type="checkbox"/> Ich habe die Sendung wie rechtsstehend dargestellt übergeben.	<input checked="" type="checkbox"/> Adressaten	<input type="checkbox"/> Bevollmächtigte(n)	
Name des Übergabenden	Heinz Meyer		
ggf. Stempel			
Unterschrift des Übergabenden	Heinz Meyer		
<input checked="" type="checkbox"/> Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch Einsicht in ein gültiges Personaldokument überzeugt.		Der Empfänger bestätigt den Erhalt der Sendung am 07.05.2025	
Name, Vorn. d. Empfängers		Onno Gerdas	
Unterschrift des Empfängers		Onno Gerdas	
Blaue Fläche vom Postdienst auszufüllen			

Vom Kunden auszufüllen:
Sendungs-Nr. des Kunden (falls benötigt)

Adresse des Empfängers

Unterschrift des Empfängers

Vom Boten auszufüllen: Übergabe ankreuzen und mit Unterschrift bestätigen.

1. "Übergabe", "Adressaten" oder "Bevollmächtigten", "Identitätsprüfung" ankreuzen
2. Datum, Name und Vorname des Empfängers vom Ausweis eintragen

i

Für die Eintragung einer eigenen Sendungsnummer (nicht der Citipost-UPOC!) und die Adresse des Empfängers, sowie die Adresse des Absenders auf der Rückseite ist der **Absender** verantwortlich.



Der RÜCKSCHEIN (Rückseite)

CITIPOST⁷

Quittungsetikett, vom Zusteller einzukleben

Internes Bearbeitungsfeld Postdienst

Zurück an:

Georg Ph. Telemann
Sesamstr. 1313
26655 Westerstede

Vom Kunden auszufüllen:
Adresse des Absenders, an die der Rückschein zurückgesendet wird.

Klebefläche und Perforation



Empfangnahme durch bevollmächtigte Person

Eine bevollmächtigte Person, welche die Sendung für den Adressaten annimmt und den Empfang mit Unterschrift bestätigt, kann sein:

1. Eine Person, die die Haustür öffnet, weil davon auszugehen ist, dass sie dazu befugt ist.
2. Eine Person, die z. B. in einer Firma am Empfang, im Sekretariat, die Sendung entgegen nimmt, weil davon auszugehen ist, dass sie als Firmenangehörige dazu befugt ist.



Aushändigung der Einschreiben

Achtung! Einschreiben dürfen erst ausgehändigt werden, nachdem der Empfänger oder Empfangsberechtigter **auf dem Kombibeleg** und beim Einschreiben/Rückschein **zusätzlich auf dem Rückschein** den Empfang durch Unterschrift quittiert hat!



Erfolgreiche Zustellversuche Einschreiben + Einschr. Einwurf


Zustellquittung hinterlassen Wird bei einem Einschreiben kein Empfänger/ Empfangsbevollmächtigter angetroffen, erhält der Empfänger eine **Benachrichtigung in den Briefkasten**.

Adressaten benachrichtigt und Sendung zur Lagerung gegeben. Datum und Kürzel Zusteller **07.05.25 HM**

Zustellquittung **CITIPOST**¹

Bitte beachten Sie ggf. auch die umseitige Benachrichtigung über einen Zustellversuch

Einschreiben Einwurf Einschreiben
 Einschreiben / Rückschein _____
 Warensendung Warensendung

Die mit dieser Nummer bezeichnete Sendung  0100442250478877

habe ich an der genannten Anschrift in den dort vorhandenen Briefkasten bzw. eine dafür vorgesehene Vorrichtung zugestellt.

wurde übergeben an wurde abgeholt durch
 Adressaten Empfangsbevollmächtigten
 Andere _____
Name, Vorn. in Druckschrift _____
Datum _____ ggf. Stempel _____
Unterschrift des Empfängers _____

Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch **Einsicht in ein gültiges Personaldokument** überzeugt.
 Aushändigung durch die Lagerstelle

Datum _____ Uhrzeit _____ Unterschrift _____

Weil die genannte Sendung an **Bea Beispiel**
(Name, Vorname) _____

nicht wie vorgesehen zugestellt werden konnte, habe ich die Sendung an die genannte Stelle zur Lagerung gegeben.

Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die umseitigen Hinweise.
Bei Rückfragen oder erneuten Zustellwunsch stehen wir gern unter der Telefonnummer

0441 9988-3666
zur Verfügung.

CITIPOST Nordwest
Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg

Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 08:30-16:30
Bitte vor Abholung anrufen!



Dokumentation der Benachrichtigung bzw. Lagerung.

Anschließend Zustellquittung an der Perforation von der Sendung trennen.



Sendungsart **ankreuzen** und **Quittungslabel einkleben**.

(Sofern dies noch nicht vor der Zustellung vorbereitet wurde.)



Dokumentation der Benachrichtigung bzw. Lagerung.

Oberer Teil **an der Perforation** vom Beleg trennen und auf die Sendung kleben. Zustellquittung in den Briefkasten des Empfängers einwerfen und den Brief **mit dem Aufkleber** am Ende der Tour an den Depotverantwortlichen übergeben.

Erfolgreiche Zustellversuche Einschreiben/Rückschein


Zustellquittung hinterlassen Wird bei einem Einschreiben/Rückschein kein Empfänger/Empfangsbevollmächtigter angetroffen, erhält der Empfänger eine **Benachrichtigung in den Briefkasten**.

Adressaten benachrichtigt und Sendung zur Lagerung gegeben. Datum und Kürzel Zusteller **07.05.25 HM**

Zustellquittung **CITIPOST**¹

Bitte beachten Sie ggf. auch die umseitige Benachrichtigung über einen Zustellversuch

Einschreiben Einwurf Einschreiben
 Einschreiben / Rückschein _____
 Warensendung

Die mit dieser Nummer bezeichnete Sendung  0100442250478877

habe ich an der genannten Anschrift in den dort vorhandenen Briefkasten bzw. eine dafür vorgesehene Vorrichtung zugestellt.

wurde übergeben an wurde abgeholt durch

Adressaten Empfangsbevollmächtigten
 Andere _____
 Name, Vorn. in Druckschrift _____
 Datum _____ ggf. Stempel _____
 Unterschrift des Empfängers _____

Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch **Einsicht in ein gültiges Personaldokument** überzeugt.
 Aushändigung durch die Lagerstelle

Datum _____ Uhrzeit _____ Unterschrift _____

Weil die genannte Sendung an **Bea Beispiel**
 (Name, Vorname) _____


nicht wie vorgesehen zugestellt werden konnte, habe ich die Sendung an die genannte Stelle zur Lagerung gegeben.

Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die umseitigen Hinweise.
 Bei Rückfragen oder erneuten Zustellwünschen stehen wir gern unter der Telefonnummer


0441 9988-3666
zur Verfügung.


CITIPOST Nordwest
 Wilhelmshavener Heerstr. 276
 26125 Oldenburg


Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 08:30-16:30
Bitte vor Abholung anrufen!

 Dokumentation der Benachrichtigung bzw. Lagerung.

Anschließend Zustellquittung an der Perforation von der Sendung trennen.

