

Postcon Service GmbH | Stadionring 32 | D-40878 Ratingen

Kreishaus Grevenbroich  
Herrn Harald Vieten  
Auf der Schanze 4  
41515 Grevenbroich

**Postcon Service**

Kundenservice  
Stadionring 32  
40878 Ratingen  
Deutschland

Tel +49 (0) 2102 1039 -494  
Fax +49 (0) 2102 1039 -417  
www.postcon.de

**Ihre E-Mail vom 12. März 2018  
sowie unser heutiger Termin vor Ort am 18. April 2018**

18. April 2018

Sehr geehrter Herr Vieten,

vielen Dank für die E-Mail vom 12. April 2018 und das offene Gespräch vom heutigen Tag, mit unserem Vertriebsleiter Herrn Michael Wilk sowie unserem Key Account Manager Frau Drifa Wolter. Auch für uns sind die genannten Vorfälle von höchster Wichtigkeit. Als langjährigen Kunden an unserer Seite möchten wir gerade Sie überzeugen, dass Sie mit Postcon einen zuverlässigen Briefdienstleister an Ihrer Seite haben und dass unsere verantwortungsvolle Zusammenarbeit auf Zuverlässigkeit und Vertrauen beruht.

Nach Prüfung der von Ihnen genannten verzögerten Rückführung von Sendungen, müssen wir Ihnen leider mitteilen, dass in dem Zeitraum ein erhöhter Ausfall von Mitarbeitern durch eine Grippewelle die verzögerte Rückführung von Sendungen verursacht hat. Weiterhin wurden die betroffenen Rückläufer nicht in der zeitlichen Reihenfolge retourniert wie diese in der Fachabteilung angeliefert wurden. Auch wurde in diesem Zeitraum eine Umstrukturierung in der Fachabteilung vorgenommen. Diese Umstellung für die Bearbeitung der Rückläufer ist nun abgeschlossen, so dass nicht zustellbare Sendungen wieder tagesaktuell verarbeitet und an Sie zurückgeführt werden.

Selbstverständlich hätte dies nicht passieren dürfen und wir haben mit dem zuständigen Abteilungsleiter vereinbart, dass die Verarbeitung Ihrer Rückläufer verstärkt kontrolliert wird. Weiterhin haben wir diesen Sachverhalt an unser Qualitätsmanagement übermittelt. Dieses wird die Angelegenheiten im Rahmen künftiger Qualitätssicherungsmaßnahmen mit einfließen lassen.

Sollte diesem Zusammenhang dem Kreishaus Grevenbroich ein Schaden entstanden sein, teilen Sie uns dies bitte mit. Wir werden dann eine Schadensregulierung vornehmen.

Sehr geehrter Herr Vieten, wir entschuldigen uns in aller Form für die Unstimmigkeiten. Wir setzen alles daran, dass es zukünftig nicht mehr zu diesem Thema kommen wird. Wir hoffen, dass wir durch die aufgezeigten Maßnahmen Ihr Vertrauen zurückgewinnen können. Wir werden alles daran setzen, dass Sie und die betreffenden Dienststellen künftig wieder von unserer Dienstleistung überzeugt sind. Selbstverständlich steht Ihnen bei weiteren Fragen unser Key Account Manager, Frau Drifa Wolter, gerne in einem persönlichen Gespräch zur Verfügung.

Freundliche Grüße



**i. V. Michael Wilk**  
Vertriebsleiter



**i. A. Dirk Grah**  
Kundenservice