

**Nr. 188/2010**

***Interpellation Graber: Test der Schweizerischen Post zur Briefzustellung in Kriens***

***Eingang: 26. November 2010***

***Zuständiges Departement: Präsidialdepartement***

***Beantwortung***

Mit ihrer Interpellation spricht Einwohnerrätin Kathrin Graber den Test der Schweizerischen Post für ein neues Briefzustellungsmodell an. Dieses Projekt läuft unter dem Kennwort "Distrinova" und wird neben Kriens in den Gemeinden Hergiswil und Horw sowie in der Region Sarnen ausgetestet. Der Kernpunkt der neuen Briefzustellung liegt in der maschinellen Vorsortierung der Briefe bis auf die Stufe der Laufroute einzelner Briefboten. Ebenso wird darauf geachtet, dass Geschäftskunden gegenüber Privatkunden bevorzugt behandelt werden. Wo jedoch Geschäftskunden ihr Domizil in Wohngebieten haben, kann dieser Anspruch nur beschränkt eingehalten werden.

Die Gemeindeverwaltung wurde im August 2010 durch die Post, wenige Tage vor der Mitteilung an die Bevölkerung, auf den Test einer neuen Briefzustellung hingewiesen. Aufgrund dieser Mitteilung wurde eine zentrale Meldestelle für Reklamationen aus der Bevölkerung eingerichtet. Die Meldungen aus der Bevölkerung an die Gemeindeverwaltung, bis anfangs November 2010 waren es deren zwei, wurden an die Post weitergeleitet. Aufgrund der Berichterstattung in den Medien zur vorliegenden Interpellation gingen auf der Gemeindeverwaltung nochmals vier Beschwerden aus der Bevölkerung bezüglich des Testversuchs ein. Diese waren allesamt direkt an die Post gerichtet, mit einer Kopie an die Gemeindeverwaltung.

Aufgrund der sehr geringen Anzahl von Rückmeldungen, insgesamt hat die Gemeindeverwaltung Kenntnis von sechs Rügen, muss davon ausgegangen werden, dass der Test der Post für viele Kundinnen und Kunden zu keiner spürbaren Angebotsverschlechterung führte. Es ist eine Tatsache, dass viele Einwohnerinnen und Einwohner den ganzen Tag beruflich abwesend sind und deshalb nicht spüren, ob die Post am Vormittag oder bis spätestens 12.30 Uhr im Briefkasten ist. Aufgrund einer Reklamation an die Gemeindeverwaltung, welche ein Geschäftshaus in einem Wohngebiet betraf, konnte die Post eine für die KMU-Unternehmen befriedigende Lösung anbieten.

Trotzdem hat der Gemeinderat mit Schreiben vom 4. November 2010 an die Post darauf hingewiesen, dass er über alle weiteren Massnahmen sofort zu informieren sei, bevor definitive Entscheide gefällt werden. Insbesondere wünschte der Gemeinderat auch die Zustellung der Versuchsauswertung. Nachdem der Versuch, welcher ursprünglich bis Ende 2010 terminiert war, bis in das Frühjahr 2011 verlängert wurde, liegt eine solche Auswertung noch nicht vor. Der Gemeinderat ist gewillt, den Briefzustellungs-Versuch weiterhin eng zu begleiten und sich von der Post entsprechend informieren zu lassen. Von einem Abbau der Dienstleistungsqualität oder des Service Public, wie dies die Interpellantin schreibt, kann aus Sicht des Gemeinderates nicht gesprochen werden. Vielmehr zeigt es sich, dass die Post gewillt ist, sich dem

Wettbewerb zu stellen und auch bereit ist, neue Wege zu beschreiten. Sollte es sich nach der Auswertung der Versuche zeigen, dass das neue Briefzustellungssystem "Distrinova" nicht den Erwartungen entspricht, geht der Gemeinderat davon aus, dass die Post von sich aus auf dieses System verzichten wird.