 Sendungsart **ankreuzen** und **Quittungsetikett einkleben**.

 (Sofern dies noch nicht vor der Zustellung vorbereitet wurde.)

 Dokumentation der Benachrichtigung bzw. Lagerung.

Oberer Teil **an der Perforation** vom Beleg trennen und auf die Sendung kleben. Zustellquittung in den Briefkasten des Empfängers einwerfen und den Brief **mit dem Aufkleber + Rückschein** am Ende der Tour an den Depotverantwortlichen übergeben.

Behandlung des Rückscheins bei erfolgloser Zustellung

Zusätzlich zur ausgefüllten Zustellquittung muss auch auf dem Rückschein die Benachrichtigung des Empfängers dokumentiert werden.

Rückschein		vom Absender auszufüllen	
Sendungsnummer	123456	Einlieferdatum	
Falls erforderlich, Akten- oder Vorgangszeichen des Absenders			
Anschrift des Empfängers			
Namen bzw. Firma <u>Dunno Gardes</u>			
Straße/Hausnummer <u>Nebenstr. 44</u>			
PLZ/Ort <u>27793 Wildeshausen</u>			
<input checked="" type="checkbox"/>	Ich habe den Adressaten der Sendung benachrichtigt am <u>07.05.2025</u> und die Sendung zur Lagerung gegeben	Das Einschreiben wurde übergeben an	<input type="checkbox"/> Übergabe <input type="checkbox"/> Andere:
<input type="checkbox"/>	Ich habe die Sendung wie rechtsstehend dargestellt übergeben.	<input type="checkbox"/> Adressaten <input type="checkbox"/> Bevollmächtigte(n)	
Name des Übergabenden _____		Der Empfänger bestätigt den Erhalt der Sendung am _____	
ggf. Stempel _____		Name, Vorn. d. Empfängers _____	
Unterschrift des Übergabenden _____		Unterschrift des Empfängers _____	
Blaue Fläche vom Postdienst auszufüllen			



Vom Boten auszufüllen: Ankreuzen "Ich habe den Adressaten der Sendung benachrichtigt am". Dahinter das Datum des Zustellversuchs eintragen wie auf der Zustellquittung.

Unzustellbare Einschreiben



Alle nicht an den Empfänger oder Empfangsbevollmächtigten zustellbaren und damit nicht von diesen unterschriebenen Einschreiben und Einschreiben/Rückschein werden grundsätzlich retourniert und gemäß den betriebsinternen Regelungen bearbeitet.

Rückführung von Redressen



Alle nicht einwandfrei zustellbaren Sendungen werden grundsätzlich retourniert und in der Redressabteilung gemäß den betriebsinternen Regelungen bearbeitet. Der **Redresszettel** gibt Auskunft, aus welchem Grund die Sendung zurückgeführt wird.

Die korrekte Rückführung von Redressen

Redressen sind immer taggleich zurückzuführen!

Ihr Startpunkt ist ein Depot:

Geben Sie die Redressen bitte in die dafür vorgesehene Box.

Sie haben keine Zugang zu einem Depot:

Entweder: Die Redressen bitte in Posttasche mit Versandpapieren legen und diese in die Postkiste an der Ablagestelle geben.

Hinweis: Sollte die Postkiste durch den Fahrer nicht geleert worden sein, bitte umgehend Ihren Ansprechpartner kontaktieren!

Oder: Bereitgestellte Redress-Tüten nutzen und diese vor Leerung in einen der blauen CITIPOST-Briefkästen werfen.



Achtung! Überlaufmengen sind keine Redressen! Beachten Sie bitte dazu die Infos ab Seite 41.



Der Redresszettel

REDRESSCODE	1	<input type="checkbox"/> Empfänger unbekannt	2	6655-22 // 07.05.25 HM
			3	Bezirk Datum / Namenskürzel
	2	<input type="checkbox"/> Empfänger verzogen	3	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. falsch (1) <input type="checkbox"/> PLZ falsch (2)
	3	<input type="checkbox"/> Anschrift nicht schlüssig	5	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. unv. (3) <input type="checkbox"/> PLZ unv. (4)
	4	<input type="checkbox"/> Annahme verweigert		<input type="checkbox"/> BK unbeschr. (1) <input type="checkbox"/> BK fehlt (2)
	5	<input type="checkbox"/> Zustellung nicht möglich		<input type="checkbox"/> BK unzug. (3) <input type="checkbox"/> BK voll (4) <input type="checkbox"/> BK zu kl. (5)
	6	<input type="checkbox"/> Von DPAG zurückerhalten		<input type="checkbox"/> Irrl./Fehlsort. <input type="checkbox"/> Sdg. beschädigt/offen
	7	_____ / _____		<input type="checkbox"/> EFH <input type="checkbox"/> MFH <input type="checkbox"/> Empf. benachrichtigt
8	_____ / _____		Sonstiges:	



Bitte Zustellbezirk, Datum und Namenskürzel eintragen.

Redressgründe

REDRESSCODE	1	<input checked="" type="checkbox"/> Empfänger unbekannt	2	6655-22 // 07.05.25 HM
			3	Bezirk Datum / Namenskürzel
	2	<input type="checkbox"/> Empfänger verzogen	3	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. falsch (1) <input type="checkbox"/> PLZ falsch (2)
	3	<input type="checkbox"/> Anschrift nicht schlüssig	5	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. unv. (3) <input type="checkbox"/> PLZ unv. (4)
	4	<input type="checkbox"/> Annahme verweigert		<input type="checkbox"/> BK unbeschr. (1) <input type="checkbox"/> BK fehlt (2)
	5	<input type="checkbox"/> Zustellung nicht möglich		<input type="checkbox"/> BK unzug. (3) <input type="checkbox"/> BK voll (4) <input type="checkbox"/> BK zu kl. (5)
	6	<input type="checkbox"/> Von DPAG zurückerhalten		<input type="checkbox"/> Irrl./Fehlsort. <input type="checkbox"/> Sdg. beschädigt/offen
	7	_____ / _____		<input type="checkbox"/> EFH <input type="checkbox"/> MFH <input type="checkbox"/> Empf. benachrichtigt
8	_____ / _____		Sonstiges:	



1. Empfänger unbekannt

Der auf dem Brief genannte Empfänger ist an angegebenen Adresse unbekannt. Es ist ein anderer Name am Briefkasten.

REDRESSCODE	1	<input type="checkbox"/> Empfänger unbekannt	2	6655-22 // 07.05.25 HM
			3	Bezirk Datum / Namenskürzel
	2	<input checked="" type="checkbox"/> Empfänger verzogen	3	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. falsch (1) <input type="checkbox"/> PLZ falsch (2)
	3	<input type="checkbox"/> Anschrift nicht schlüssig	5	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. unv. (3) <input type="checkbox"/> PLZ unv. (4)
	4	<input type="checkbox"/> Annahme verweigert		<input type="checkbox"/> BK unbeschr. (1) <input type="checkbox"/> BK fehlt (2)
	5	<input type="checkbox"/> Zustellung nicht möglich		<input type="checkbox"/> BK unzug. (3) <input type="checkbox"/> BK voll (4) <input type="checkbox"/> BK zu kl. (5)
	6	<input type="checkbox"/> Von DPAG zurückerhalten		<input type="checkbox"/> Irrl./Fehlsort. <input type="checkbox"/> Sdg. beschädigt/offen
	7	_____ / _____		<input type="checkbox"/> EFH <input type="checkbox"/> MFH <input type="checkbox"/> Empf. benachrichtigt
8	_____ / _____		Sonstiges:	



2. Empfänger unbekannt verzogen

Der auf dem Brief genannte Empfänger wohnt nicht mehr an angegebenen Adresse und die neue Adresse ist unbekannt.

