



Rad und Tat. Briefträger wie Ibrahima Doumbia werden geschult. Sie erhalten Tipps, wie man mit den Alten redet, wie man geduldig bleibt.

Foto: Theresa Steudel

Die kleine Uhr neben der Wohnzimmertür zeigt an, dass die vereinbarte Viertelstunde Besuchszeit längst vergangen ist. Ibrahima Doumbia sitzt immer noch im Sessel, Jeanne Sommer hat noch eine Anekdote zu erzählen. Sie spricht über die Auszeichnungen, die sie im Beruf bekommen hat, von ihrem Vater an der Front, wie sie Frankreich unter der deutschen Besatzung erlebt hat, von ihren zwei Stürzen in den letzten Monaten, dass ihr Knie seitdem dick ist.

Ob er nicht langsam gehen müsste? Ibrahima Doumbia schließt die Augen, legt den Kopf zur Seite, zieht die Schultern hoch. Er antwortet leise: „Man sieht ja, es fällt schwer, zu gehen.“

Ibrahima Doumbia ist Briefträger. Jeanne Sommers Briefträger. Und Jeanne Sommer ist Abonnentin eines Angebots

### Der Zusteller bringt warmes Essen mit und Brot vom Bäcker. Ein Testmodell

der französischen Post, das sich „Veiller sur mes parents“ nennt – „Aufpassen auf meine Eltern“. Seit 2017 bietet das staatliche Unternehmen diesen Service an. Für 19,90 Euro pro Monat kommt der Postbote einmal pro Woche vorbei und bleibt eine Viertelstunde, um mit den Alten zu reden. Geht es Ihnen gut? Brauchen Sie etwas? Bis zu sechsmal wöchentlich kann er kommen, dann kostet es 94,90 Euro. Ein Teil der Kosten kann von der Steuer abgesetzt werden.

15 Uhr an diesem Mittwoch. Doumbia, blaue Jacke, blaue Jeans, drückt eine Zigarette am Haustürrahmen in der Rue Sellenick im Straßburger Viertel Contades aus und klingelt. „Läuft durch die offenkundige Haustür, den bunt gefliesten Flur entlang. Sechs Stufen, dann steht er im Hochparterre, links öffnet sich eine Tür, eine kleine Frau hält sich am Rahmen fest, die von Grau durchzogene Haare nach hinten gekämmt, braunes Strickkleid, Goldohrringe. Sie lächelt. „Guten Tag, Madame Sommer, der Postbote ist da“, sagt Doumbia und beugt sich vor, um ihr einen Kuss auf die Wange zu geben. Draußen, an der Hauswand, steht sein Fahrrad, bepakt mit großen Taschen, darauf das blau-gelbe Logo der französischen Post. Seit zehn Jahren arbeitet der 35-Jährige bei La Poste.

In Zeiten, in denen die Zahl der verschickten Briefe abnimmt, versucht die La Poste neue Einsatzfelder zu erschließen. Sie will unter anderem führender Dienstleister für Senioren werden, ab 2020 einer der Marktführer im Bereich Gesundheit und Betreuung zu Hause. Seit fünf Jahren arbeiten Post und Kommunen während Hitze- oder Kälteperioden zusammen – dann klingeln die Postboten standardmäßig bei Alten oder Kranken, um zu schauen, ob alles in Ordnung ist. In der südfranzösischen Gemeinde Pontet brachte eine Postbotin 2018 bei einem dreimonatigen Modellprojekt alten Menschen nicht nur Pakete, sondern auch Essen. Es gab das Tagesmenü eines Bestellservices und frisches Brot vom Bäcker.

Auf dem Weg zum Wohnzimmer entschuldigt sich Jeanne Sommer für das Durcheinander in ihrer Wohnung, in der

### „Die restliche Woche kann ich ja nur mit den Wänden reden“

jedes Detail seinen Platz hat. Sie winkt in Richtung des Esszimmers, dort solle man lieber nicht hinsehen, es seien Handwerker da gewesen, um die Fenster zu dichten. „Aber das ist gut, jetzt ist es bei Ihnen warm“, sagt Doumbia, der sich auf einen der Polstersessel setzt und die Beine ausstreckt wie jemand, der dort nicht zum ersten Mal sitzt. Jeanne Sommer drückt sich an ihrem Marmortisch vorbei und sinkt auf das Sofa. Sie schaut sich die Post an, die ihr Doumbia zuschiebt, Werbekataloge, schüttelt den Kopf, schon wieder dieser Kram. „Aber am Telefon hat man aufgehört, Sie zu befragen“, fragt Doumbia. „Ja, ja“, antwortet sie. Eine neue Putzfrau habe sie auch gefunden, die sei gut, besser als die letzte. Doumbia atmet auf. „Das ist gut. Das hat Sie ja sehr beschäftigt.“

Jeder französische Postbote kann dazu verpflichtet werden, in seinem Zustellbezirk Besuche zu machen. Bevor das Angebot richtig losging, bildete La Poste laut der Tageszeitung „Le Monde“ mehr als die Hälfte ihrer Postboten weiter. Es gab demnach aber auch Briefträger, die ohne diese Weiterbildung Besuche machen mussten.

