

Wenn die Post zur Agentur wird

Rund 1500 Poststellen wurden seit 2001 wegen mangelnder Rentabilität überprüft und meistens geschlossen. Lediglich 270 wurden in eine Postagentur überführt. In den übrigen Fällen bietet die Post einen Haus-Service an. Viele Gemeinden haben sich mit den neuen Lösungen arrangiert. Der Kanton Thurgau kämpft gegen den massiven Abbau des Service public.

Es ist längst kein Geheimnis mehr: Die gute alte Dorfpost mit einer breiten Palette von Dienstleistungsangeboten hat in ländlichen Regionen ausgedient. Seit 2001 wurden schweizweit rund 1500 Poststellen und Speziallösungen bezüglich der Weiterführung überprüft und in den meisten Fällen durch ein alternatives Angebot ersetzt. Grund: Die Kundengewohnheiten ändern sich; immer weniger Briefe, Pakete und Einzahlungen gehen über den klassischen Postschalter. «Gemäss den rechtlichen Vorgaben müssen wir ein flächendeckendes Poststellennetz führen», sagt Marcel Marti, Kommunikationsverantwortlicher für Partnerlösungen bei der Schweizerischen Post. «Wir haben aber von der Politik auch den Auftrag, unsere Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit zu verbessern. Deshalb müssen wir auf die sinkende Nachfrage reagieren.»

270 Agenturen und 1150 Haus-Services

Überprüft die Post eine Poststelle, muss sie mit der betroffenen Gemeinde nach einer einvernehmlichen Lösung suchen. «Neben der Nutzung spielen beim Entscheid, ob eine Poststelle geschlossen wird, auch die Situation unserer Mitarbeitenden vor Ort und weitere Kriterien wie Lage und Erreichbarkeit umliegender Filialen eine Rolle», so Marti. «Gelegentlich entscheiden wir uns auch für die Weiterführung von Poststellen.» Tatsache ist aber, dass die meisten der seit 2001 überprüften Poststellen geschlossen und in eine neue Lösung überführt wurden: Derzeit gibt es rund 270 Agenturen und 1150 Haus-Services. Ersatzlos aufgehoben wurden laut Marti indes nur wenige Standorte. «Die Anzahl der Kundenzugangspunkte ist insgesamt praktisch gleich geblieben.» Bei der Zustellung ändere sich durch die Agentur oder den Haus-Service nichts.

Die neuen Lösungen kommen sowohl bei den Gemeinden als auch bei den Nutzern unterschiedlich gut an. Die Postagentur, die sich zumeist in Dorfläden, Tourismusbüros, Tankstellen oder



Vielen Poststellen in ländlichen Gebieten droht die Schliessung. (Bild: sts)

in Gemeindeverwaltungen befindet und durch das Personal des Agenturpartners geführt wird, bietet als grosses Plus längere Öffnungszeiten als die bisherige Poststelle. Fast alle der von den Kunden in einer Poststelle täglich nachgefragten Dienstleistungen sind laut Marti auch in der «Post im Dorfladen» erhältlich. So etwa die Aufgabe und Abholung von Briefen und Paketen, Bargeldbezüge und Einzahlungen – Letztere aus Sicherheitsgründen und wegen des Geldwäschereigesetzes nur bargeldlos. Laut Marti ist es vor allem dieser Punkt, der bisweilen zu Kritik am Agenturmodell führt. Man werde das Angebot aber verbessern: Ab dem ersten Quartal 2010 seien Einzahlungen nicht mehr nur mit der PostFinance Card, sondern auch mit den Maestro-Karten der Banken möglich.

Bei einer aktuellen Kundenumfrage der Post schnitten die Agenturen mit 75 von 100 Punkten bei Privatkunden beziehungsweise 72 Punkten bei Geschäftskunden gut ab. Geschätzt werde neben den langen Öffnungszeiten insbesondere der Umstand, dass die Post bei einer Agenturlösung nach wie vor im Dorf präsent sei, erklärt Marti. Sehr gut bewertet wurden das Frankieren von Paketen oder Briefen an der Selbstbedienungswaage, der Zahlungsverkehr sowie das Agenturpersonal. Da dieses vorgängig durch die Post ausgebildet werde, seien Qualität und Diskretion gewährleistet. Eine Postagentur stelle darüber hinaus für manch einen Dorfladen eine Chance dar, weil sie das Geschäft belebe und damit dazu beitrage, die Existenz des Ladens längerfristig zu sichern.

Massiver Abbau des Service public

Wenig erfreut über das Vorgehen der Post und die neuen Lösungen ist man im Kanton Thurgau. Dort sind seit dem Jahr 2001 53 der damals 129 Poststellen geschlossen und durch 9 Agenturen und 44 Haus-Services ersetzt worden. Bis 2011 sollen 23 weitere Poststellen überprüft werden. «Dies entspricht dem Abbau fast jeder zweiten Poststelle im Kanton und damit einer massiven Verschlechterung des Service public», sagt Reto Marty, Geschäftsführer des Verbands Thurgauer Gemeinden.

Ein Haus-Service könne niemals die Dienstleistungen einer Poststelle ersetzen, entrüstet er sich. Beim Haus-Service kennzeichnen Kunden ihren Briefkasten mit einem kleinen Schild, wenn sie ein Postgeschäft erledigen möchten. Der Briefträger oder die Briefträgerin wird dann an der Haustür klingeln, um nach den Wünschen zu fragen. «Das mag für ältere Personen oder für Haushalte, in denen tagsüber stets jemand zu Hause ist, eine Alternative sein», räumt Marty ein. Berufstätige oder Geschäftskunden würden jedoch gezwungen, zu einer Poststelle in der weiteren