Weitere Redressgründe

REDRESSCODE	1	<input type="checkbox"/> Empfänger unbekannt	26655-22, 07.05.25 HM	Bezirk	Datum / Namenskürzel
	2	<input type="checkbox"/> Empfänger verzogen	3	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. falsch (1)	<input checked="" type="checkbox"/> PLZ falsch (2)
	3	<input checked="" type="checkbox"/> Anschrift nicht schlüssig	5	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. unv. (3)	<input type="checkbox"/> PLZ unv. (4)
	4	<input type="checkbox"/> Annahme verweigert	<input type="checkbox"/> BK unbeschr. (1)	<input type="checkbox"/> BK fehlt (2)	
	5	<input type="checkbox"/> Zustellung nicht möglich	<input type="checkbox"/> BK unzug. (3)	<input type="checkbox"/> BK voll (4)	<input type="checkbox"/> BK zu kl. (5)
	6	<input type="checkbox"/> Von DPAG zurückerhalten	<input type="checkbox"/> Irrl./Fehlort.	<input type="checkbox"/> Sdg. beschädigt/offen	
	7	_____ / _____	<input type="checkbox"/> EFH	<input type="checkbox"/> MFH	<input type="checkbox"/> Empf. benachrichtigt
	8	_____ / _____	Sonstiges:		

3. Anschrift nicht schlüssig

Ankreuzen immer mit zusätzlichem Kreuz in den rechten Kästchen bei **3**

- (1) Straße/Haus-Nr. falsch
- (2) PLZ falsch (**Beispielkreuz**)
- (3) Straße/Haus-Nr. unvollständig
- (4) PLZ unvollständig

REDRESSCODE	1	<input type="checkbox"/> Empfänger unbekannt	26655-22, 07.05.25 HM	Bezirk	Datum / Namenskürzel
	2	<input type="checkbox"/> Empfänger verzogen	3	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. falsch (1)	<input type="checkbox"/> PLZ falsch (2)
	3	<input type="checkbox"/> Anschrift nicht schlüssig	5	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. unv. (3)	<input type="checkbox"/> PLZ unv. (4)
	4	<input checked="" type="checkbox"/> Annahme verweigert	<input type="checkbox"/> BK unbeschr. (1)	<input type="checkbox"/> BK fehlt (2)	
	5	<input type="checkbox"/> Zustellung nicht möglich	<input type="checkbox"/> BK unzug. (3)	<input type="checkbox"/> BK voll (4)	<input type="checkbox"/> BK zu kl. (5)
	6	<input type="checkbox"/> Von DPAG zurückerhalten	<input type="checkbox"/> Irrl./Fehlort.	<input type="checkbox"/> Sdg. beschädigt/offen	
	7	_____ / _____	<input type="checkbox"/> EFH	<input type="checkbox"/> MFH	<input type="checkbox"/> Empf. benachrichtigt
	8	_____ / _____	Sonstiges:		

4. Annahme verweigert

Ankreuzen, wenn der Empfänger die Sendung ablehnt entgegenzunehmen.

Achtung: Sendung kommentarlos wieder mitnehmen. Nicht mit dem Empfänger diskutieren!

REDRESSCODE	1	<input type="checkbox"/> Empfänger unbekannt	26655-22, 07.05.25 HM	Bezirk	Datum / Namenskürzel
	2	<input type="checkbox"/> Empfänger verzogen	3	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. falsch (1)	<input type="checkbox"/> PLZ falsch (2)
	3	<input type="checkbox"/> Anschrift nicht schlüssig	5	<input type="checkbox"/> Str. / HNr. unv. (3)	<input type="checkbox"/> PLZ unv. (4)
	4	<input type="checkbox"/> Annahme verweigert	<input type="checkbox"/> BK unbeschr. (1)	<input checked="" type="checkbox"/> BK fehlt (2)	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> Zustellung nicht möglich	<input type="checkbox"/> BK unzug. (3)	<input type="checkbox"/> BK voll (4)	<input type="checkbox"/> BK zu kl. (5)
	6	<input type="checkbox"/> Von DPAG zurückerhalten	<input type="checkbox"/> Irrl./Fehlort.	<input type="checkbox"/> Sdg. beschädigt/offen	
	7	_____ / _____	<input type="checkbox"/> EFH	<input type="checkbox"/> MFH	<input checked="" type="checkbox"/> Empf. benachrichtigt
	8	_____ / _____	Sonstiges:		

5. Zustellung nicht möglich

Ankreuzen, wenn z. B. das Gebäude nicht vorhanden ist (bitte unter Sonstiges vermerken), sonst mit zusätzlichem Kreuz in den rechten Kästchen bei **5**

- (1) Briefkasten (BK) unbeschriftet
- (2)* BK fehlt (**Beispielkreuze**)
- (3) BK unzugänglich (z. B. Zaun, bissiger Hund)
- (4)* BK voll (Sendung passt nicht mehr hinein)
- (5)* BK zu klein (Sendung ist zu groß)
- * **Zustellquittung nutzen (siehe Seite 34)**

REDRESSCODE	1	<input type="checkbox"/>	Empfänger unbekannt	2	6055-22	11	07.05.25	HM		
	2	<input type="checkbox"/>	Empfänger verzogen	3	Bezirk Datum / Namenskürzel					
	3	<input type="checkbox"/>	Anschrift nicht schlüssig	3	<input type="checkbox"/>	Str. / HNr. falsch (1)	<input type="checkbox"/>	PLZ falsch (2)		
	4	<input type="checkbox"/>	Annahme verweigert	5	<input type="checkbox"/>	Str. / HNr. unv. (3)	<input type="checkbox"/>	PLZ unv. (4)		
	5	<input type="checkbox"/>	Zustellung nicht möglich	5	<input type="checkbox"/>	BK unbeschr. (1)	<input type="checkbox"/>	BK fehlt (2)		
	6	<input checked="" type="checkbox"/>	Von DPAG zurückerhalten	5	<input type="checkbox"/>	BK unzug. (3)	<input type="checkbox"/>	BK voll (4)	<input type="checkbox"/>	BK zu kl. (5)
	7		/		<input type="checkbox"/>	Irrl./Fehlsort.	<input type="checkbox"/>	Sdg. beschädigt/offen		
	8		/		<input type="checkbox"/>	EFH	<input type="checkbox"/>	MFH	<input type="checkbox"/>	Empf. benachrichtigt
				Sonstiges:						

