



---

## PostCom-Newsletter

Ausgabe 1 – Februar 2023

### Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung der Postagenturen untersuchte die PostCom in den vergangenen Monaten, welche Massnahmen die Post zur Gewährleistung der Qualität in diesen Zugangspunkten trifft. Fazit: Die Post legt bei den Partnerfilialen ein hohes Qualitätsbewusstsein an den Tag. Weitere Einzelheiten zu dieser Erhebung gibt der nachfolgende Artikel in diesem Newsletter.

2022 hat die Post die Vorgaben zur Pünktlichkeit der Zustellung von Briefen und Paketen erneut übertroffen. Dies war auch für die Zustellung der Zeitungen der Fall, die erstmals gemessen wurde. Die PostCom hat im Rahmen einer vorgezogenen Prüfung die ausgewiesenen Werte kontrolliert und bestätigt.

Wie bereits angekündigt, führt die PostCom aus Anlass ihres 10-jährigen Bestehens am Mittwoch, 3. Mai 2023, im Zentrum Paul Klee in Bern eine Konferenz durch. Neben einer Bilanz der bisherigen Aktivitäten stehen verschiedene Themen rund um das Postwesen im Fokus. Kurze Präsentationen, Panels zur Grundversorgung und zum Postmarkt sowie ein Ausblick auf mögliche Trends und Entwicklungen werden einen umfassenden Einblick vermitteln. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, mit den anwesenden Expertinnen und Experten in einen Dialog zu treten und so zu einem anregenden Meinungsaustausch beizutragen. Anmeldungen zur Teilnahme nimmt das Fachsekretariat via E-Mail [info@postcom.admin.ch](mailto:info@postcom.admin.ch) gerne entgegen.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und grüssen Sie freundlich.

Fachsekretariat PostCom



## Postagenturen: hohes Qualitätsbewusstsein der Post

2013 konnten Kundinnen und Kunden bei 569 Postagenturen und 1662 Poststellen postalische Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Ende 2022 gab es hingegen 1254 Postagenturen und 773 Poststellen. Aufgrund der zunehmenden Bedeutung der Postagenturen untersuchte die PostCom in den vergangenen Monaten, welche Massnahmen die Post zur Gewährleistung der Qualität in diesen Zugangspunkten trifft. Dabei kam die PostCom zu den nachfolgenden Feststellungen:

- Die Post sorgt für die Ausbildung und die erforderliche Weiterbildung des Agenturpersonals.
- Der Zugang zum «Postterminal» (digitales Bedienmodul V-MaX) wird nur für jene Mitarbeitenden des Agenturpartners freigeschaltet, welche die erforderliche Ausbildung erfolgreich absolviert haben.
- Bei der Eröffnung der Postagentur unterstützen Mitarbeitende der Post das Agenturpersonal vor Ort.
- Auch nach der Eröffnungsphase werden die Postagenturen von einem Team der Post aus der jeweiligen Region betreut. Zusätzlich gibt es für bestimmte Fragen einen Support durch eine zentrale Stelle. Die zuständigen Mitarbeitenden der Betreuungsteams machen Besuche vor Ort und stehen bei Bedarf für Fragen zur Verfügung.
- Ein wichtiger Schritt im Qualitätsmanagement stellt die Einführung des neuen digitalen Bedienmoduls V-MaX dar: Die Erbringung der einzelnen Postdienstleistungen erfolgt über dieses System der Post, und die jeweiligen Prozesse werden über das System gesteuert. Durch die Automatisierung werden die Abläufe vereinfacht, was Fehlerquellen eliminiert und für die Post die gleichen Daten wie bei den eigenbetriebenen Filialen (Poststellen) generiert. Die Qualitätssicherung erfolgt für Poststellen und Postagenturen bei der nachträglichen Analyse dieser Daten nach den gleichen Kriterien.
- Die Führung der Mitarbeitenden des Agenturpartners verbleibt jedoch in der Verantwortung des Agenturbetriebes, denn die Erbringung von Postdienstleistungen ist immer nur eine Nebentätigkeit zum jeweiligen Kerngeschäft.

Aufgrund dieser Abklärungen gelangte die PostCom zum Schluss, dass bei der Post ein gutes und stark verankertes Qualitätsbewusstsein herrscht. Sie verfügt über ein Konzept für die Qualitätssicherung bei Postagenturen und arbeitet laufend an Verbesserungen. Die entsprechenden Massnahmen sind nach der Beurteilung der PostCom ausreichend. Weitere Vorkehrungen und Untersuchungen seitens PostCom erübrigen sich.

## **Laufzeitmessungen: Post übertrifft Vorgaben deutlich**

97,2 Prozent der A-Post-Briefe und 99,3 Prozent der B-Post-Briefe stellte die Post 2022 pünktlich zu. 95,7 Prozent der Priority-Pakete und 96,9 Prozent der Economy-Pakete erreichten ebenfalls rechtzeitig ihre Empfängerinnen und Empfänger. Mit diesen Werten hat die Post alle Laufzeit-Vorgaben des Bundes klar übertroffen. Dies gelang ihr auch beim erstmals gemessenen Zustellwert von Zeitungen. Gemessen wurde der Wert in Gebieten ohne Frühzustellung. 98,8 % der abonnierten Zeitungen wurden bis spätestens 12.30 Uhr an die betroffenen Haushalte zugestellt.

Die Grundlage der Pünktlichkeitswerte ist die sogenannte Laufzeitmessung. Eine unabhängige Inspektionsstelle der Post wertet während 52 Wochen die Daten aller Paket-Einzelsendungen und aller abonnierten Zeitungen aus. Bei den Briefen wertet ein unabhängiges Institut während des ganzen Jahres die Daten von rund 65 000 Testsendungen aus. Überprüft und genehmigt werden die Resultate von der Aufsichtsbehörde PostCom, die ihre Erkenntnisse jeweils im Jahresbericht ausführlich darstellt.

Weitere Informationen:

<https://www.post.ch/de/ueber-uns/medien/medienmitteilungen/2023/briefe-pakete-und-zeitungen-puenktlich-zugestellt-post-hat-2022-die-vorgaben-klar-uebertroffen>

## **Entscheidpraxis**

Im Zeitraum bis Anfang März hat das Fachsekretariat der PostCom die nachfolgenden Verfügungen auf seiner Website aufgeschaltet:

- Verfügung 5/2022 vom 5. Mai 2022 betreffend Briefkastenstandort
- Verfügung 6/2022 vom 5. Mai 2022 betreffend Briefkastenstandort
- Verfügung 15/2022 vom 6. Oktober 2022 betreffend Hausbriefkasten
- Verfügung 16/2022 vom 6. Oktober 2022 betreffend Hausbriefkasten (in französischer Sprache)
- Décision 19/2022 du 6 octobre 2022 concernant la distribution à domicile (in französischer Sprache)
- Verfügung 20/2022 vom 6. Oktober 2022 betreffend Hauszustellung
- Verfügung 21/2022 vom 6. Oktober 2022 betreffend Hauszustellung
- Verfügung 25/2022 vom 7. Dezember 2022 betreffend Verletzung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen nach Art. 4 Abs. 3 Bst. b Postgesetz
- Verfügung 27/2022 vom 7. Dezember 2022 betreffend Verletzung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen nach Art. 4 Abs. 3 Bst. b Postgesetz
- Verfügung 28/2022 vom 7. Dezember 2022 betreffend Hausbriefkasten
- Verfügung vom 15. Dezember 2022 betreffend Verletzung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen nach Art. 4 Abs. 3 Bst. b Postgesetz

Link zu diesen und weiteren Verfügungen:

<https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>.