

Die Zürcher vermissen ihre Poststellen

Der gelbe Riese lagert Filialen in kleine Läden aus – laut der städtischen Befragung sind die Quartierbewohner damit unzufrieden

ANDRÉ MÜLLER

Umfragen gibt es heute wie Sand am Meer. Dennoch fühlt die Stadt Zürich ihren Bürgerinnen und Bürgern alle paar Jahre auch selber den Puls. Die am Donnerstagmorgen vorgestellte Befragung liefert tatsächlich spannende neue Einblicke ins Leben der Städter, vor allem zu ihrem Einkaufsverhalten und zu ihrem Verhältnis zur Post.

Übers Ganze gesehen, sind die Stadt-bewohner recht zufrieden mit dem Service des gelben Riesen: 73 Prozent erteilen der Post die Note 5 oder 6, in den Quartieren Friesenberg und Langstrasse sind es immerhin noch 57 und 55 Prozent. Betrachtet man die spezifischen Antworten zur Anzahl Zugangspunkte und zu den Öffnungszeiten, trübt sich das Bild aber.

Auf den ersten Blick erstaunen dabei die grossen Unterschiede zwischen den Quartieren: In Fluntern sind nur 20 Prozent zufrieden mit der Anzahl postalischer Zugangspunkte, im Genossenschaftsquartier Friesenberg knapp 30 Prozent. In den meisten anderen Stadtquartieren vergibt rund die Hälfte der Bevölkerung die Noten 5 oder 6.

Just in diesen zwei Quartieren hat die Post 2017 eigene Filialen in Postagenturen umgewandelt, die durch Dritte betrieben werden: Die Poststelle Giesshübel wurde ersetzt durch zwei Agenturen, eine in der Apotheke beim Brunapark und eine zweite im Quartierzentrum Friesenberg. In Fluntern schloss die Poststelle am Toblerplatz, dafür wurde eine Agentur im Lebensmittel-Shop Pick Fresh bei der Kirche Fluntern eingerichtet.

Die Auslagerungen waren Teil der schweizerischen «Netzentwicklung 2020» der Post: Landesweit wurden Hunderte von eigenen Filialen geschlossen und dafür Kooperationspartner in Dorfläden, Apotheken oder Gemeindeverwaltungen gesucht, die die wichtigsten postalischen Dienstleistungen übernehmen. Im Kanton Zürich verschwand so seit 2013 gut ein Drittel aller Postschalter, während die Zahl der Zugangspunkte insgesamt zunahm.

Das Vorgehen stiess auch bei der Landbevölkerung nicht auf Gegenliebe. Die Städter empfinden die Strategie aber oft als besonders unpassend, da sie in wachsenden Quartieren leben. Der Quartierverein Fluntern lancierte damals jedenfalls eine Petition gegen die Verlagerung, doch der Stadtrat verzichtete 2017 darauf, die Fälle Giesshübel und Toblerplatz vor der Beschwerdestelle Postcom anzufechten. Er argumentierte, dass die Agentur deutlich länger geöffnet sein werde als die Filiale. Offenbar sind viele im Quartier auch jetzt (die Befragung fand zwischen Februar und Mai 2019 statt) noch immer unzufrieden mit der neuen Lösung.

«Die Versorgung hat gelitten»

Stadtpräsidentin Corine Mauch sagt, in Fluntern habe man heute eine gute Lösung gefunden. Die negative Bewertung stamme wohl vom Widerstand von damals. Doch handle es sich um eine sehr subjektive Wahrnehmung. Daniela Wendland, Expertin bei der Stadt für das Postnetz, fügt an, dass die Postagenturen in den anderen Quartieren meist gut ankämen. Das Angebot sei auch wirklich gut, die Öffnungszeiten länger. Zudem könne das lokale Gewerbe profitieren, die Läden, welche ihren Kunden mit dem Postservice weitere Dienstleistungen anbieten könnten.