6. Von DPAG zurückerhalten

Wird angekreuzt, wenn es sich um Sendungen handelt, die von der Deutschen Post AG nicht zu gestellt werden konnten (für Sie als Zusteller nicht relevant, da vom Redress bearbeitet)

REDRESSCODE	1	<input type="checkbox"/>	Empfänger unbekannt	2	6055-22	11	07.05.25	HM		
	2	<input type="checkbox"/>	Empfänger verzogen	3	Bezirk Datum / Namenskürzel					
	3	<input type="checkbox"/>	Anschrift nicht schlüssig	3	<input type="checkbox"/>	Str. / HNr. falsch (1)	<input type="checkbox"/>	PLZ falsch (2)		
	4	<input type="checkbox"/>	Annahme verweigert	5	<input type="checkbox"/>	Str. / HNr. unv. (3)	<input type="checkbox"/>	PLZ unv. (4)		
	5	<input type="checkbox"/>	Zustellung nicht möglich	5	<input type="checkbox"/>	BK unbeschr. (1)	<input type="checkbox"/>	BK fehlt (2)		
	6	<input type="checkbox"/>	Von DPAG zurückerhalten	5	<input type="checkbox"/>	BK unzug. (3)	<input type="checkbox"/>	BK voll (4)	<input type="checkbox"/>	BK zu kl. (5)
	7		/		<input checked="" type="checkbox"/>	Irrl./Fehlsort.	<input type="checkbox"/>	Sdg. beschädigt/offen		
	8		/		<input type="checkbox"/>	EFH	<input type="checkbox"/>	MFH	<input type="checkbox"/>	Empf. benachrichtigt
				Sonstiges:						

Irrl./Fehlsort.

Ankreuzen, wenn es sich um Irrläufer bzw. Fehlsortierungen im Briefzentrum handelt, also die Sendung nicht Ihre Bezirksdaten trägt, Ihrem Bezirk entsprechend irrtümlich zugeordnet wurde.

REDRESSCODE	1	<input type="checkbox"/>	Empfänger unbekannt	2	6055-22	11	07.05.25	HM		
	2	<input type="checkbox"/>	Empfänger verzogen	3	Bezirk Datum / Namenskürzel					
	3	<input type="checkbox"/>	Anschrift nicht schlüssig	3	<input type="checkbox"/>	Str. / HNr. falsch (1)	<input type="checkbox"/>	PLZ falsch (2)		
	4	<input type="checkbox"/>	Annahme verweigert	5	<input type="checkbox"/>	Str. / HNr. unv. (3)	<input type="checkbox"/>	PLZ unv. (4)		
	5	<input type="checkbox"/>	Zustellung nicht möglich	5	<input type="checkbox"/>	BK unbeschr. (1)	<input type="checkbox"/>	BK fehlt (2)		
	6	<input type="checkbox"/>	Von DPAG zurückerhalten	5	<input type="checkbox"/>	BK unzug. (3)	<input type="checkbox"/>	BK voll (4)	<input type="checkbox"/>	BK zu kl. (5)
	7		/		<input type="checkbox"/>	Irrl./Fehlsort.	<input checked="" type="checkbox"/>	Sdg. beschädigt/offen		
	8		/		<input type="checkbox"/>	EFH	<input type="checkbox"/>	MFH	<input type="checkbox"/>	Empf. benachrichtigt
				Sonstiges:						

Sdg. beschädigt/offen

Ankreuzen, wenn die Sendung durch Fremdeinwirkung beschädigt wurde oder diese offen ist.

Punkte 7 und 8 nur für den internen Gebrauch.

Die Abkürzungen **EFH** steht für "Einfamilienhaus" und **MFH** steht für "Mehrfamilienhaus".

Diese Kästchen können optional als Ergänzung zu darüber genannten Hindernissen genutzt werden.

Das Feld **Sonstiges**: nutzen Sie bitte für kurze Beschreibungen des genauen Hindernisgrundes, z. B. beim Punkt "Zustellung nicht möglich".

Ergänzungen zu Redressart "Zustellung nicht möglich"

Zustellquittung als Benachrichtigung hinterlassen. Kann eine Sendung nicht zugestellt werden, weil der Briefkasten fehlt, zu voll oder zu klein ist, muss die Zustellquittung als Benachrichtigungskarte verwendet werden.

Adressaten benachrichtigt und Sendung zur Lagerung gegeben. Datum und Kürzel Zusteller 07.05.25 HW

Zustellquittung **CITIPOST¹**

Bitte beachten Sie ggf. auch die umseitige Benachrichtigung über einen Zustellversuch

Einschreiben Einwurf Einschreiben
 Einschreiben / Rückschein _____
 Warensendung

Die mit dieser Nummer bezeichnete Sendung 010044225047887

habe ich an der genannten Anschrift in den dort vorhandenen Briefkasten bzw. eine dafür vorgesehene Vorrichtung zugestellt.

wurde übergeben an **wurde abgeholt durch**

Adressaten Empfangsbevollmächtigten
 Andere _____
Name, Vorname in Druckschrift _____
Datum _____ ggf. Stempel
Unterschrift des Empfängers _____

Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch Einsicht in ein gültiges Personaldokument überzeugt.
 Aushändigung durch die Lagerstelle

Datum _____ Uhrzeit _____ Unterschrift _____

Well die genannte Sendung an
Bea Beispiel
(Name, Vorname) _____

nicht wie vorgesehen zugestellt werden konnte, habe ich die Sendung an die genannte Stelle zur Lagerung gegeben.

Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die umseitigen Hinweise.
Bei Rückfragen oder erneuten Zustellwunsch stehen wir gern unter der Telefonnummer

0441 9988-3666
zur Verfügung.

CITIPOST Nordwest
Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg
Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 08:30-16:30
Bitte vor Abholung anrufen!



Dokumentation der Benachrichtigung bzw. Lagerung.

Anschließend Klebestreifen auf der Rückseite abziehen und den kompletten Beleg (nicht an der Perforation trennen!) an Haustür oder Briefkasten kleben.



Sendungsnummer (UPOC) von Hand eintragen. Bitte Nummer vollständig eintragen (siehe Nr. unter dem aufgedruckten Barcode)



Dokumentation der Benachrichtigung bzw. Lagerung.

Nach Anbringen der Zustellquittung an Briefkasten oder Haustür des Empfängers den Brief am Ende der Tour an den Depotverantwortlichen übergeben.

Zustellung von Warensendungen



Warensendungen sind Sendungen, in denen beispielsweise Klein elektronik, Zubehör, Muster und Proben, Ersatzteile, Textilien und Haushaltswaren versendet werden. Anders als bei Paketen sind auf ein Gewicht von 1.000 g (mit Zuschlag bis 2.000 g) und ein Format von max 35,3 x 25 x 5 cm (L x B x H) beschränkt.

Diese kommen über die Einspeiser **Amazon, Shein, Temu** etc. und werden über Sie zugestellt. Grundsätzlich gilt der Leitsatz:

Zustellung außerhalb des Briefkastens nur, wenn die Warensendung dadurch nicht für Unbefugte, z. B. Passanten, zu sehen ist!

