



an den

EINWOHNERRAT EMMEN

24/13 Beantwortung des Dringlichen Postulats Martha Eschmann namens der CVP-Fraktion vom 7. Mai 2013 betreffend Post Emmen Dorf - Im Herbst 2013 nur noch als Postagentur?

A. Wortlaut der Motion

Im Jahre 1985 konnte nach langwierigen Verhandlungen und Absprachen die neue Poststelle im Emmen Dorf eingeweiht und eröffnet werden. Zur Freude aller Dorfbewohner, sowie der gewerblichen Firmen, in und um das Emmen Dorf, Rüeggisingen bis Waldibrücke. Bis heute wurde und wird die Poststelle täglich rege benutzt, um anfallende Postgeschäfte zu erledigen.

Nun hat die Emmer Dorf-Bevölkerung in diesen Tagen ganz überraschend Post erhalten. Mit einem gelben Flyer informiert die Post die Bevölkerung, dass die Poststelle im Emmen Dorf bereits schon ab dem 3.Quartal 2013 in diesem Jahr neu nur noch als Postagentur geführt werden soll. Dies ohne die Möglichkeit der Stellungnahme durch die Bevölkerung, des Quartiervereins, oder des Einwohnerrates. Man wird vor beschlossene Tatsachen gestellt.

Im wachsenden Umfeld des Emmen-Dorfes, neue Einfamilienhäuser an der Reussmatt, Zuzug der Firma GEMUE an der Seetalstrasse, Zuzug der Fensterfirma Kronenberg mit ihrem neuen Standort im Gebiet Hasli, geplanter Baustart des neuen Betagten-Zentrums Emmenfeld, geplantes neues Quartier im Schindler-Dörfli in der Feldbreite, um nur einige Projekte zu nennen, hat die Poststelle Emmen mit ihrem Einzugsgebiet bis an die Grenze zur Gemeinde Eschenbach durchaus ihre Daseins-Berechtigung. Die Post als nationale Institution mit historischem Hintergrund ist dem Grundgedanken des Service Public verpflichtet. In diesem Zusammenhang kann eine rein wirtschaftliche Betrachtungsweise bei der Auslegung des Leistungsangebotes nicht goutiert werden. Dass die Lebens- und Kundengewohnheiten sich mit SMS, E-Mail und Internetbanking verändert haben, ist unbestritten und nachvollziehbar. Aber nicht alle Bevölkerungsschichten besitzen eine grosse Affinität zur multimedialen Technik. Zusätzlich schätzen viele, auch technikaffine Personen, die freundliche Bedienung und die Kundennähe. Der Zeitgewinn für die Erledigung von Postgeschäften gerade zu Stosszeiten mit Verkehrsproblemen kommt sehr entgegen. Und die Poststelle Emmen leistet als Begegnungsort auch einen identitätsstif-

tenden Beitrag, nicht nur gesellschaftlich, sondern auch in Bezug auf das Dorfbild Emmens. Aus diesem Grund ist es für die Emmer-Dorfbevölkerung unverständlich und nicht nachvollziehbar, wieso die Poststelle Emmen-Dorf nun plötzlich nur noch als Postagentur geführt werden soll. Die Kommunikationspolitik der Post und auch des Gemeinderates lässt hier sehr zu wünschen übrig und es ist schade, dass der Dialog mit der betroffenen Bevölkerung und den Quartiervereinen nicht frühzeitig gesucht wurde.

Deshalb fordern wir den Gemeinderat auf:

1. Alles daran zu setzen, dass die Poststelle im Emmen Dorf aus den oben genannten Gründen bestehen bleibt.
2. Zu bedenken, dass das Dorf Emmen ein wachsendes Quartier und ein Treffpunkt für die Emmer Bevölkerung ist.
3. Sich einzusetzen für eine Überarbeitung und Anpassung der Öffnungszeiten der Poststelle Emmen.

Abschliessend muss festgehalten werden, dass gerade während den Stosszeiten, eine Anpassung der Öffnungszeiten vermehrt Kundenkontakte generieren würde.