Die Fragen werden wie folgt beantwortet:

1. *Welche Massnahmen hat der Gemeinderat bisher ergriffen, um die Schweizerische Post von einer Anpassung bzw. einem allfälligen Abbruch des Versuchsbetriebs zu überzeugen?*

Die Post führt schweizweit seit Herbst 2010 in drei Regionen Tests durch. Gemäss Testkonzept sollen alle Haushaltungen in den Testversuchen in der Ost- und Westschweiz bis spätestens 14 Uhr bedient werden. In der Zentralschweiz werden alle Haushaltungen bis um 12.30 Uhr bedient. Beim Zustellschluss in der Gemeinde Kriens hat sich gegenüber vor den Tests demnach nichts geändert. Das kommunizierte Dienstleistungsversprechen konnte im Rahmen der Tests weitgehend eingehalten und Verspätungen/Rückstände auf ein Minimum reduziert werden. Dennoch ist dies der Post nicht in jedem Fall gelungen, es kam insbesondere in der Startphase der Versuche zu Verspätungen, die unter anderem auf die Prozessumstellungen zurückzuführen sind. Richtig ist aber, dass eine angepasste Tourenplanung dazu geführt hat, dass der genaue Zustellzeitpunkt beim einzelnen Kunden heute früher oder später sein kann, als dies vor den Pilotversuchen der Fall war. Veränderungen der Zustellzeiten für einzelne Kunden hat es aber früher schon gegeben und wird es auch in Zukunft immer wieder geben.

Aufgrund der wenigen Rückmeldungen aus der Bevölkerung hat der Gemeinderat keine Veranlassung, bei der Post einen Abbruch des Versuchsbetriebs zu verlangen. Es muss einer Unternehmung wie der Post gestattet sein, bestehende Prozesse zu hinterfragen und zu versuchen, diese im Sinne eines besseren Kundennutzen anzupassen. Der Gemeinderat hat jedoch bei der Post verlangt, laufend und rechtzeitig über Anpassungen oder Änderungen am Versuchsbetrieb informiert zu werden.

2. *Welche Massnahmen will der Gemeinderat noch ergreifen, damit die Schweizerische Post das Zustellsystem nach Ende des Versuchsbetriebs im Interesse seiner Kunden anpasst?*

Die Post hat am 14. Dezember kommuniziert, dass sie in den kommenden Monaten den Zustellschluss in den Pilotgebieten der Ost- und Westschweiz wieder wie bisher für alle Kunden in der Regel bis 12.30 Uhr umstellt. Für die Pilotregion Innerschweiz wird sich dagegen nichts ändern, da der Zustellschluss bereits heute bei 12.30 Uhr liegt.

Für die aktuell laufenden Tests werden auch 2011 noch Messungen stattfinden. Die Pilotversuche werden weitergeführt, bis diese Messungen abgeschlossen und Resultate ausgewertet sind. Um eine zu häufige Anpassung der Zustellzeiten bei den Kunden zu vermeiden, werden die Testbetriebe während der Auswertungsphase weiterlaufen. Die Post wird über die Resultate aus den Tests und über Entscheide zum weiteren Vorgehen informieren, wenn diese vorliegen.

Nachdem bis heute kein Entscheid über das zukünftige Zustellsystem getroffen wurde und die Post als Dienstleistungsbetrieb ihre Kunden im Fokus hat, kann davon ausge-

gangen werden, dass nur ein kundenfreundliches Zustellsystem, welches von der Mehrheit der Kunden getragen wird, schlussendlich zum Einsatz kommen wird.

3. *Was hält der Gemeinderat selbst vom neuen System der Briefzustellung? Ist der Gemeinderat auch der Auffassung, dass diese Einschränkung des Service Public nicht widerspruchsfrei hingenommen werden darf?*

Der Gemeinderat ist der Ansicht, dass von einer Einschränkung des Service Public nicht die Rede sein kann. Um nötige Optimierungen und effizientere Abläufe umsetzen zu können, muss die Post die unternehmerische Freiheit haben, innerhalb ihres Leistungsversprechens den Zustellpunkt bei den einzelnen Kunden anpassen zu können. Irgendwo müssen die Touren starten und an einem anderen Ort enden und nicht alle Kunden können gleichzeitig bedient werden.

Kunden, die ihre Post zu einem fixen Zeitpunkt früh am Morgen brauchen, bietet die Post ein Postfach an. Für Geschäftskunden besteht auch das Angebot der vereinbarten Zustellung, mit dem sie sich gegen Bezahlung die Post zu einem vereinbarten Zeitpunkt zustellen lassen können.

4. *Hat der Gemeinderat die Situation erkannt, und ist er bereit, mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln, beispielsweise mit einer Stellungnahme der Gemeinde bei der Post usw., sich gegen die Einschränkung des Service Public zulasten der Krienser Kunden und KMU einzusetzen?*

Wie bereits ausgeführt, ist der Gemeinderat im ständigen Kontakt mit den entsprechenden Stellen der Post. Im übrigen sieht der Gemeinderat keinen Abbau des Service Public, was sich auch darin zeigt, dass von Seiten der Bevölkerung sehr wenig Reklamationen bei der Gemeinde eingegangen sind.