Schreiben Sie hier den Ablageort hinein, den Sie auf der **Benachrichtigungskarte/Haftnotiz "Warensendung für Sie!"** (siehe Seite 36) an den Kunden eingetragen haben.

Datum, Uhrzeit und Unterschrift des Zustellers

Adressaten benachrichtigt und Sendung zur Lagerung gegeben. Datum und Kürzel Zusteller 07.05.25 HM

Zustellquittung CITIPOST¹

Bitte beachten Sie ggf. auch die umseitige Benachrichtigung über einen Zustellversuch

<input type="checkbox"/> Einschreiben Einwurf	<input type="checkbox"/> Einschreiben
<input type="checkbox"/> Einschreiben / Rückschein	<input type="checkbox"/> _____
<input checked="" type="checkbox"/> Warensendung	

Die mit dieser Nummer bezeichnete Sendung

0100442250478877

habe ich an der genannten Anschrift in den dort vorhandenen Briefkasten bzw. eine dafür vorgesehene Vorrichtung zugestellt.

Terrassentür

<input type="checkbox"/> wurde übergeben an	<input type="checkbox"/> wurde abgeholt durch
<input type="checkbox"/> Adressaten	<input type="checkbox"/> Empfangsbevollmächtigten
<input type="checkbox"/> Andere _____	

Name, Vorn. in Druckschrift _____

Datum _____ ggf. Stempel _____

Unterschrift des Empfängers _____

Ich habe mich von der Identität des Empfängers durch Einsicht in ein gültiges Personaldokument überzeugt.

Aushändigung durch die Lagerstelle

07.05.2025 10:15 *Heinz Meyer*

Datum _____ Uhrzeit _____ Unterschrift _____

Weil die genannte Sendung an

(Name, Vorname) _____

nicht wie vorgesehen zugestellt werden konnte, habe ich die Sendung an die genannte Stelle zur Lagerung gegeben.

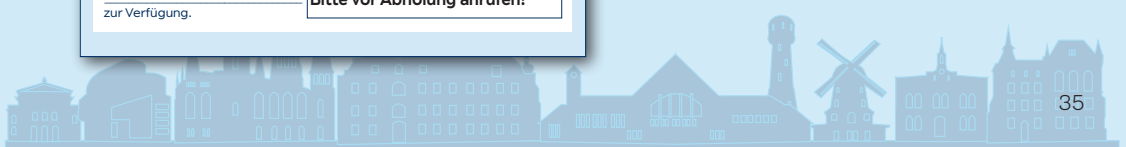
Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die umseitigen Hinweise.

CITIPOST Nordwest
Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg

Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 08:30-16:30
Bitte vor Abholung anrufen!

Bei Rückfragen oder erneuten Bestellwunsch stehen wir gern unter der Telefonnummer

0441 9988-3666
zur Verfügung.



Gute Ablageorte für Warensendungen



- Hinter/neben dem Haus. Nicht von der Straße einsehbar.
- Hinter einem Blumenkübel.
- Unter einem Carport.
- In einer Zeitungsrolle (Hinweise wie "Nicht knicken" beachten).
- In einem Klarsichtbeutel

So bitte nicht ablegen. Diebstahlgefahr!



- Zugriff von Dritten (z. B. Hausflur mit Briefkastenanlage)
- Sichtbar für Dritte abgelegt (z. B. vor der einsehbaren Haustür)

Haftnotiz "Warensendung für Sie!"

Warensendung für Sie!

Leider passte Ihre Warensendung nicht in den Briefkasten.

Da Ihr Briefkasten leider zu klein oder zu voll war, haben wir Ihre Sendung an folgendem Ort hinterlegt:

- Im Carport / In der Garage
- Vor der Haustür
- Beim Briefkasten

Terrassentür

Sind Sie mit dem Ablageort auch künftig einverstanden?

Wenn **nicht**, bitte einfach über diesen QR-Code eine Änderung des Abstellplatzes vereinbaren.



CITIPOST

Nordwest GmbH & Co. KG
Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg

☎ 0441 9988-3666
www.citipost-nordwest.de
info@citipostn-nordwest.de

Wenn die Warensendung nicht in den Briefkasten zugestellt werden kann, verwenden Sie bitte die Haftnotiz "Warensendung für Sie!"

Kreuzen Sie den **Ablageort** an oder fügen Sie diesen, wie hier als Beispiel genannt, handschriftlich ein.

Anschließend werfen Sie diesen in den Briefkasten oder kleben ihn an diesen (Vorstehende Hinweise auf Ablageorte beachten!)



Nach der Zustellung

Bitte geben Sie Ihrem Vorgesetzten Bescheid, wenn



nach der Zustellung eine andere Menge als die angegebene Anzahl der Reservezeitungen übriggeblieben ist oder Sie die Zustellung Ihrer Produkte nicht fertigstellen konnten.



ein Leser seine Zeitung oder die Post vom Vortag nicht aus dem Briefkasten entfernt hat oder dieser mit Produkten überläuft.



Sie während der Zustellung einen Schaden verursacht haben.

Ihre persönlichen Ansprechpartner



Sollten hier vorgesehene Visitenkarten oder Einleger nicht mehr vorhanden sein, oder Sie Ihren Ansprechpartner einmal nicht erreichen, rufen Sie bitte an unter **0441 9988-3521**

Arbeitsunfähigkeit



Sollten Sie aus Krankheitsgründen die Zustellung nicht antreten können, informieren Sie bitte umgehend Ihren direkten Vorgesetzten.

Ihre Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung wird im Regelfall elektronisch abgerufen. Hierfür benötigt die Personalabteilung zwingend den **Beginn** und das **Ende** Ihrer Abwesenheit. Teilen Sie diese Informationen Ihrem direkten Vorgesetzten mit. Weisen Sie Ihren Arzt für eine korrekte Krankschreibung darauf hin, wenn Sie i. d. R. von montags bis samstags arbeiten.

Sollten Sie während der Zustellung einen Arbeitsunfall haben, melden Sie dies bitte persönlich oder telefonisch schnellstmöglich bei Ihrem direkten Vorgesetzten und dem BG-Arzt.

WICHTIG: Sollten Sie Schlüssel für Zustellobjekte erhalten haben, tauschen Sie diese bitte vor und nach Ihrer Abwesenheit mit Ihrer Vertretung aus.

Reklamationen



Erhalten Sie Mitteilungen zu Reklamationen, so beachten Sie diese Hinweise sehr sorgfältig. Achten Sie genau darauf, die Zustellung korrekt durchzuführen, um Folgeklamationen zu vermeiden.

Sollten Sie Probleme haben, eine Reklamation zu beheben, z. B.

- Adresse nicht gefunden,
- unklare Zustellsituation
- Sie sind sicher, dort korrekt zugestellt zu haben,

melden Sie sich bitte umgehend bei Ihrem Vorgesetzten oder Personaldisponenten, um die Situation klären zu können.