Und es muss auch festgehalten werden, dass wir enttäuscht sind, dass der Gemeinderat in Kenntnis und in gutem Einvernehmen mit der Post die Schliessung akzeptiert hat und der Einwohnerrat dies aus den Medien erfahren muss.

B. Stellungnahme des Gemeinderates

1. Vorbemerkung

Die Schweizerische Post hat in den vergangenen Jahrzehnten immer wieder Poststellen eröffnet und geschlossen. Das ist kein neues Phänomen. In den 1990er-Jahren verstärkte sich aber der Druck, das historisch gewachsene Poststellennetz umfassend zu modernisieren. Gründe waren die Veränderungen im Kundenverhalten, die technologische Entwicklung und die neuen rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen für das Unternehmen. Damals gab es in der Schweiz noch 3'403 Poststellen. Im Januar 2001 teilte die Post mit, dass sie ihr Poststellennetz dem veränderten Kundenverhalten anpassen werde. Die erwähnte Modernisierung des Verkaufsnetzes und damit die Einführung von Alternativlösungen wie der Agentur („Post beim Partner“) und des Hausservices begann. Auch in den folgenden Jahren musste die Post zur Kenntnis nehmen, dass das Kerngeschäft an den Postschaltern (Briefe, Pakete und Einzahlungen) weiterhin stark rückläufig war. Im Zeitraum von 2000 - 2012 ist ein markanter Rückgang der Postdienstleistungen an den Poststellen verzeichnet worden (Briefverkehr - 63%; Paketversand - 47%; Einzahlungen - 30%). Heute umfasst das Poststellennetz 1'727 Poststellen, 514 Agenturen und 1'257 Hausservices. Wie Bundesrat und Parlament ist die Post der Meinung, dass sie dem Infrastrukturauftrag mit einem dichten Netz aus verschiedenen Formen von Zugangspunkten entsprechen

kann (Stand 1.5.2013). Artikel 14 des Postgesetzes verpflichtet die Post, ein flächendeckendes Poststellennetz zu betreiben, dass die Grundversorgung in angemessener Distanz für alle Bevölkerungsgruppen gewährleistet. Konkret bedeutet dies, dass für 90% der Bevölkerung innerhalb von 20 Minuten eine Poststelle oder eine Post-agentur mit dem öffentlichen Verkehr oder zu Fuss erreichbar sein muss (Art. 33 Postverordnung; PVG; SR 783.01).

2. Postversorgung in der Gemeinde Emmen

In der Einwohnergemeinde Emmen befinden sich die vier Poststellen Emmenbrücke 1 (Bahnhofstrasse), Emmenbrücke 2 (Sprengi), Emmenbrücke 3 (Emmen Center) und Emmen. Die Distanz von der Poststelle Emmen zur Poststelle Emmenbrücke 3 beträgt 1,2 Kilometer und zur Poststelle Emmenbrücke 1 bemisst sich die Entfernung auf 1,7 Kilometer. Aus Sicht der Post liegt die Poststelle Emmen abseits der Kundenströme. 90% der Kunden der Poststelle sind Privatkunden und lediglich 10% sind Geschäftskunden. Bei der Situationsanalyse stellte die Post fest, dass bei der Poststelle Emmen vor allem in den beiden letzten Jahren nochmals ein überdeutlicher Rückgang der Kundenfrequenzen zu verzeichnen war (- 10 % Briefpost; - 17% Paketpost und - 12% bei den Einzahlungen).