Einer berichtete der Zeitung, dass der Besuch unangenehm gewesen sei. Die Protokollfrage, wie es der besuchten Person ging, habe er nicht ausfüllen wollen, er sei kein Mediziner und wolle darüber nicht urteilen. Laut La Poste werden Briefträger nicht zur Verantwortung gezogen, wenn Abonnenten während oder nach ihrem Besuch gesundheitliche Probleme haben und diese nicht dokumentiert sind. Stürze eine Person während eines Besuchs, sei der Briefträger auch nicht gezwungen, eingzugreifen. In so einem Fall gelte: den Notruf verständigen und die Anweisungen der Rettungskräfte befolgen.

Die 86-jährige Jeanne Sommer wohnt allein in ihrer großen Wohnung. „Ich freue mich, wenn der Postbote vorbeikommt. Die restliche Woche kann ich ja nur mit den Wänden reden“, sagt sie und blickt zu Doumbia hinüber. „Außerdem er immer ein Lächeln auf den Lippen, das ist gut. Ich spüre, wenn es mit jemandem stimmt. Das merkt man am Lachen.“ Doumbia schmunzelt. Auch er komme gern. Kaffee, Kekse oder Waffeln stünden bei jedem Besuch bereit.

Der Besuch läuft immer so ab: Ibrahima Doumbia klingelt mittwochs um 15 Uhr bei Jeanne Sommer, sie wartet dann schon minutenlang und öffnet, dann setzen sie sich ins Wohnzimmer, er auf den Sessel, sie auf das Sofa. Sie erzählt, er hört zu.

Zu erzählen hat sie eine Menge. Vom Krieg und dem Nationalsozialismus, in den sie 1933 hineingeboren wurde. Von ihrer Arbeit als Buchhalterin für die Société Rhin Rhône, dann für die Bol-loré-Gruppe, als diese ihre Firma aufkaufte. Die Eltern sind lange tot, den Mann hat sie verloren, das Kind auch. Sie wurde viermal wiederbelebt und besiegte den Krebs. „Ich bin nicht so schnell kleinzukriegen“, sagt sie.

Briefeschreiben war gestern:  
Die Post muss neue Geschäftsfelder erschließen.  
In Frankreich besuchen Boten wie Ibrahima Doumbia Alte und Kranke, um ihnen Gesellschaft zu leisten – und Angehörige zu entlasten

VON THERESA STEUDEL,  
STRASSBURG



Sprechstunde. Doumbias Besuche bei Jeanne Sommer laufen immer so ab: Sie setzen sich ins Wohnzimmer, sie erzählt, er hört zu.

Foto: Theresa Steudel

Dinge am Telefon sagen kann? Häufig nähmen die Personen einen tropfenden Abfluss nicht mehr wahr, lautet die Antwort von La Poste. Sie seien vielleicht ein wenig taub, würden schlecht sehen, hätten Probleme mit dem Gedächtnis. Vor allem, wenn die Familie weit weg wohnt, sei der Besuch des Postboten eine Absicherung für alle. Einen Pflegeservice wolle man so auf keinen Fall ersetzen – aber ermöglichen, dass Senioren so lange wie möglich zu Hause bleiben können.

Jeanne Sommer wohnt seit 61 Jahren in ihrer Wohnung. An den Wänden hängen Gemälde in verzierten Rahmen. Eines zeigt rote, gelbe und rosafarbene Pfingstrosen in einer grünen Vase. „Das hat mein Vater gemalt“, sagt sie. Auch die dunklen Möbel in Wohn- und Esszimmer, der riesige Wandspiegel, der Kronleuchter und ein aus Holz geschnitzter Hahn, der auf dem Esstisch thronet, entstammen seinen Händen. „Ich bin umgeben von meiner Familie“, findet Jeanne Sommer. Ob sie trotzdem jemandem vermisse, der sich um sie kümmern könnte? „Natürlich“, antwortet sie. „Aber es gibt niemanden.“ Auch im Haus nicht? Die alte Frau schüttelt den Kopf, schürzt die Lippen. „Die kommen, um ihre Pakete abzuholen. Ein Danke erhalte ich nie.“

In Frankreich steigen die Abozahlen laut La Poste weiter, das Angebot soll nach und nach erweitert werden. So gibt es seit März die Option, statt des Briefträgerbesuches eine Telesitzung zu abonnieren. Diese ist 24 Stunden erreichbar und organisiert bei Bedarf zum Beispiel den Handwerkerbesuch. Zudem ruft sie regelmäßig an – etwa morgens nach dem Aufstehen, um zu fragen, ob alles in Ordnung ist. Zudem arbeitet La Poste mit Familieo zusammen. Das soziale Netzwerk für Familien erstellt aus digitalen Fotos und Nachrichten der Angehörigen ein analoges Magazin für die Großeltern, das wie eine Art Fotoalbum einmal pro Monat in den Briefkasten flattert.