Roland Meier, beim Quartierverein Fluntern für das Post-Dossier zuständig, sagt, er sei «nicht erstaunt» über das schlechte Ergebnis. «Das Feedback unserer Mitglieder ist eindeutig: Die Versorgung hat gelitten, seit wir nur noch die Agentur haben.» Diese sei verkehrstechnisch schlechter gelegen, bergwärts sei es mit dem Auto wegen einer Sicherheitslinie schwierig, wegzufahren. «Die Mitarbeiter des Ladens, das ist keine persönliche Kritik an ihnen, sind keine Postangestellten und haben



Die Post setzt auf immer weniger Personal, unter anderem mithilfe von 24-Stunden-Automaten.

GORAN BASIC / NZZ

nicht dieselben Kenntnisse», sagt Meier. «Bei speziellen Anliegen kann es vorkommen, dass sie Rücksprache nehmen müssen.» Die längeren Öffnungszeiten seien allerdings positiv und würden von Berufstätigen geschätzt. Allerdings verfüge die Agentur über ein kleineres Angebot. Um grössere Geldbeträge abzuheben oder für eine Vereinskasse Münz zu wechseln, müsse man jetzt zur Postfiliale am Rigiplatz gehen.

Zum Unmut beigetragen habe wohl auch, sagt Meier, dass einige Monate nach der Poststelle am Toblerplatz auch der dortige Postomat von einem Tag auf den nächsten abmontiert worden sei. Man sei zwar zusammen mit Postfinance daran, einen neuen Standort zu suchen, was aber seine Zeit brauche.

Urs Rauber, der als Präsident des Quartiervereins Wiedikon auch den Friesenberg vertritt, sagt, dass auch die Schliessung der Postfiliale Giesshübel für grosse Proteste gesorgt habe. Der zweite Zugangspunkt am Friesenbergplatz, wo vor Jahrzehnten noch eine Postfiliale bestanden habe, sei dann auf Initiative des Quartiervereins entstanden. Doch die Agentur im Brunau-Quartier werde wohl stärker genutzt als jene am Friesenbergplatz, der als Ganzes eine Kopfgeburt darstelle und noch nicht zum Blühen gekommen sei. Dies, obwohl sich manche Anwohner vor Ort sehr für das Quartierleben ins Zeug legen. Womöglich stehe auch diese Frustration hinter der schlechten Bewertung, sagt er.

Der Post-Sprecher Erich Goetschi schreibt auf Anfrage, für die Post sei es

ein gutes Resultat, wenn drei Viertel der Stadtbevölkerung mit dem Postangebot zufrieden oder gar sehr zufrieden seien. Man werde die Resultate noch genauer analysieren; offenbar seien die Öffnungszeiten ein grosses Thema bei der Bevölkerung.

In Zürich wie in der ganzen Schweiz sei die Zahl von Paketen, Briefen und Einzahlungen seit 2000 und wegen der Digitalisierung massiv zurückgegangen. Doch Veränderungen im Postnetz lösten Emotionen aus, da sie langjährige Kundengewohnheit betrafen. «Wir machen aber immer wieder die Erfahrung, dass die Kunden nach einiger Zeit die Vorteile des neuen Angebots schätzen, insbesondere die attraktiven Öffnungszeiten.» Als Beispiel nennt Goetschi gute Feedbacks zur Partner-Filiale in der Apotheke Hottingen, die seit 2012 bestehe.

Mit dem Start der Partner-Filialen im Brunapark, am Friesenbergplatz und in Fluntern sei die Post zufrieden. Die Resultate der Umfrage zeigten jedoch, schreibt Goetschi, dass offenbar noch zu wenig bekannt sei, dass hier weiterhin eine breite Palette an Postdienstleistungen erhältlich sei.

Junge kaufen Kleider online

Einen zweiten Fokus legt die städtische Befragung auf das Einkaufsverhalten. Es überrascht nicht, dass die meisten Zürcherinnen und Zürcher ihre Lebensmittel noch immer lokal im Quartier einkaufen, anstatt dafür ins Ausland zu fahren oder auf digitale Kanäle auszu-

weichen. Trotz etablierten Angeboten der Grossverteiler nutzen nur 15 Prozent ab und an die Möglichkeit, im Internet Gemüse oder Früchte zu bestellen. 92 Prozent gehen mindestens einmal pro Woche in einen Laden, um Lebensmittel zu kaufen.