3. Verfahren bei der Schliessung von Poststellen

Das Verfahren bei der Schliessung einer Poststelle ist in Art. 34 der Postverordnung (PVG; SR 783.01) detailliert geregelt. Die Post hat im vergangenen Herbst den Gemeinderat kontaktiert und mitgeteilt, dass gestützt auf die Analyse der Postversorgung in der Gemeinde Emmen eine ersatzlose Streichung der Poststelle Emmen vorgeschlagen wird. Dies war für den Gemeinderat keine akzeptable Option. Als Alternative stellte die Post eine Agentur oder eine Anpassung der Öffnungszeiten zur Diskussion, wobei letztere die Schliessung nur für ein bis zwei Jahre aufschieben würde. In drei Gesprächen hat der Gemeinderat Emmen die Entwicklungen und Veränderungen im Einzugsgebiet der Poststelle Emmen eingehend dargestellt. Sämtliche im Postulat genannten Gründe für die Erhaltung der Poststelle Emmen hat der Gemeinderat der Post selbst auch vorgelegt. Der Gemeinderat hat in den Verhandlungen unter anderem darauf hingewiesen, dass eine ersatzlose Schliessung auch von den Einwohnern nicht akzeptiert würde.

4. Forderungen der Postulanten

Zu den einzelnen Forderungen des Postulates kann der Gemeinderat daher wie folgt Stellung nehmen:

1. Alles daran zu setzen, dass die Poststelle im Emmen Dorf aus den oben genannten Gründen bestehen bleibt.

Gemäss Art. 34 der Postverordnung (PVG) muss die Post bei der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur die betroffenen Gemeinden anhören und eine einvernehmliche Lösung anstreben. Ausgehend von veränderten Kundenverhalten gehört es zu den Daueraufgaben der Post, das bestehende Poststellennetz zu überprüfen. Deshalb hat die Post die Postver-

sorgung der Gemeinde Emmen analysiert. Die Analyse führte zum Schluss, dass für die Post angesichts der deutlichen Rückgänge und der ungenügenden Nutzung eine ersatzlose Schliessung im Vordergrund stand. Der Gemeinderat Emmen hat die ersatzlose Schliessung unter Hinweis auf die Entwicklungen im Einzugsgebiet dieser Poststelle und die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner im Gemeindeteil Emmen abgelehnt. Gleichzeitig hat der Gemeinderat verlangt, dass die Post für den Fall des Festhaltens an der Schliessung der Poststelle im Minimum eine Agenturlösung prüfen müsse. Dem Gemeinderat ging es darum, zumindest eine Zugangsstelle zu den Postdienstleistungen im Emmen Dorf erhalten zu können. Damit konnte die ersatzlose Schliessung und damit der Wegfall jeglicher Postdienstleistungen verhindert werden. Der Gemeinderat vertritt die Ansicht, dass die nun vereinbarte Agenturlösung für Emmen Dorf deutlich besser ist, als die von der Post zuerst angestrebte ersatzlose Schliessung.

Die Post hat den Entscheid zur Schliessung der Poststelle getroffen. Die Erhaltung des Status quo war für die Post keine Option. Auf Verlangen der Gemeinde Emmen ist im Dialog eine Agenturlösung mit ihren attraktiven Öffnungszeiten erarbeitet worden. Der Vertrag für die Führung einer Postagentur mit dem Partner SPAR Emmen ist unterzeichnet worden. Der Gemeinderat hat alles daran gesetzt, die Postdienstleistung im Emmen Dorf zu erhalten.

2. Zu bedenken, dass das Dorf Emmen ein wachsendes Quartier und ein Treffpunkt für die Emmer Bevölkerung ist.

3. Sich einzusetzen für eine Überarbeitung und Anpassung der Öffnungszeiten der Poststelle Emmen.

Der Gemeinderat hat in den Gesprächen mit der Post die im Postulat geschilderten Forderungen selbstverständlich auch thematisiert. Aus der Sicht der Post ist das Wachstum im Umfeld der Poststelle Emmen kein Entscheidkriterium. Eine Zunahme der Einwohnerzahl in einer Gemeinde oder in einem Quartier bedeutet für die örtliche Poststelle nicht zwangsläufig eine höhere Nutzung und mehr Postgeschäfte. Dies liegt daran, dass die Veränderungen der Kundengewohnheiten weitergehen - namentlich die Erledigung von Postgeschäften mit elektronischen Mitteln (E-Banking, SMS, E-Mail) oder die Verlagerung der Postgeschäfte auf den Arbeitsweg, den Arbeitsort oder den Einkaufsort. Weiter ist zu beachten, dass die Post für die Geschäftskunden in der von der Poststellenschliessung betroffenen Region andere Lösungen anbietet.