Fremdausgaben-Übersicht

Das Fremdausgabenpaket gibt es, wie das Spitzenpaket, nur einmal pro Trägerbezirk. Folgende Ausgaben/Fremdobjekte können in Ihrem Fremdausgabenpaket sein:

FAZ

Frankfurter Allgemeine Zeitung

FAS

Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung

FR

Frankfurter Rundschau

SZ

Süddeutsche Zeitung

TAZ

Die Tageszeitung

DW

Welt

BM

Bild

HB

Handelsblatt



Gut zu wissen

Immer wieder begegnen Ihnen Abkürzungen und Ordnungsbegriffe, die hier und da nicht selbsterklärend sind und sich nicht auf Anhieb erschließen. Diese sind zum Beispiel:

- AB** Die **Ablagestelle** ist der Ort, an dem Ihre Zeitungen und gegebenenfalls Prospekte für Sie bereitliegen.
- BZ** **Bezirke** bestehen aus einer oder mehreren Straßen oder Straßenabschnitten und bilden die kleinste geografische Zustell-einheit, in denen die Zustellung je nach Auftrag erfolgt. Die Bezeichnung beginnt mit der Buchstabenkombination BZ und einer fünfstelligen Zahl.
- DV** Bei einer **Direktverteilung**, z.B. mit Prospekten, werden alle erreichbaren Haushalte in einem Bezirk beliefert. Ausnahmen bilden hier die Zustellverbote, welche unbedingt zu beachten sind.
- Postalische Einheit** Postalische Einheiten sind Straßen oder Straßenabschnitte. Diese werden zu Bezirken zusammengefasst.
- PVA** Die verschiedenen Lokalausgaben, z. B. WM oder AM, werden technisch als **Planvertriebsausgabe** bezeichnet.
- RHH** Als **Resthaushalte** werden die Haushalte bezeichnet, die keine Tageszeitung unseres Hauses (WN/MZ) abonniert haben. Diese Haushalte werden auch als Nichtleser-Haushalte bezeichnet. Bei evtl. Resthaushaltsverteilungen müssen die Zustellverbote.
- TR** **Trägerbezirke** werden organisatorisch aus einem oder mehreren Bezirken zusammengefasst. Die Bezeichnung beginnt mit der Buchstabenkombination TR, gefolgt von einer fünfstelligen Zahl.

Compliance - Einhaltung von Gesetzen

Compliance bedeutet, dass alle Mitarbeiter des Unternehmens die für sie notwendigen Gesetze, Richtlinien und Verordnungen kennen und diese stets befolgen. Damit Sie rechtskonform Ihre Tätigkeit ausführen können, müssen Sie alle für Sie wichtigen gesetzlichen Anforderungen kennen. Das Wichtigste kurz zusammengefasst:

- Sie kennen Ihre Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag.
- Sie wissen, wie Sie Ihre Tätigkeit rechtskonform ausführen.
- Ihnen ist bewusst, dass die Einhaltung von Gesetzen, Richtlinien und Verordnungen für das Unternehmen und für Sie persönlich wichtig sind.
- Sie wissen, an wen Sie sich bei Fragen und Anmerkungen, Meldung von Gesetzesverstößen etc. wenden können.

WICHTIG: Halten Sie niemals Briefsendungen und Redressen zurück! Nehmen Sie auch niemals Kenntnis vom Inhalt der Sendungen! Zuwiderhandlungen ist eine Straftat im Sinne des Strafgesetzbuches (StGB). Der Wortlaut im Gesetz:

▣ Unterschlagung nach §247 StGB

Wer eine fremde bewegliche Sache sich oder einem Dritten rechtswidrig zueignet, wird mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe bestraft, wenn die Tat nicht in anderen Vorschriften mit schwererer Strafe bedroht ist. Ist in den Fällen des Absatzes 1 die Sache dem Täter anvertraut, so ist die Strafe Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder Geldstrafe. Der Versuch ist strafbar.

▣ Veruntreuung nach §266 StGB

Wer die ihm durch Gesetz, behördlichen Auftrag oder Rechtsgeschäft eingeräumte Befugnis, über fremdes Vermögen zu verfügen oder einen anderen zu verpflichten, mißbraucht oder die ihm kraft Gesetzes, behördlichen Auftrags, Rechtsgeschäfts oder eines Treueverhältnisses obliegende Pflicht, fremde Vermögensinteressen wahrzunehmen, verletzt und dadurch dem, dessen Vermögensinteressen er zu betreuen hat, Nachteil zufügt, wird mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder mit Geldstrafe bestraft.

▣ Verletzung des Briefgeheimnisses nach §202 StGB

Wer unbefugt einen verschlossenen Brief oder ein anderes verschlossenes Schriftstück, die nicht zu seiner Kenntnis bestimmt sind, öffnet oder sich vom Inhalt eines solchen Schriftstücks ohne Öffnung des Verschlusses unter Anwendung technischer Mittel Kenntnis verschafft, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft, wenn die Tat nicht in § 206 mit Strafe bedroht ist. Ebenso wird bestraft, wer sich unbefugt vom Inhalt eines Schriftstücks, das nicht zu seiner Kenntnis bestimmt und durch ein verschlossenes Behältnis gegen Kenntnisnahme besonders gesichert ist, Kenntnis verschafft, nachdem er dazu das Behältnis geöffnet hat.

▣ Unterdrückung nach § 274 StGB

Mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder mit Geldstrafe wird bestraft, wer eine Urkunde oder eine technische Aufzeichnung, welche ihm entweder überhaupt nicht oder nicht ausschließlich gehört, in der Absicht, einem anderen Nachteil zuzufügen, vernichtet, beschädigt oder unterdrückt, beweiserhebliche Daten (§ 202a Abs. 2), über die er nicht oder nicht ausschließlich verfügen darf, in der Absicht, einem anderen Nachteil zuzufügen, löscht, unterdrückt, unbrauchbar macht oder verändert oder einen Grenzstein oder ein anderes zur Bezeichnung einer Grenze oder eines Wasserstandes bestimmtes Merkmal in der Absicht, einem anderen Nachteil zuzufügen, wegnimmt, vernichtet, unkenntlich macht, verrückt oder fälschlich setzt. Der Versuch ist strafbar.

Datenschutz und Informationssicherheit für Mitarbeiter im Bereich der Zustellung

■ Vertraulicher Umgang mit Daten

Personenbezogene Daten – sowohl in elektronischer als auch in Papierform – sind vertraulich und mit der gebotenen Sorgfalt zu behandeln. Dies gilt ebenso für alle weiteren vertraulichen Daten einschließlich Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen. Sie sind im Umgang mit den personenbezogenen Daten sowie mit Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

■ Zutrittssteuerung

Transponder, Schlüssel, etc. dürfen nicht weitergegeben werden. Diese sind so zu verwahren, dass Dritten kein Zugang zu ihnen möglich ist.

Ferner ist bei der Verwahrung darauf zu achten, dass keine Rückschlüsse auf ihren Ursprung (z. B. Schlüsselanhänger mit Logo des Unternehmens) gezogen werden können.

Bitte achten Sie darauf, dass Sie Räume bei Abwesenheit verschließen, sofern ein Transponder/Schlüssel für diesen Raum vorliegt. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Zwischentüren vor Feierabend.

Bei Verlust eines Transponders oder Schlüssels ist unverzüglich der Vorgesetzte zu informieren.

