

Poststellennetz: das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt

Das Wichtigste

Mit dem neuen Postgesetz wird die Post beauftragt, die Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs zu erbringen. Zur Grundversorgung gehört laut dem Gesetzesentwurf auch der Betrieb eines landesweiten Netzes an Zugangspunkten, das die postalischen Dienstleistungen der Grundversorgung für alle Bevölkerungsgruppen in allen Regionen in angemessener Distanz zugänglich macht. Die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs müssen ebenfalls für alle Bevölkerungsgruppen in allen Regionen in angemessener Weise erreichbar sein. Die Post verpflichtet sich langfristig selbst zu einem modernen und dichten Netz an Zugangspunkten. Dabei sollen die Kundinnen und Kunden und deren Nachfrage nach Produkten und Dienstleistungen im Zentrum stehen.

Aktuelle Regelung und Änderungsbedarf

Wie ist das Poststellennetz bisher geregelt?

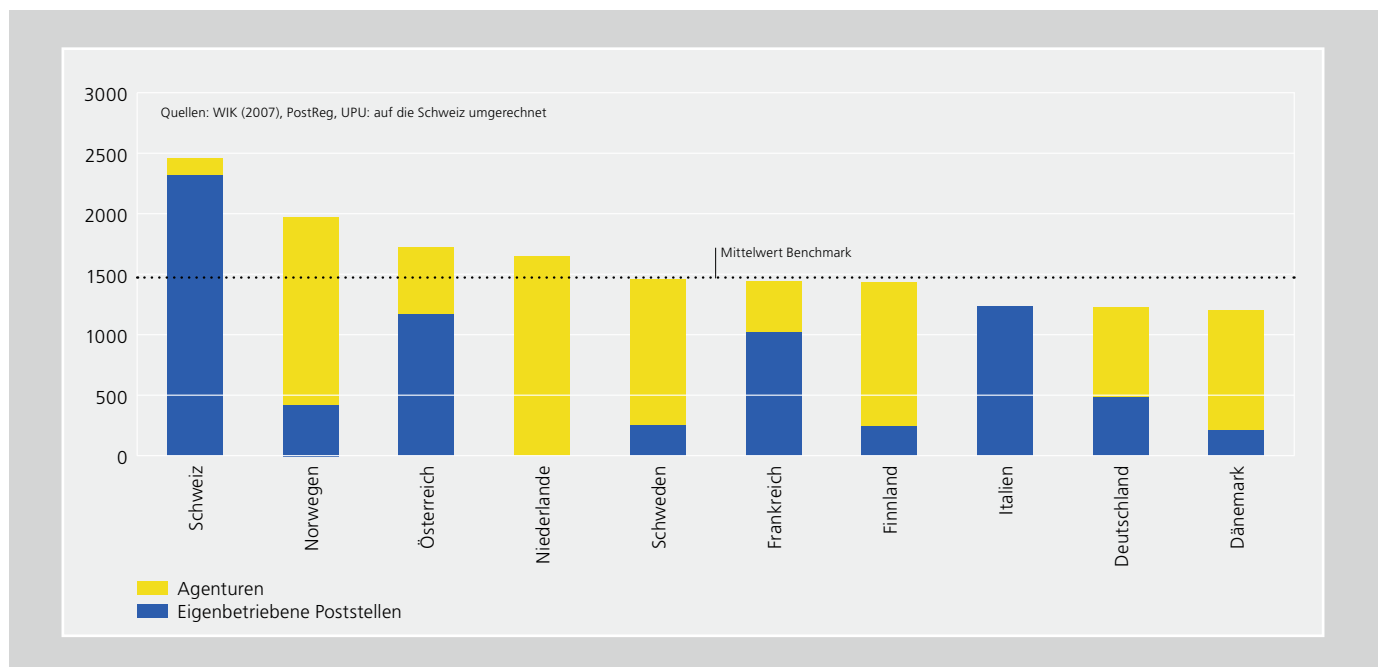
Artikel 2 des heutigen Postgesetzes beauftragt die Post, den Universaldienst mit Post- und Zahlungsverkehrsdienstleistungen zu erbringen. Hierfür betreibt die Post landesweit ein flächendeckendes Poststellennetz und stellt sicher, dass die Dienstleistungen des Universaldiensts in allen Regionen für alle Bevölkerungsgruppen in angemessener Distanz erhältlich sind.

Welche Herausforderungen stellen sich heute?