Ganz anders sieht es bei Mode, Büchern, Schuhen und Elektronikartikeln aus: Viele Zürcherinnen und Zürcher bestellen diese Güter regelmässig online. Im Falle von Büchern bzw. Medien sind es 62 Prozent, wobei es viele Doppelnutzer gibt, die parallel auch noch Bücherläden aufsuchen.

In den Zürcher Quartierzentren machen sich diese beiden Trends seit Jahren bemerkbar. Neue Coop- und Migros-Filialen schiessen rund um die modernisierten Bahnhöfe wie Pilze aus dem Boden, oft mit einem üppigen Take-away-Angebot für die Mittagsverpflegung. Schuh- und Kleiderläden sowie klassische Buchhandlungen haben dagegen stark zu kämpfen.

Auf lange Frist wird den Zürcher Kleiderläden vor allem die Schere zwischen Alt und Jung Probleme bereiten: Von den 18- bis 29-Jährigen kaufen 75 Prozent ihre Kleider mitunter online, bei den über 70-Jährigen sind es erst 25 Prozent. Einerseits haben also einige bestehende Kunden ihr Einkaufsverhalten verändert, vor allem aber wächst eine neue Kundengeneration heran, die eine Welt ohne Online-Shopping gar nie gekannt hat. Sie wird kaum in die Läden zurückkehren, einfach weil sie älter ist.

Zürcher mögen Zürich

Nicht weniger als 98 Prozent der Zürcher leben eher gern oder sehr gern in der Stadt, die Lebensqualität beurteilen viele als hoch oder sehr hoch. Erst im Langzeitvergleich wird klar, wie positiv das Resultat ist: Der Anteil hat seit 2003 deutlich zugenommen, obwohl 2015 von Telefon- auf schriftliche Befragungen gewechselt wurde. Das lässt die Rückmeldungen kritischer werden, weil die Teilnehmerinnen und Teilnehmer am Telefon eher einmal Höflichkeitsantworten geben.

Viele fühlen sich heute auch sicherer in der Stadt als noch vor fünfzehn oder zwanzig Jahren. Dies, obwohl ein Drittel aller jungen Frauen (und 23 Prozent der jungen Männer) sagte, dass sie im öffentlichen Raum im letzten Jahr belästigt worden seien, insbesondere auf der Strasse, im Klub oder im Bus bzw. Tram. Erfasst wurde ein weites Feld an Belästigungen wie Pöbeleien oder physische Tätlichkeiten. Da deutlich mehr

Frauen betroffen sind, liegt der Schluss aber nahe, dass auch sexuelle Belästigungen in Zürich recht häufig vorkommen. «Dieses Resultat regt zum Nachdenken an», sagt Anna Schindler, die Direktorin der Stadtentwicklung, welche zusammen mit Statistik Stadt Zürich die Befragung durchgeführt hat. Den öffentlichen Verkehr mögen die Städterinnen und Städter indes sehr, genauso das Kultur- und das Bildungsangebot, das Nachtleben und die Einkaufsmöglichkeiten.

Unzufrieden sind sie dagegen mit dem Wohnungsangebot, der Kinderbetreuung, mit Tempo-30-Zonen und den Parkplätzen in der Innenstadt. Viele beklagen auch, dass sie zu wenig Möglichkeiten hätten, sich bei Veränderungen im eigenen Quartier einzubringen. Bei den Verkehrsthemen ist zunächst unklar, ob es den Befragten «zu viele» oder «zu wenige» Parkplätze gibt. Doch findet etwa die Hälfte, die Stadt solle mehr tun, um den Verkehr zu beruhigen und das Velofahren zu fördern. 20 Prozent schreiben, die Stadt gehe bei diesen Themen übereifrig ans Werk, der Rest ist mit dem heutigen Tempo zufrieden. Der rot-grün dominierte Gemeinderat, dem es in Sachen Veloförderung schon immer zu langsam vorwärtsgegangen ist, wird das gerne hören.

