**G E M E I N D E R A T**

12 53

Gemeindehausplatz 1
Postfach
6048 Horw
www.horw.ch

Kontakt Markus Hool
Telefon 041 349 12 53
Telefax 041 349 14 81
E-Mail markus.hool@horw.ch

An die Mitglieder
des Einwohnerrates
der Gemeinde Horw

6. Januar 2011 V1.05

**Schriftliche Beantwortung Interpellation Nr. 596/2010 von Jung Hans-Ruedi, CVP: Test der Schweizerischen Post zur Briefzustellung in Horw**

Sehr geehrter Herr Einwohnerratspräsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Am 29. November 2010 ist von Hans-Ruedi Jung, CVP, folgende Interpellation eingereicht worden:

"Seit 6. September 2010 testet die Schweizerische Post in Horw, Kriens, Hergiswil und in der Region Sarnen unter dem Namen "Distrinova" eine neue Form der Briefzustellung. Seither erhalten viele Horwerinnen und Horwer die Post erst um 12.30 Uhr mittags. Zudem häufen sich aufgrund des neuen Systems die fehlerhaften Brief-Zustellungen. Besonders für KMU, die ihren Betrieb in Wohngebieten haben und daher aufgrund des Zustellsystems neu später und mit falsch zugestellter Briefpost bedient werden, ist dies sehr störend und problematisch für den Geschäftsbetrieb. Kommt dazu, dass an regnerischen Tagen die Post teilweise vollständig durchnässt in die Briefkästen eingeworfen wird. Gemäss Gespräch einer Vertretung der CVP Horw, Kriens und Stadt Luzern mit einer Vertretung der Schweizerischen Post wird die neue Briefzustellung möglicherweise beibehalten und auf andere Gemeinden ausgedehnt. Je nach Rückmeldungen aus der Bevölkerung und den Gemeinden ist die Post aber auch bereit, punktuelle Anpassungen zu treffen oder das Projekt ganz abzubrechen. Die Unzufriedenheit in der Bevölkerung und vor allem bei den KMU ist gross. Auch für die Postboten verursacht das Projekt eine Verkomplizierung des Arbeitsablaufs. Statt der erhofften Verbesserung der Qualität bei der Briefzustellung bringt "Distrinova" einen weiteren Abbau der Dienstleistungsqualität bei der Post bei gleich bleibenden Preisen. Ich bin der Ansicht, dass diese Einschränkung des Service Public (nach der Schliessung von Poststellen, Zuteilung des Ortsteils St. Niklausen zu einem ortsfremden Zustellgebiet, Aufhebung von Briefkästen und Einschränkung der Briefkastenleerungszeiten) zulasten der Horwer Kunden und der KMU geht und daher von der Gemeinde Horw nicht ohne Widerspruch hingenommen werden darf.

In diesem Zusammenhang und nachdem die Schweizerische Post den Versuchsbetrieb im 2011 auswerten wird, bitte ich den Gemeinderat um Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Massnahmen hat der Gemeinderat bisher ergriffen, um die Schweizerische Post von einer Anpassung bzw. einem allfälligen Abbruch des Versuchsbetriebs zu überzeugen?
2. Welche Massnahmen will der Gemeinderat noch ergreifen, damit die Schweizerische Post das Zustellsystem nach Ende des Versuchsbetriebs im Interesse seiner Kunden anpasst?
3. Was hält der Gemeinderat selbst vom neuen System der Briefzustellung? Ist der Gemeinderat auch der Auffassung, dass diese Einschränkung des Service Public nicht widerspruchslos hingenommen werden darf?
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 Horwer Kundinnen und Kunden sowie der KMU einzusetzen?"

Zu den Fragen nehmen wir wie folgt Stellung:

Zu 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 14.00 Uhr bedient werden. In der Zentralschweiz werden alle Haushaltungen bis um 12.30 Uhr bedient. Beim Zustellschluss in der Gemeinde Horw 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 Piloten zu Verspätungen, die v.a. 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.

Zu 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 Zentralschweiz wird sich dagegen nichts ändern, da er 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.

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

Von einer Einschränkung des Service Public kann nicht die Rede sein. 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. Für 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.

Zu 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 Horwer Kundinnen und Kunden sowie der KMU einzusetzen?

Uns sind mit einer Ausnahme keine Reaktionen auf den Versuch der Post bekannt. Wir haben jedoch von den Berichten in den Printmedien Kenntnis.

In der Zentralschweiz wird der Pilot fortgesetzt. Es ist davon auszugehen, dass auf jeden Fall Anpassungen vorgenommen werdenund die Tourenplanung optimiert wird. Allenfalls werden bei den Zustellbezirken Anpassungen erfolgen, die auch für den Kunden spürbar sind. Vermutlich wird die Reihenfolge, dass grundsätzlich zuerst die Geschäftskunden bedient werden, fallen gelassen. Für die Reihenfolge der Zustellung wird wohl die Effizienz massgebend sein

Die Auswirkungen auf den Service Public sind zurzeit noch nicht absehbar. Dies wird sich erst nach Abschluss der Pilotphase zeigen.

Wir erachten es im heutigen Zeitpunkt verfrüht, zum Testbetrieb Stellung zu beziehen. Wir behalten uns jedoch vor, gegen Ende der Versuchsphase bei der Post eine Stellungnahme abzugeben, sofern wir weitere schriftliche Kundenreaktionen zum Testbetrieb erhalten.

Freundliche Grüsse

Markus Hool
Gemeindepräsident

Daniel Hunn
Gemeindeschreiber

Versand: 7. Januar 2011