

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

MINISTEREN

Dato 23/10-08
Dok.id
J. nr. 004-u18-665
Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K
Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget har i brev af 26. september 2008 stillet mig følgende spørgsmål 1080 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

Spørgsmål nr. 1080:

"Er ministeren bekendt med initiativer fra Post Danmark med det formål at imødegå utilfredsheden med reklamationsforholdene i Post Danmark, og vil ministeren tage initiativ til nye tiltag på området?"

Svar:

På baggrund af en udtalelse fra Færdselsstyrelsen, som har indhentet oplysninger fra Post Danmark, kan jeg oplyse følgende:

Post Danmark oplyser, at kunderne har mange muligheder for at komme i kontakt med Post Danmark i forbindelse med en reklamation. Det kan ske via posthuse, Internettet, brev, mail eller på kundeservicetelefonerne 24 timer i døgnet. I forbindelse med antallet af reklamationer henleder Post Danmark opmærksomheden på, at virksomheden omdeler i gennemsnit ca. 11 mio. forsendelser om dagen til ca. 2,9 mio. husstande og virksomheder. Antallet af reklamationer svarer til, at der er 1 reklamation for hver gang, der sendes ca. 17.000 forsendelser.

Der er to problemstillinger i forbindelse med kundernes bedømmelse af Post Danmarks indsats i forbindelse med reklamationer. Den ene er om kunderne betjenes venligt og imødekommende, når de har en reklamation, den anden er, om selve problemet bliver løst.

Post Danmark oplyser, at selskabet har arbejdet meget målrettet de senere år med at øge kundeservicen blandt andet via systematisk medarbejderuddannelse. I den forbindelse oplyser Post Danmark, at eksterne analyser af kundernes tilfredshed med telefonbetjeningen i selskabets kundeservice da også viser, at kunderne vurderer betjeningen som "god/meget god".

Det er Post Danmarks vurdering, at problemet ikke er kundebetjeningen, men opgaven med at løse den bagvedliggende årsag, evnen til at lære af sine fejl og ikke at gentage dem. Her scorer Post Danmark en lav karakter, hvilket til dels ligger i sagernes natur, da det f.eks. kan være vanskeligt at skabe læring,



såfremt et brev ud af mange bliver fejldirigeret eller fejlafløvet. Den lave karakter er desuden nøje knyttet til Post Danmark generelle image, der har været for nedadgående, som det fremgår af mit svar på spørgsmål 4.

Side 2/2

Post Danmark oplyser endvidere, at der i Distributionen er iværksat en lang række initiativer for at forbedre kvaliteten med særlig fokus på de områder, hvor udfordringerne med at lære af sine fejl er særligt på grund af selskabets vanskeligheder med rekruttering og fastholdelse af medarbejdere.

Jeg agter på baggrund af ovenstående ikke at tage nye tiltag på området.

Med venlig hilsen

Lars Barfoed