

## Hintergründe

# POSTLAUFZEIT

Die Post von Pat:innen hat einen weiten Weg vor sich, bevor sie in den Gemeinden vor Ort an die Patenkinder ausgeteilt wird. Normalerweise ist sie circa zwei Monate zum Patenkind unterwegs. Muss ein Brief aus dem Deutschen übersetzt werden, kann es drei Monate dauern - und es gibt weitere Gründe, warum sich die Auslieferung verzögern kann. Um die Hintergründe zu erklären, nehmen wir Sie in diesem Infoblatt mit auf die Reise. Auf der letzten Seite finden Sie Informationen zu den einzelnen Etappen des Postwegs.

### Übersetzungen

Plan International Deutschland leitet größtenteils Briefe in Englisch in die Büros vor Ort weiter – nach Lateinamerika auch in Spanisch, in die französischsprachigen Länder Westafrikas sowie nach Haiti in Französisch und nach Brasilien, Mosambik und Guinea-Bissau in Portugiesisch. Briefe, die uns auf Deutsch erreichen, werden vor der Weiterleitung von Ehrenamtlichen übersetzt. Da sie diese Arbeit von zu Hause aus leisten, kann ein Übersetzungsvorgang auch mal bis zu drei Wochen dauern. In den Ländern werden die meisten Briefe dann in die lokalen Sprachen übersetzt. Nicht alle Plan-Familien, etwa in den spanischsprachigen Ländern Südamerikas, sprechen auch Spanisch. Häufig ist nochmals eine Übersetzung in die lokale Sprache, wie zum Beispiel Quechua, zu leisten.

Übersetzungen sind also aus ganz verschiedenen Gründen notwendig und die Zeit dafür muss einkalkuliert werden.

### Zoll

Die Zollverwaltung ist in einigen unserer Programmländer kompliziert und zeitaufwändig. Die Verzollung erfolgt für jegliche Einfuhren, die ein Land erreichen. Plan International hat in vielen Ländern für jede Sendung erneut eine Zollbefreiung zu beantragen. In Ecuador beispielsweise dauert allein der Prozess von der Ankunft eines Geschenkes bis zur Auslösung aus dem Zoll bis zu vier Wochen. Zugang zu den Zolllagern haben weder unser Plan-Team noch die beauftragten Kurierfirmen. Die Sendungen werden häufig durchsucht und erreichen die Plan-Büros nicht mehr im gleichen ordentlichen Zustand wie beim Versand. Wenn Aufkleber mit den Referenz- und Patenkindnummern abgerissen sind, ist eine Zuordnung schwierig. So kann es im Ausnahmefall leider auch passieren, dass Geschenke unvollständig oder gar nicht bei Patenkindern ankommen.

### Verteilung

Die Gemeinden in den Projektgebieten werden von unseren Kolleg:innen vor Ort angefahren. Die Anfahrt in manche Gemeinden ist wegen der schlechten Straßenverhältnisse und unwegsamen Pfade – vor allem während der Regenzeit – mühsam und erfordert mitunter mehrere Stunden. Aus diesem Grund werden verschiedene Anlässe zum Besuch miteinander verbunden; zum Beispiel auch solche, die mit der Programmarbeit zusammenhängen. Gemeindehelfer:innen sind übrigens für eine große Zahl von Familien zuständig und kommen

auch deshalb nur in bestimmten Zeitabständen zu einer Patenkindfamilie. Ist sie nicht zu Hause, wie unter anderem in Erntezeiten, wenn ganze Familien weit entfernte Felder bearbeiten, kann die Post erst beim nächsten „Rundgang“ ausgetragen werden.

Wir lassen dem Patenkind einige Wochen Zeit für eine Antwort. Dann besucht ein:e Gemeindehelfer:in die Familie erneut, um einen Brief einzusammeln oder gemeinsam mit dem Kind eine Antwort anzufertigen. Ist diese erstellt, wird der Brief auf die lange Reise zurück nach Deutschland geschickt - mit ganz ähnlichen Etappen wie auf dem Hinweg. Pro Richtung benötigen die Sendungen etwa acht bis zwölf Wochen.



Unterstützung beim Briefeschreiben bekommen Kinder auch in der Schule, wie hier in Benin. Foto/Plan International

## Digitale Kommunikation

Lange Zeit stellte das Weiterleiten von Briefen auf Papier für uns den bevorzugten Weg dar, um Nachrichten von Patenkindern an ihre Pat:innen zu übermitteln. Die Nachrichten wurden in unseren Partnerländern gesammelt und per Kurier an unser Hamburger Büro geschickt, um dort geprüft, sortiert und anschließend postalisch den Pat:innen zugestellt zu werden. Dies dauerte häufig recht lange, lief in den meisten Fällen jedoch problemlos ab. In der Hochphase der Covid-19-Pandemie zeigten sich allerdings sehr deutliche Schwachstellen in diesem System. Der Zugang zu Kurierunternehmen und Stellplätzen in Flugzeugen gestaltete sich in vielen unserer Partnerländer schwierig und die steigenden Kosten sowie der hohe manuelle Aufwand waren nicht mehr zu leisten. Es kam zu großen Rückständen in dem Bereich der Patenkindkommunikation.

Aus diesem Grund wurde das Vorgehen dahingehend angepasst, dass die Nachrichten der Patenkinder vor Ort eingescannt und per E-Mail an unser Büro geschickt werden konnten. Seitdem erreichen uns täglich zahlreiche E-

Mails mit den Briefen der Patenkinder, die wir bisher zunächst ausdrucken, sortieren und in unserem System registrieren mussten, bevor sie per Post den Weg zu den Pat:innen antreten konnten. Dies nahm wiederum sehr viel Zeit in Anspruch und führte häufig zu Verzögerungen in der Zustellung der Kommunikation.

