

# Postangebot in Kastanienbaum – wie weiter?

Geschätzte Kundin, geschätzter Kunde

Die Gewohnheiten der Bevölkerung ändern sich: Immer weniger Briefe, Pakete und Einzahlungen gehen über den Postschalter. Gründe sind insbesondere neue Technologien wie SMS und Internet sowie die verstärkte Konkurrenz. Deshalb verlangt der Bundesrat von unserem Unternehmen, seine Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit laufend zu verbessern.

## **Ungenügende Nutzung**

Die Poststelle Kastanienbaum ist unter der Woche täglich sieben und am Samstag zweieinhalb Stunden geöffnet. Die bescheidene und stark rückläufige Nachfrage nach Postdienstleistungen reicht nicht mehr aus, um in Kastanienbaum eine eigenständige Postfiliale betreiben zu können. Alleine die Einzahlungen sind in den letzten fünf Jahren um über einen Drittel zurückgegangen. Aufgrund dieser Entwicklung wird der Betrieb der Poststelle immer unwirtschaftlicher, der Handlungsbedarf immer grösser. Gefragt ist eine einfache, praktische und bewährte Alternative.

## **Gespräche mit der Gemeinde**

Im Frühjahr 2015 suchten wir aufgrund der anhaltend rückläufigen Nachfrage und der anstehenden Vakanz in der Leitung unserer Filiale Kastanienbaum das Gespräch mit der Gemeinde Horw. Ziel war es, über die aktuelle Situation und die künftige Postversorgung in Kastanienbaum zu diskutieren, um das weitere Vorgehen

gemeinsam zu klären. Als Alternative stellten wir den Behörden die Modelle Agentur («Post beim Partner») und Hausservice («Post an der Haustür») vor.

## **Hausservice**

Da sich trotz intensiver Bemühungen von Gemeinde und Ortsverein kein geeigneter Agenturpartner finden liess, stand für die Post die Einführung eines Hausservice im Vordergrund.

## **Das Modell Hausservice**

Mit dem Hausservice wird der Postschalter quasi an die Haustür verlegt: Sie können Ihre Postgeschäfte von Montag bis Freitag direkt beim Zustellpersonal erledigen. Dieses Angebot bewährt sich an mehr als 1200 Standorten. Wie Umfragen in Gebieten mit Hausservice zeigen, ist die Zufriedenheit hoch.

## **So funktioniert der Hausservice**

Wir stellen Ihnen ein kleines Schild zur Verfügung. Dieses bringen Sie an Ihrem Briefkasten an, wenn Sie ein Postgeschäft erledigen möchten. Unser Zustellpersonal klingelt dann bei Ihnen, um Sie nach Ihren Wünschen zu fragen. So können Sie zum Beispiel an der Haustür Rechnungen bezahlen oder dem Zustellpersonal Briefe und Pakete mitgeben. Auf Vorbestellung erhalten Sie zudem Briefmarken oder Bargeld von Ihrem Postkonto.

Bitte wenden!

## **Was sagt die Gemeinde?**

Der Dialog mit den Behördenvertretern verlief in einer angenehmen und konstruktiven Atmosphäre. Trotzdem kam es zu keiner Einigung. Der Gemeinderat setzte sich für die Weiterführung der Poststelle ein und bedauert ihren Verlust. Um in Kastanienbaum einen physischen Zugang zum Postangebot erhalten zu können, gab er einer Agenturlösung klar den Vorzug.

## **Entscheid für Hausservice**

Für die Post ist die Weiterführung der Poststelle Kastanienbaum aufgrund der ungenügenden Nachfrage nach Postdienstleistungen keine Option. Daher sprechen wir uns definitiv dafür aus, in Kastanienbaum einen Hausservice einzuführen. Falls sich zu einem späteren Zeitpunkt eine Möglichkeit für eine Agenturpartnerschaft ergeben sollte, ist die Post bereit, die Ablösung des Hausservice durch eine Postagentur zu prüfen.

Wir respektieren, dass die Gemeinde eine andere Haltung vertritt. Angesichts der positiven Erfahrungen mit dem Hauservice an mehr als 1200 Orten sind wir aber überzeugt, Ihren Interessen und Bedürfnissen als Postkundin/-kunde auch mit dem künftigen Angebot gerecht zu werden. In der im Jahr 2009 umgebauten und modernisierten Poststelle Horw stehen Ihnen die gesamten Postdienstleistungen innerhalb der Gemeinde Horw weiterhin zur Verfügung. Die Poststelle Horw ist ab Kastanienbaum mit dem privaten und öffentlichen Verkehr gut erreichbar.

Die Postleitzahl 6047 und die Ortsbezeichnung Kastanienbaum bleiben erhalten – an der Addressierung der an Sie gerichteten Postsendungen ändert sich nichts. In Kastanienbaum wird es weiterhin einen Briefeinwurf geben. Dieser wird, so lange die Nachfrage ausreichend ist, von Montag bis Freitag am Nachmittag und am Samstagvormittag geleert.

## **Wie geht es weiter?**

Der Termin für die Einführung des Hauservice ist noch offen. Sobald die entsprechenden Einzelheiten feststehen, werden wir Sie in geeigneter Form über das neue Dienstleistungsangebot informieren. Bis dahin bleibt die Poststelle Kastanienbaum samt Postfächern unverändert in Betrieb.

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen und Ihre Kundentreue.

Post CH AG, Poststellen und Verkauf

Erich Huber  
Leiter a.i. Verkaufsgebiet Vierwaldstättersee

Ruth Bühler-Buff  
Leiterin Poststellengebiet Kriens

## **Kontakt für Fragen zum Postangebot**

- Urs Stalder  
Leiter Betrieb, Poststellengebiet Kriens  
Tel. 058 448 46 10
- [kundendienst@post.ch](mailto:kundendienst@post.ch)
- [www.post.ch/postnetz](http://www.post.ch/postnetz)