Der Gemeinderat hat in den Verhandlungen mit der Post selbstverständlich auch die Anpassung der Öffnungszeiten thematisiert. Die Post hat vor einigen Jahren bei verschiedenen Poststellen versucht mit veränderten Öffnungszeiten (z.B. Verlängerungen am Abend und am Samstag) das Angebot attraktiver zu gestalten. Die Post musste aber feststellen, dass sich als Ergebnis lediglich die vorhandenen Kundengeschäfte auf andere Zeiten verlagerten. Auf der anderen Seite hat die Post die Erfahrung gemacht, dass durch eine Verkürzung der Öffnungszeit - um die Poststelle wirtschaftlicher betreiben zu können - die Nutzung noch weiter zurückgeht. Daraus folgt, dass in Emmen über kurz oder lang eine ersatzlose Schliessung oder Agenturlösung erneut zur Diskussion gestanden hätte.

Der Gemeinderat hat für den Fall der Schliessung der Poststelle eine Agenturlösung gefordert. In der Schweiz hat die Post bereits mehr als 500 Postagenturen geschaffen. Diese werden mit Blick auf eine weiterhin kundenfreundliche, aber zugleich wirtschaftlichere Postversorgung als Ersatz von herkömmlichen Postschaltern umgesetzt. Das Sortiment der Postagentur umfasst fast alle täglich in einer klassischen Poststelle nachgefragten Dienstleistungen. Die Postkunden können bei verlängerten Öffnungszeiten weiterhin Briefe und Pakete aufgeben, Sendungen abholen, Briefmarken kaufen, Einzahlungen erledigen und Geld beziehen. Das Kerngeschäft der bisherigen Poststelle bleibt so erhalten. Einschränkungen ergeben sich beim Zahlungsverkehr: Einzahlungen sind nur noch bargeldlos möglich; dies aber - im Gegensatz zur bisherigen Poststelle - auch mit Maestro-Karten der Banken. Dem Argument, wonach gerade ältere Einwohnerinnen und Einwohner auf die Möglichkeit zur Bargeld-Einzahlung am Postschalter angewiesen seien, muss zudem der Sicherheitsaspekt entgegengehalten werden. Sämtliche Empfehlungen gehen dahin, dass bargeldlose Zahlungen sicherer sind (vgl. http://www.polizei.lu.ch/sicherheits_im_alter.pdf, Seite 20). Mit der Agenturlösung sind damit weiterhin die Dienstleistungen der Post in unmittelbarer Nähe zum Wohn- und Arbeitsort, aber auch für Passanten gewährleistet. Die von der Post als erste Variante angestrebte ersatzlose Schliessung hätte dagegen einen markanten Abbau der Dienstleistungen zur Folge gehabt. Diese Agenturlösung trägt aus der Sicht des Gemeinderates den Entwicklungen im Gebiet des Emmen Dorf gebührend Rechnung. Auch der Treffpunkt der Bevölkerung im Emmen Dorf kann damit erhalten bleiben. Dabei darf nicht vergessen werden, dass auch die Zukunft des ehemaligen Ämmer Dorfmärts (Coop-Satellit) zur Diskussion stand. Vor einigen Jahren hat Coop aufgrund mangelnder Umsatzzahlen die Zusammenarbeit mit unzähligen Satelliten eingestellt. Auch im Emmen Dorf musste der damalige Betreiber neue Lösungen suchen. Die Zusammenarbeit der Post mit Detaillisten hat sich bei den bisherigen Agenturlösungen in der Schweiz bewährt. Beide Parteien profitieren von der Zusammenarbeit. Der Gemeinderat war daher sehr froh, dass sich der heutige Betreiber des SPAR im Emmen Dorf für die Zusammenarbeit und damit auch für die Agenturlösung der Post im Emmen Dorf entschieden hat. In der Schweiz verfügt die Post bereits über rund 500 Postagenturen. Aufgrund von Befragungen ist eine Mehrheit der Privatkunden mit den Leistungen der bestehenden Postagenturen („Post beim Partner“) zufrieden. Viele Gemeinden verfügen nur noch über eine solche Agentur und die nächste Poststelle ist in der Regel deutlich weiter entfernt als in der Gemeinde Emmen, wo in einer maximalen Entfernung von 5 Kilometern eine Poststelle zur Verfügung steht. Gemäss den uns von der Post zur Verfügung gestellten Angaben erreichen die Beurteilungen in den Bereichen Agenturpersonal, Erreichbarkeit und Angebot sowie die Kundenbindung erfreuliche Werte. Vor der Eröffnung der neuen Postagentur in Emmen wird die Post das Personal des SPAR Emmen entsprechend ausbilden. Dazu findet vor der Eröffnung der Agentur eine Schulung vor Ort statt. Zudem ist in den ersten Tagen nach dem Start eine Vertretung der Post in der Agentur anwesend, um das Personal und die Kundschaft bei Fragen und Problemen zu unterstützen.