«Wohnen und Verkehr waren fast immer die Themen, bei denen der Schuh drückt», sagt Mauch. «Die Befragung ist ein Hinweis, wo wir weiter aktiv sein müssen.» Sie erwähnt dabei explizit auch das Drittelsziel an gemeinnützigem Wohnraum, das in der Gemeindeordnung verankert, aber schwer zu erreichen ist.

In der Wohnpolitik ist Volkes Stimme allerdings schwierig zu deuten. Mit den eigenen vier Wänden sind viele in Zürich nämlich zufrieden, auch wenn sie in der Stadt ein Wohnungsproblem konstatieren – wohl basierend auf Erzählungen von Freunden,

Die Städter empfinden die Strategie der Post oft als besonders unpassend, da sie in wachsenden Quartieren leben.

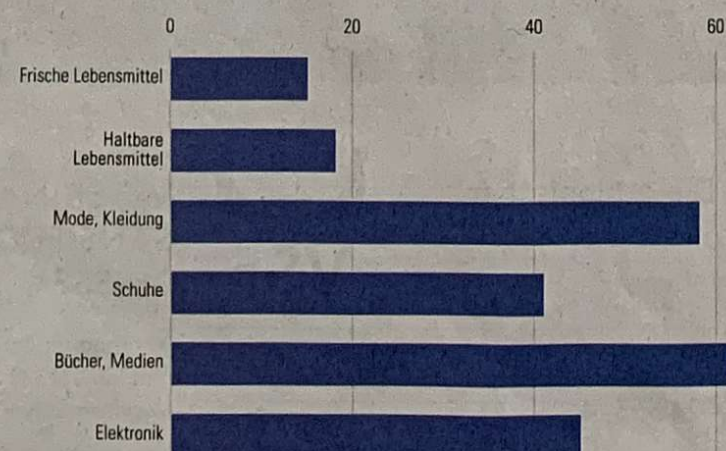
die etwas suchen, oder wegen Medienberichten und hoher Angebotspreise auf den Online-Portalen. Dieses Missverhältnis ist nicht neu – auch im Politbarometer von Sotomo und der NZZ hat es sich schon gezeigt – und schränkt die politische Wertbarkeit der «Wohnungsnot» etwas ein. Vielleicht lässt sich die Divergenz tatsächlich damit erklären, dass sich die bezahlten Mieten im Durchschnitt deutlich unter den von Neumieter verlangten Preisen bewegen. Anna Schindler erklärt sich die Differenz auch damit, dass hier diejenigen befragt worden seien, die bereits in Zürich wohnten – und nicht jene, die von aussen zu ziehen möchten, aber keine preiswerte Wohnung finden.

Auch unerwartet: Die Bewohner des Escher-Wyss-Quartiers haben als Einzige mit grossem Mehr positive Veränderungen in ihrer unmittelbaren Nachbarschaft wahrgenommen, in vielen Quartieren halten sich positive, neutrale und negative Stimmen etwa die Waage. Ausgerechnet der äussere Kreis 5 also, dessen pulsierendes Nachtleben westlich der Hardbrücke längst an die Langstrasse weitergezogen ist? Der laut Szenekennern heute «tötelet»? Ein Schelm, wer denkt, dass die (zugezogenen) Bewohner sich genau über diese Ruhe und Langeweile freuen.

In Zukunft wolle die Stadt die Befragung wieder alle zwei Jahre durchführen lassen, sagt Stadtpräsidentin Mauch. Die Ausgabe 2017 fiel weg.

Das Brot wird im Quartier gekauft, die Hose im Internet

Anteil der befragten Zürcherinnen und Zürcher, die mindestens einmal jährlich Güter online bestellen, in Prozent



QUELLE: STADTENTWICKLUNG UND STATISTIK STADT ZÜRICH

NZZ / amf.