Jeanne Sommer steht auf, drückt sich wieder am Marmortisch vorbei, geht mit kleinen, schnellen Schritten zur Anrichte in ihrem Esszimmer. Sie kommt mit Bildern zurück: sie und ihre Familie, sie und ihr Chef, sie und ihr Patenkind. „Das wird er auch irgendwann noch“, sagt sie lachend und deutet auf Doumbia, der die Augen schließt und „ach, Madame Sommer“ murmelt. Dann will sie die Geschichte erzählen, wie sie Doumbia zum ersten Mal traf. „Er war ja erst der zweite Neger, den ich in meinem Leben gesehen

### Er sei gern bei Jeanne Sommer, sagt er. „Sie ist sehr einfach“

habe“, sagt sie mit einem arglosen Lächeln, während Doumbia schmunzelnd den Kopf schüttelt. Das erste Mal sei kurz nach dem Zweiten Weltkrieg gewesen, der Mann habe im Lazarett neben ihrem Vater gelegen und sich darüber beschwert, dass der so laut schnarche. Mit lauter, tiefer Stimme atmete sie nach, wie sich der Soldat über die nächtliche Störung aufregte.

Er sei gern bei Jeanne Sommer, „sie ist sehr einfach“, sagt Doumbia, und meint damit, dass die alte Frau nichts und niemanden von oben herab betrachtet. Als er sich dann erhebt, nimmt Doumbia vorsichtig das grüne Deckchen in die Hand, das beim Sitzen auf dem Kissen im Sessel verrutscht ist. Er drapiert es wieder auf dem Stoff, streicht die Falten glatt.

Der Abschied dauert fast genauso lang wie der Besuch. Erst stehen sie im Korridor und unterhalten sich, dann im Hausflur. Es gibt immer noch etwas zu erzählen – die Bilder vom Brand der Kathedrale Notre-Dame in Paris, was sie heute gegessen hat. Doumbia hört zu, irgendwann sagt er ihr, sie solle nicht so lange stehen. Sie lacht, winkt ab. Auf seine Bitte, es langsam anzugehen, antwortet sie, sie wolle heute noch den Schmutz wegmachen, den die Handwerker verursacht haben.

Als sich Doumbia draußen auf sein Rad schwingt, gehen die großen Fensterläden im Hochparterre auf und Jeanne Sommer steckt den Kopf nach draußen. Sie wünschen sich ein letztes Mal „Alles Gute“ und „Passen Sie auf sich auf“, dann radelet Doumbia den Fußweg entlang. Drei Straßen hat er noch mit Briefen zu versorgen. Er ist schon lange um die Ecke gebogen, da schaut ihm Jeanne Sommer immer noch nach.

Aber als sie vor ein paar Jahren das erste Mal schlimm stürzte, merkte Jeanne Sommer, dass sie Hilfe braucht. Da kam das Angebot der Post gerade recht. Sie wird auf Lebenszeit den gleichen Preis bezahlen, egal ob die Post die Preise erhöht – denn sie war eine der ersten in Straßburg, die das Abonnement abschlossen.

Postboten sind nach den Bäckern die beliebtesten öffentlichen Personen der Franzosen. Das ergab eine Umfrage, die La Poste 2012 in Auftrag gab. Seit der Service existiert, sind um die 6000 Worker in Frankreich zustande gekommen, davon 270 in der Region Grand Est, zu der das Elsass gehört. Im klassischen Fall melden Angehörige die Senioren an. Selber abonnieren diese den Service selten – denn dies gehe einher mit dem Einverständnis, dass man nun wirklich alt sei, erklärt eine Mitarbeiterin der elsässischen Abteilung der Post.

Das ist auch der Grund, warum ein 2018 gestartetes, ähnliches Projekt der Deutschen Post scheiterte. 25 Briefträger sollten im Bremer Stadtteil Schwachhausen regelmäßig bei Senioren klingeln und sie nach ihrem Wohlbefinden fragen. Machten sie nicht auf, wurde die Johanniter-Unfall-Hilfe alarmiert.

Bei drei Besuchen pro Woche an festgelegten Tagen kostete das Angebot neun, bei sechs Besuchen 15 Euro. Das Modellprojekt lief im Mai aus und soll vorerst in keinem anderen Ort Deutschlands getestet werden – denn niemand abonnierte. „Der Impuls für die Inanspruchnahme von Post-Persönlichkeit“ hätte daher „vermutlich von außen kommen“ müssen, „über Angehörige, Kassen, karitative Einrichtungen“, heißt es bei der Post.

Die französischen Briefträger werden geschult, wie man mit den Alten redet, geduldig bleibt und am Ende des Besuchs mit Nachdruck sagt, dass man gehen muss. Wenn sie das Haus verlassen, geben sie über eine App einen Hinweis an die jeweiligen Kontaktpersonen – meist Familienangehörige oder Nachbarn –, dass alles in Ordnung ist oder eben nicht. Auch nötige Reparaturen oder Besorgungen werden so gemeldet.

Aber warum braucht es einen Briefträger und eine App, wenn man sich solche