Im August 2022 haben wir unseren Standardweg für die Post der Patenkinder umgestellt und lassen diese den Pat:innen nun digital zukommen. Sofern uns eine E-Mail-Adresse vorliegt, leiten wir die Nachricht der Patenkinder direkt weiter, ohne sie auszudrucken und per Post zu verschicken – das ist nicht nur bedeutend kostengünstiger und besser für die Umwelt, sondern ermöglicht auch eine schnellere Weiterleitung der Kommunikation. Nutzer:innen unseres Portals „Mein Plan“ wird der eingescannte Brief des Patenkindes sogar direkt in der persönlichen digitalen Postbox angezeigt. Sie erhalten in diesem Fall eine Benachrichtigung per E-Mail.

Falls uns keine E-Mail-Adresse von Pat:innen vorliegt, drucken wir die Nachrichten der Patenkinder weiterhin aus.

## Digitale Nachrichten über Mein Plan

Pat:innen haben die Möglichkeit, sich in unserem Portal „Mein Plan“ anzumelden. Dort können sie in ihrem persönlichen Bereich unter anderem wichtige Informationen zu ihrem Patenkind einsehen, Interessantes über das Land des Patenkindes lernen, persönliche Daten aktualisieren und vor allem eine Nachricht mit Bildern an das Patenkind verfassen.

Digitale Nachrichten, die auf Englisch oder in der Landessprache geschrieben werden, leiten wir direkt an unsere Plan-Teams vor Ort weiter. Sie drucken die Nachrichten aus und übergeben sie den Patenkindern. Umgekehrt werden die Antworten der Patenkinder von unseren Kolleg:innen eingescannt und Pat:innen finden diese dann in ihrer Postbox. So kann die Kommunikation deutlich beschleunigt werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass wir Versandkosten sparen und die Umwelt schonen.

Für Pat:innen, die Ideen zum Schreiben benötigen oder unsicher im Englischen sind, haben wir Textbausteine vorbereitet, aus denen eine persönliche Nachricht zusammengesetzt werden kann.

Übrigens: E-Mails auf Deutsch übersetzen wir in unserem Plan-Büro in Hamburg und leiten sie zusammen mit dem Original elektronisch weiter.

## Die lange Reise eines Briefes



**Tag 1:** Der:Die Pat:in schreibt einen Brief an das Patenkind.



**Tag 4:** Der Brief reist per Post nach Hamburg.



**Tag 6:** Die Pat:innen- und Patenkindnummer werden überprüft, der Eingang der Briefe und Geschenke wird in den Computer eingegeben.



**Tag 7:** Der Brief und kleine Geschenke kommen in die Sammelkiste für das Projektbüro, Post wird monatlich weitergeleitet – nächste Schritte deshalb im Durchschnitt.



**Tag 21:** Die Briefe werden mit der Post aus anderen europäischen Plan-Büros zusammengepackt.



**Tag 52:** Die Post wird ins Projektbüro gebracht, registriert und für die Gemeinden sortiert.



**Tag 42:** Vom Zoll geht die Sendung ins Plan-Länderbüro.



**Tag 32:** Im Programmland ist der Zoll zur Stelle und prüft die Post und die kleinen Geschenke.



**Tag 27:** Die Kurierfirma bringt die Post per Flugzeug ins Programmland.



**Tag 24:** Die Post wird von einer Kurierfirma zum Flughafen gebracht.



**Tag 62:** Der Brief wird in die Sprache des Patenkindes übersetzt.



**Tag 70:** Die Post wird in die Gemeinde gebracht.



**Tag X:** Das Patenkind erhält den Brief bzw. ein kleines Geschenk. Ihr Patenkind antwortet Ihnen sofort oder zu einer späteren Gelegenheit. Die Reise des Antwortbriefes startet ...

## Die kürzere Reise einer E-Mail



**Tag 1:** Der:Die Pat:in schreibt im Online-Serviceportal „Mein Plan“ eine Nachricht an das Patenkind (mit max. zwei Fotos).



**Tag 3:** Im Plan-Büro in Hamburg werden die Pat:innen- und Patenkindnummer überprüft und der Eingang der Nachricht im Computer vermerkt. Der Nachrichtentext wird mit den zugehörigen Fotos in unsere internationale Datenbank hochgeladen.



**Tag X:** Das Patenkind erhält die Nachricht. Ihr Patenkind antwortet Ihnen sofort oder zu einer späteren Gelegenheit. Die Reise der Antwort-E-Mail startet ...



**Tag 20:** Die Nachricht wird in die Gemeinde des Patenkindes gebracht.



**Tag 12:** Die Nachricht wird in die Sprache des Patenkindes übersetzt.



**Tag 5:** Im Programmland vor Ort wird die Nachricht heruntergeladen und gedruckt.



Gibt Kindern eine Chance

Plan International  
Linke Wienzeile 4/2  
1060 Wien

Tel.: +43 (0) 1 / 581 08 00 - 33  
Fax: +43 (0) 1 / 581 08 00 - 35  
E-Mail: [info@plan-international.at](mailto:info@plan-international.at)  
[www.plan-international.at](http://www.plan-international.at)  
[www.facebook.com/planOesterreich](https://www.facebook.com/planOesterreich)  
[www.instagram.com/Plan\\_Austria/](https://www.instagram.com/Plan_Austria/)