Das Kundenverhalten und die technologischen Möglichkeiten verändern sich. Einige Kundinnen und Kunden schätzen

längere Öffnungszeiten und wickeln immer mehr Zahlungen über das Internet ab (E-Banking). Gleichzeitig werden immer weniger Briefe und Pakete am Schalter abgegeben. Um diesen Entwicklungen Rechnung zu tragen und die Finanzierung der Grundversorgung langfristig zu sichern, erachtet die Post die schrittweise Weiterentwicklung des Poststellennetzes als Daueraufgabe. Mit neuen Betriebsformen wie Agenturen und Hausservice-lösungen können der Kundenservice verbessert und gleichzeitig die Kosten des Poststellennetzes vermindert werden. Insbesondere ältere Kunden bevorzugen allerdings häufig traditionelle Poststellen, um dort z. B. Bareinzahlungen zu tätigen. Es muss daher jeder Einzelfall unter Einbezug der betroffenen Gemeinde und Beachtung der Anliegen aller Anspruchsgruppen geprüft werden.

Poststellendichte im europäischen Vergleich



Herausgeberin und Auskunftsstelle

Die Schweizerische Post
Kommunikation
Ronny Kaufmann
François Tissot-Daguette
Viktoriastrasse 21
3030 Bern

Telefon 058 338 77 21
Fax 058 667 31 73
infoplattform@post.ch

Welche Regelungen bestehen im internationalen Umfeld?

In der Europäischen Union wird die postalische Grundversorgung (Universaldienst) in der Postrichtlinie definiert. Die Mitgliedstaaten haben dafür zu sorgen, dass die Dichte der Zugangspunkte den Bedürfnissen der Nutzer entspricht. Der Begriff «Zugangspunkt» wird in der Postrichtlinie nicht weiter ausgeführt. Ein Zugangspunkt kann sowohl eine traditionelle Poststelle wie auch eine Agentur oder ein Briefeinwurf sein. Die Dichte an Zugangspunkten sowie der Anteil Agenturen differieren unter den Mitgliedstaaten der EU erheblich. In Bezug auf das Netz an Zugangspunkten schreiben einige Mitgliedstaaten eine bestimmte Mindestanzahl vor, während andere eine maximale Entfernung definieren oder einen Zugangspunkt pro Gemeinde einer bestimmten Grösse vorsehen.

Lösungsansatz

Neben dem Dienstleistungsauftrag für postalische Leistungen und für den Zahlungsverkehr sieht der Entwurf zum neuen Postgesetz auch Vorgaben zum Poststellennetz und neu für das Netz von Briefeinwürfen vor. Laut dem Entwurf sollen weiterhin im Durchschnitt zirka 90 Prozent der Bevölkerung innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr einen Zugangspunkt mit den Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung erreichen können.

Position der Post

Für die Schweizerische Post sind eine ausgezeichnete Grundversorgung und ein dichtes, flächendeckendes Netz an Zugangspunkten zentrale Anliegen. Ein dichtes Netz stellt für sie nicht nur Kosten dar, es hat auch einen Wert. Dennoch entstehen aus der Universaldienstverpflichtung Nettokosten: Das betriebswirtschaftlich optimale Netz besteht gemäss PostReg aus 700 eigenbetriebenen Poststellen und 1000 Agenturen – heute verfügt die Post über 3611 Kundenzugangspunkte mit 2337 Poststellen und Agenturen, 1166 Hausservices, 103 reinen PickPoststellen und 5 internen Hauspoststellen.

Die Post verpflichtet sich langfristig zu einem dichten Netz an Zugangspunkten sowie einem modernen Dienstleistungsangebot, das dem Verhalten von Privat- und Geschäftskunden sowie den Bedürfnissen der relevanten Anspruchsgruppen Rechnung trägt. Bei einer Regelung des Poststellennetzes ist wichtig, dass die Kundinnen und Kunden – Privat- wie Geschäftskundschaft – und deren Nachfrage nach Produkten und Dienstleistungen im Zentrum stehen.

Der vom Bundesrat vorgeschlagene Infrastrukturauftrag nimmt die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten auf. Er bietet gleichzeitig die Möglichkeit, das Netz laufend dem Verhalten der Konsumentinnen und Konsumenten anzupassen. Damit sollte es möglich sein, dass sich die Post neuen Marktentwicklungen anpassen kann (insbesondere mit Blick auf die E-Substitution). Die Finanzierung der Grundversorgung soll auch durch neue, mehrheitlich netzfremde Wachstumsfelder getragen werden. Das Netz selbst kann jedoch durch eine Umstrukturierung seiner Retail-Aktivitäten (z. B. in Richtung Finanzdienstleistungen) erheblich dazu beitragen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.post.ch/politik