

Postulat Bühler-Häfliger Sarah und Mit. über innovative und nutzungsfreundliche Postschalter im Kanton Luzern

eröffnet am 14. September 2026

Der Regierungsrat wird gebeten zu prüfen, wie im Kanton Luzern zeitgemässe und nutzungsfreundliche Postschalter gefördert werden können. Es sollen Lösungen geprüft werden, wie Leistungen der Post künftig mit verschiedenen anderen Dienstleistungen der kommunalen und kantonalen Behörden kombiniert werden können, indem zum Beispiel Behördendienstleistungen am Postschalter oder Postdienstleistungen am Gemeindeschalter angeboten werden.

Begründung:

Die Schweizerische Post befindet sich in einem tiefgreifenden Strukturwandel und steht vor grossen Herausforderungen. Viele Dienstleistungen der Post werden heute bereits digital erbracht. Es werden weniger physische Briefe verschickt, gleichzeitig nimmt der Paketversand zu.

Analoge Angebote werden aber auch in Zukunft noch nachgefragt werden, und die Post betont, dass Postschalter erhalten bleiben und technologieneutrale Dienstleistungen auch künftig möglich sein sollen.

Damit Postfilialen weiterhin einen hohen Stellenwert in den Dörfern und den Quartieren haben und relevante Produkte anbieten können, ist die Post auf innovative Ansätze angewiesen. Eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Poststellennetzes ist es, Postdienstleistungen mit Behördendienstleistungen bzw. behördennahen Dienstleistungen zu kombinieren. So können zum Beispiel die physischen Postschalter in den Dörfern und den Quartieren zusätzliche Dienstleistungen anbieten; das Einrichten einer E-ID, den Zugang zum Behördenlogin (AGOV), das Erklären von digitalen Dienstleistungen (einrichten des digitalen Briefs, Datenverwaltung im Zusammenhang mit dem elektronischen Gesundheitsdossier) oder des digitalen Behördenschalters des Kantons sowie grundsätzliche Hilfestellungen bei der Förderung der digitalen Grundkompetenz. Auch Dienstleistungen des Strassenverkehrsamts oder weitere Behördendienstleistungen (z. B. Auszüge aus dem Betreibungsregister oder dem Zivilstandsamt) sind möglich. Hierzu gibt es schon Erfahrungen des Strassenverkehrsamts¹ sowie der Bildungsdirektion des Kantons Luzern².

In solchen Dienstleistungszentren können Synergien genutzt werden, und für die Kundinnen und Kunden ergeben sich auch neue Möglichkeiten für Kontaktpunkte, die den persönlichen Austausch ermöglichen.

¹ [Poststellen - Kanton Luzern](#)

² [Post unterstützt Kundinnen und Kunden bei Lesen und Rechnen](#)

Solche Public-private-Partnerships können Behördendienstleistungen näher zur Bevölkerung bringen, da die Postfilialen niederschwellig und barrierefrei sowie mit erweiterten Öffnungszeiten an den Randzeiten und an Samstagen erreichbar sind.

Der Regierungsrat soll deshalb prüfen, wie die rechtlichen und weiteren Voraussetzungen geschaffen werden können, damit eine solche Zusammenarbeit mit dem Kanton, den Gemeinden und der Post möglich wird. Zu prüfen wäre auch, dass die Post als Geschäftspartnerin des Kantons und der Gemeinden ihrerseits eine Mitfinanzierung des neuen Angebots übernimmt.

Aktuell läuft die Vernehmlassung zur Revision des Postgesetzes und des Postorganisationsgesetzes, in die sich auch der Kanton Luzern einbringen kann.

Der geplante Mindestumfang für die Brief- und Zeitungszustellungen soll reduziert werden. Es sollen Schwellenwerte (z. B. in der Zustellfrequenz) festgelegt werden, unterhalb derer der Service der Post angepasst werden darf. Weitere Anpassungen der Postdienstleistungen sind vorgesehen. Abgedeckt werden sollen diese Veränderungen unter anderem durch den digitalen Brief, welcher seit Frühling 2026 eingeführt ist. Bei der Zusammenarbeit mit dem Datenmanagement für das elektronische Gesundheitsdossier hat die Post in diesem Sommer einen Marschhalt angekündigt; die weitere Entwicklung ist derzeit ungewiss (siehe Artikel LZ³).

Die Anfrage A 717 von Urs Marti und Mit. von 2026⁴) zeigt, dass die Schliessung von Postfilialen einen Strukturwandel in einem Dorf oder Quartier auslöst. Ein Dorf oder Quartier verliert einen Treffpunkt. Obwohl die Post mit Filialen mit Partner Nachfolgelösungen präsentiert, zeigt sich doch auch, dass diese nicht die alleinige Lösung sein können; und die noch eigenbetrieblenen Postfilialen im Kanton Luzern müssen geschützt werden. Dies kann geschehen, indem Behördendienstleistungen dort angeboten und Postfilialen zu Dienstleistungszentren (Public-private-Partnerships) gemacht werden. So bleiben Poststellen auch zukünftig relevant.

Obwohl das veränderte Nutzungsverhalten bei Postdienstleistungen in der heutigen Gesellschaft anerkannt werden muss, ist doch festzuhalten, dass gemäss DigitalBarometer 2024⁵ rund jede dritte Person in der Schweiz (31 Prozent) keine oder nur geringe digitale Grundkompetenzen besitzt. Die geplanten Massnahmen bedeuten deshalb für viele Menschen eine Einschränkung der postalischen Grundversorgung. Mit der Einschränkung der Zeitungszustellungen wird zudem die politische Meinungsbildung erschwert (siehe Anfrage A 526 von Sarah Bühler-Häfliger von 2026⁶). Der Kanton Luzern hat hier also ein ureigenes Interesse, diese Dienstleistungen auch in Zukunft zu fördern.

Wenn der Kanton digitaler werden will, muss also die Bevölkerung dahingehend unterstützt werden. Postfilialen, die Behördendienstleistungen anbieten, helfen dabei und bleiben so langfristig relevant für Dörfer und Quartiere.

³ <https://www.luzernerzeitung.ch/zentralschweiz/kanton-luzern/luzern-enttauscht-ueber-sanela-aus-beim-patientendossier-ld.4212162>

⁴ <https://www.lu.ch/kr/parlamentsgeschaefte/CdwsFiles?fileid=7cd59f9961aa45aeac5aafecb3408973>

⁵ <https://www.risiko-dialog.ch/fehlende-digitale-grundkompetenzen-und-ambivalente-haltung-gegenueber-ki-das-ist-der-digitalbarometer-2024/>

⁶ <https://www.lu.ch/kr/parlamentsgeschaefte/CdwsFiles?fileid=370df99d727d42748102230af692a259>

Bühler-Häfliger Sarah

Schnider Hella, Rey Caroline, Schnider-Schnider Gabriela, Graber Eliane, Roos Guido, Albrecht Michèle, Galliker Christian, Vogel Marlen, Dahinden Stephan, Galbraith Sofia, Roth Simon, Budmiger Marcel, Muff Sara, Horat Marc, Irniger Barbara, Lichtsteiner Eva, Cozzio Mario, Rölli Franziska