Der definitive Entscheid über die Schliessung von Poststellen obliegt der Post. Eine rein sachliche Beurteilung ergibt, dass die Post die gesetzlichen Vorgaben für die Postversorgung in der Gemeinde Emmen vollumfänglich erfüllt und auch das Verfahren ist korrekt durchgeführt worden.

5. Kommunikation

Die Postulanten äussern die Enttäuschung darüber, dass der Einwohnerrat die Schliessung der Poststelle aus den Medien erfahren musste. Über die Aufnahme der Gespräche über die Situation der Postversorgung in der Gemeinde Emmen ist aus verständlichen Gründen Stillschweigen vereinbart worden. Vorerst muss darauf hingewiesen werden, dass die Schliessung von Poststellen in erster Linie die Mitarbeitenden der jeweiligen Poststelle betrifft. Es ist daher gerechtfertigt, dass vor einer internen Kommunikation keine öffentlichen Diskussionen stattfinden können. Zudem ist es alleinige Angelegenheit der Post, die betroffenen Kunden über Veränderungen im Dienstleistungsangebot zu informieren. In den Verfahren bei der Schliessung von Poststellen ist es nicht vorgesehen, den Quartierverein oder ein Gemeindeparlament in die Gespräche zu integrieren. Vorliegend war einzig und allein der Gemeinderat und die Verwaltung Ansprechstelle für die Post. Einleitend hat der Gemeinderat die massiven Veränderungen im Poststellennetz kurz umschrieben. Das lässt erkennen, dass auch in der Gemeinde Emmen damit gerechnet werden musste, dass die Post die Postversorgung kritisch prüfen wird.

Die Post hat dem Gemeinderat in den Gesprächen versichert, dass die bestehenden Arbeitsverhältnisse bei der Poststelle Emmen weitergeführt werden. Es gibt keine Kündigungen wegen der Schliessung der Poststelle Emmen.

Schlussfolgerung

Der Gemeinderat bedauert, dass aufgrund veränderten Kundenverhaltens die Poststelle in Emmen aufgehoben werden muss. Der Gemeinderat Emmen hat aber eine ersatzlose Schliessung der Poststelle Emmen verhindern können. Dank der Bereitschaft des Betreibers des SPAR Emmen verfügen die Bewohnerinnen und Bewohner im Emmen Dorf weiterhin über einen Postzugangspunkt mit überaus attraktiven Öffnungszeiten und praktisch allen in einer klassischen Poststelle vom durchschnittlichen Privatkunden nachgefragten Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit des SPAR's Emmen mit der Post betrachtet der Gemeinderat als win-win-Situation.

Der Gemeinderat lehnt das Postulat ab.

Emmenbrücke, 15. Mai 2013

Für den Gemeinderat

Rolf Born
Gemeindepräsident

Patrick Vogel
Gemeindeschreiber