■ Besucher im Gebäude

Betriebsfremde Personen dürfen sich nicht ohne Beaufsichtigung in den Räumen der Nordwest Mediengruppe bewegen.

Es ist zugangsberechtigten Personen untersagt, unbefugten Personen den Zugang zu den Geschäftsräumen zu gewähren.

■ Allgemeine Kommunikation

Innerhalb und außerhalb von Geschäftsräumen ist stets in einer der Situation angemessenen Art und Weise zu kommunizieren. Gespräche und Telefonate mit vertraulichen Inhalten sind in der Öffentlichkeit zu vermeiden. Dies betrifft auch die Kommunikation mit Familie und Freunden.

■ Zugriffsrechte nach Ausscheiden des Mitarbeiters oder bei längerer unvorhergesehener Abwesenheit

Scheidet ein Mitarbeiter aus dem Unternehmen aus, werden die Zugriffsrechte auf zur Verfügung stehende Systeme entzogen und der Offboarding-Prozess durchgeführt.

Über die im Zugriff befindlichen Endgeräte darf anschließend kein Zugriff mehr auf betriebliche Daten oder bereitgestellte Systeme erfolgen.

■ Störungen

Eine Störung ist ein Ereignis, das dazu führt, dass IT-Systeme nicht wie vorgesehen funktionieren. Dringende Störungen können zudem ein Weiterarbeiten unmöglich machen, oder die Arbeit erheblich behindern. Um eine zeitnahe Behebung von Störungen zu ermöglichen sind alle Störungen unverzüglich dem Vorgesetzten zu melden.

Weitere Informationen und Anweisungen sind dem Abschnitt Informationssicherheitsvorfälle und Schutzverletzungen (Seite 45) zu entnehmen.



Verhaltensregeln im Bereich der Zustellung

■ Zustellprozess

Gemäß § 64 (Postgeheimnis) des Postgesetzes (PostG) ist dem Arbeitnehmer **untersagt, Sendungen zu öffnen oder sich in anderer Art und Weise Kenntnis über den Inhalt zu verschaffen. Auch das Vernichten, Beschädigen oder Entsorgen von Sendungen ist untersagt.**

Die Weitergabe sämtlicher Informationen an Dritte, die im Zusammenhang mit der Zustellung bekannt werden, ist untersagt.

Postsendungen dürfen auf keinen Fall in Zeitungsröhren oder Zeitungskästen zugestellt oder offen abgelegt werden, es sei denn, dass der Empfänger dies ausdrücklich schriftlich beauftragt hat.

■ Umgang mit dem Zustellbuch, Änderungsmitteilungen und Zustellinformationen

Das Zustellbuch, die Änderungsmitteilungen und die Zustellinformationen finden Sie in Ihrer Ablage. Lassen Sie diese Unterlagen niemals offen liegen. **Lassen Sie andere Personen niemals in die Unterlagen schauen. Sprechen Sie mit anderen Personen niemals über diese Unterlagen.**

Die Unterlagen dürfen niemals in einem Papierkorb entsorgt werden. Auch nicht über den Hausmüll oder in einer öffentlichen Mülltonne. Sie dürfen diese Unterlagen auch nicht verbrennen. Wenn Sie diese Unterlagen entsorgen wollen, können Sie das so machen:

- Wenn an Ihrer Ablage eine Postkiste steht, legen Sie die Unterlagen dort rein.
- Wenn Ihre Ablage bei Ihnen zu Hause ist, geben Sie die Unterlagen dem Fahrer in dem vorgesehenen verschlossenen Umschlag mit.
- Wenn ein Depot der Zustellgesellschaft in Ihrer Nähe ist, bringen Sie die Unterlagen zu den angegebenen Öffnungszeiten dort hin. Im Depot stehen besondere Postkisten, in die Sie die Unterlagen legen.
- Wenn ein blauer Briefkasten der CITIPOST in der Nähe ist, werfen Sie die Unterlagen dort rein.

Bitte die Änderungsmitteilungen und Zustellinformationen **mindestens einmal in der Woche** im Depot in der Datenschutzone entsorgen oder über die blaue Zustelltasche an die CITIPOST zurückführen. Das Zustellbuch nur dann entsorgen, wenn Sie ein neues bekommen haben und das alte nicht mehr brauchen.

Postgeheimnis und Datenschutz

Unternehmen, die geschäftsmäßig Postdienste erbringen oder an der Erbringung solcher Dienste mitwirken, sind hinsichtlich ihrer Postdienste zur Wahrung des Postgeheimnisses verpflichtet. Das Postgeheimnis ist in § 64 des Postgesetzes (PostG) geregelt.

Das Postgesetz enthält in den §§ 67 und 71 zudem spezielle Regelungen zum Datenschutz, die die Regelungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) ergänzen.

Daten- und Informationssicherheit

Im Abschnitt **Daten- und Informationssicherheit** legen wir fest, welche spezifischen Anforderungen des Datenschutzes bei der täglichen Arbeit zur Gewährleistung einer angemessenen Datensicherheit einzuhalten sind. Dieser Abschnitt gliedert sich in verschiedene Unterabschnitte.

■ Umgang mit Zugangsdaten

Wenn Sie eine mobile Anwendung von uns benutzen, ändern Sie umgehend das Vnitialpasswort oder den vorgegebenen PIN. Dabei wird die App ein komplexes und sicheres Passwort oder einen PIN mit angemessener Länge verlangen, damit es Unbefugten erschwert wird, auf unsere Betriebsdaten zuzugreifen. Sie dürfen das Passwort oder den PIN daher nicht notieren oder anderen weitersagen.

Nutzung Kommunikationsmittel

■ Telefon

Die korrekte Kommunikation am Telefon richtet sich danach, mit wem gesprochen wird. Für die Kommunikation mit Mitarbeitern/Kollegen gilt folgendes:

- a) Bei der Herausgabe von Daten am Telefon gegenüber Mitarbeitern anderer Gesellschaften oder Kollegen ist die Einhaltung der Vertraulichkeit sicherzustellen. Danach sind personenbezogene Daten nicht an Personen weiterzugeben oder offen zu legen, die nicht mit der Verarbeitung dieser Daten/Informationen betraut sind. Somit sind die Verantwortlichkeiten der Gesellschaften und Fachabteilungen zu beachten.
- b) Im Fall von temporärer Vertretung sind die Vertretungsregelungen zu beachten. Im Zweifel ist der eigene Vorgesetzte bzgl. einer Freigabe zur Datenweitergabe bzw. Datenoffenlegung zu kontaktieren.

Umgang mit Geräten und Systemen

■ Private Geräte (Bring your own device)

Der Einsatz von privaten Geräten wie Laptops, Desktops und insbesondere von Datenspeichern ist grundsätzlich nicht gestattet, es sei denn das für spezifische Anwendungen (z.B. ZuSie-App in der Logistik) eine Freigabe durch die Geschäftsführung erteilt wurde.

■ Installation von Software und mobilen Anwendungen

Die Installation von Software oder mobilen Anwendungen bzw. deren Nutzung für betriebliche Zwecke darf nur in Abstimmung oder nach Freigabe des zentralen IT-Dienstleisters erfolgen.

■ Data Loss Prevention

Das Übertragen bzw. Übermitteln von Daten ist verboten, wenn dies gegen geltendes Recht oder geltende betriebliche Regelungen - einschließlich dieser Datenschutz- und Informationssicherheitsrichtlinie - verstößt.

Mobiles Arbeiten

■ Mobile Devices (Sicherheit)

Mobile Endgeräte sind immer mit einem sicheren Passwortschutz oder PIN und einer automatischen Sperrung nach einer Nutzungspause auszustatten.

Bei Verlust eines mobilen Endgerätes ist unverzüglich der Vorgesetzte zu informieren, damit der Zugriff auf die mobile Anwendung gesperrt werden kann.



Betroffenenrechte

Die Datenschutzgrundverordnung spricht natürlichen Personen verschiedene umfassende Rechte zu, die Sie insbesondere gegenüber Unternehmen geltend machen können. Folgende Rechte sind im Wesentlichen zu benennen:

- Recht auf Auskunft
- Recht auf Berichtigung (Datenkorrektheit)
- Recht auf Löschung
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- Recht auf Datenportabilität
- Widerspruchsrecht/ Widerrufsrecht

Eine direkte Auskunft ist der anfragenden Person niemals direkt zu erteilen. Das gilt für alle Formen von Anfragen und alle Bereiche, in denen die Anfrage gestellt wird. Die Anfrage ist unverzüglich an den Datenschutzkoordinator (Kontaktdaten siehe Abschnitt Ansprechpartner) weiterzuleiten.

Informationssicherheitsvorfälle und Schutzverletzungen

■ Beispiele/ Auslöser von möglichen Informationssicherheitsvorfällen und/oder Schutzverletzungen aus der Praxis:

- Die Infizierung von Arbeitsgeräten (bspw. mobiles Endgerät) mit Schadsoftware führt zu einer Übermittlung vertraulicher Daten an Unbefugte (bspw. bei Trojanern) oder zu einer Verschlüsselung von vertraulichen Daten.
- Ihr mobiles Endgerät mit personenbezogenen und/oder vertraulichen Daten ist verloren gegangen oder wurde entwendet. Zusätzlich zur Information sind hier Sicherheitsmaßnahmen durchzuführen (z.B. dienstlich gelieferte Software zu sperren und so einen Zugriff durch unbefugte Personen zu unterbinden).
- Post geht verloren oder eine Person meldet sich, dass Sie fälschlicherweise einen Brief oder ein Paket erhalten hat.
- Sie haben Unterlagen mit personenbezogenen/sensiblen Daten (z.B. das Zustellbuch) verloren.
- Sie stellen fest, dass andere Mitarbeiter sich nicht an die Vorgaben halten.
- Passwörter bzw. Zugangsdaten sind unbefugten Personen bekannt geworden.

■ Informierung

Bei allen Informationssicherheitsvorfällen und Schutzverletzungen sowie bei vorliegenden Verdachtsfällen ist **unverzüglich der Vorgesetzte** zu kontaktieren und über den Vorfall zu informieren.

Diese Informationspflicht besteht auch, wenn Mitarbeiter von Externen (z.B. Dienstleister oder Kunden) zu möglichen Informationssicherheitsvorfällen und Schutzverletzungen angesprochen werden.

Eine unverzügliche Information - auch kurz vor dem Wochenende oder dem Feierabend - ist in jedem Fall zwingend notwendig, da ein Informationssicherheitsvorfall unternehmensweite IT-Störungen hervorrufen kann, so dass unverzüglich weitere Maßnahmen koordiniert und umgesetzt werden müssen und bspw. im Falle einer Schutzverletzung oder eines Informationssicherheitsvorfalls die Nordwest Mediengruppe ggf. gesetzlich verpflichtet ist, die zuständigen Aufsichtsbehörden **innerhalb von 24 bis 72 Stunden** zu informieren.



■ Social Engineering

Unter Social Engineering versteht man Betrugs- und Manipulationsversuche, bei denen Angreifer versuchen, das Vertrauen von Mitarbeitern zu erlangen und diese für eigene Zwecke zu instrumentalisieren. Social Engineering wird oft professionell durch Profiling (Erstellung eines Persönlichkeitsprofils) vorbereitet, so dass die Angreifer bereits im Vorfeld gute Kenntnisse vom Unternehmen und den Ansprechpartnern im Unternehmen haben.

Social Engineering wird zunehmend mit modernen Technologien kombiniert, bspw. künstliche Intelligenz (KI). Damit ist es möglich, die Stimme oder sogar Live-Videos von Kollegen, Vorgesetzten oder der Geschäftsführung täuschend echt zu fälschen.

Wenn Ihnen Anweisungen von Vorgesetzten, Anfragen von etwaigen Dienstleistern/Kunden oder andere Vorfälle nicht ganz schlüssig erscheinen oder etwas Sie stutzig macht, trauen Sie sich, bei Kollegen oder anderen Vorgesetzten persönlich nachzufragen. Seien Sie insbesondere kritisch, wenn eine Anweisung einer geltenden Richtlinie widerspricht.

Beispiele aus der Praxis:

- Ein Angreifer gibt sich am Telefon als vertrauenswürdige oder bekannte Stelle aus und versucht sensible Informationen wie z.B. den Zugang zu Depots zu erhalten.
- Per Handy wird dem Zusteller mitgeteilt, dass er die Post an einem anderen Ort als gewöhnlich ablegen soll.

Sanktionen

Wenn Sie vorsätzlich oder fahrlässig gegen die Vorgaben dieser Richtlinie verstoßen, kann das eine arbeitsrechtliche Pflichtverletzung darstellen, die die das Arbeitsverhältnis gefährden und ggf. auch bestraft werden kann.

Ansprechpartner

Im Abschnitt Ansprechpartner benennen wir Ihnen die Personen, an die Sie sich bei allen Fragestellungen und Anmerkungen zum Datenschutz bzw. IT-Sicherheit wenden können.

■ Datenschutzkoordinator

Klaus Neffgen
Konzer-Datenschutzbeauftragter
MADSACK Mediengruppe
August-Madsack-Str. 1
30559 Hannover

Telefon +49 511 518-1200
E-Mail neffgen@madsack.de

Birgit Siems
Datenschutzkoordinatorin
Citipost Nordwest GmbH & Co. KG
Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg

Telefon +49 441 9988-3410
E-Mail birgit.siems@citipost-nordwest.de

■ Datenschutzbeauftragter (extern)

FIDES IT Consultants GmbH
Birkenstraße 37
28195 Bremen
Telefon +49 421 3013-400

E-Mail datenschutz@nwzmedien.de

Der Datenschutzbeauftragte ist über alle ihm bekanntwerdenden Sachverhalte zur Verschwiegenheit verpflichtet. Anfragen an ihn werden unbedingt vertraulich behandelt.





**Gutes Gelingen und
einen sicheren Tag!**



CITIPOST¹

Wilhelmshavener Heerstr. 276
26125 Oldenburg
T 0441 9988-3521
www.citipost-nordwest.de
www.nordwestboten.de

