



## **Talepapir til brug ved samråd i Folketingets Trafikudvalg den 15. maj 2008 - Spørgsmål L**

---

Udvalget har ønsket at drøfte medieomtalen af Post Danmarks problemer med at betjene hele rutenettet.

Jeg vil i mit svar på spørgsmålet indlede med at beskrive reglerne på området samt den politiske aftale, der ligger til grund for reglerne. Dernæst vil jeg redegøre for de aktuelle problemer, der på det seneste har været fremme i medierne. Til sidst vil jeg beskrive, hvordan Transportministeriet løbende overvåger postomdelingen for at sikre, at Post Danmark overholder forpligtelserne i koncessionen.



**Regelgrundlaget** I Post Danmarks koncession, som partierne bag det seneste postforlig er enige om, stilles der et servicekrav om, at A-breve skal omdeles fra dag-til-dag på alle ugens 6 dage, mens B-brevene (økonomibreve) skal omdeles i løbet af 2-4 dage afhængigt af indleveringsdagen.

Det er i koncessionen fastsat, at mindst 93 % af de indenlandske breve skal være omdelt i overensstemmelse med dette servicekrav.

**Den politiske  
kontekst**

Disse kvalitetskrav, som indgår i koncessionen, beror alle på den aftale parterne bag lov om postbefordring har indgået i 2004.



***Måling af  
kvaliteten i  
omdelingen***

I følge koncessionen skal Post Danmark ved hjælp af et eksternt, uafhængigt analyseinstitut gennemføre kontinuerlige repræsentative kvalitetsmålinger vedrørende overholdelsen af de fastlagte service- og kvalitetskrav for de forsendelser, der er omfattet af befordringspligten.

Målingerne udføres i henhold til en EU-standard som et såkaldt "*real mail study*". Det vil sige, at der er tale om afsendelse af fysiske breve fra forskellige steder i Danmark (postkasser, postkontorer og –butikker samt postdistributionscentre) til forskellige modtagere i Danmark. Brevmængden, som indgår i målingerne, er sammensat således, at den svarer til



sammensætningen og arten af normal brevpost.

Formålet er blandt andet, at det afspejles i det samlede resultat af målingen, hvis der eksempelvis er dårlig kvalitet i en region eller inden for et postnummer.

Resultatet af målingerne skal sendes til Færdselsstyrelsen, som offentliggør måleresultatet kvartalsvis på hjemmesiden.

***Aktuelle  
problemer med  
postomdelingen***

Det har været nævnt flere steder i pressen, at Post Danmark ligefrem bevidst planlægger postomdelingen således, at der på nogle ruter kun uddeles post 3-4 gange om ugen.

Hvis Post Danmark bevidst planlagde kun at betjene visse ruter 3-4 gange om



ugen i stedet for de påbudte 6 gange, ville der altså være tale om et klart brud på koncessionen.

Jeg har ikke kendskab til, at Post Danmark overtræder koncessionens krav om dag-til-dag omdeling med fuldt overlæg. Færdselsstyrelsen, der fører tilsyn med Post Danmark, har heller ikke fundet nogen tegn på, at det skulle være tilfældet.

Jeg vil samtidig understrege, at jeg som alle andre her – både som privatperson, men også som ansvarlig minister! – lægger stor vægt på, at vi har et velfungerende postvæsen.

Post Danmark skal selvfølgelig leve op til de krav, som følger af



befordringspligten, og som er aftalt i koncessionen.

Jeg finder det derfor samtidig ærgerligt, at en del borgere siden begyndelsen af året har oplevet problemer med postomdelingen i forhold til tidligere. Dette har givet sig udslag både i pressen, men også i form af en mængde klager direkte til mig.

*Ny  
postomdelings-  
model*

Post Danmark har efter årsskiftet taget en ny postomdelingsmodel i anvendelse for at sikre en mere jævn fordeling af opgaverne på alle ugens 6 dage.

A-breve og dagblade omdeles - som hidtil - hver dag.

Økonomibreve (B-breve), erhvervsbreve (C-breve) samt reklamer, ugeaviser og



andre adresseløse forsendelser er som bekendt billigere i porto.

Til gengæld skal disse breve og forsendelser som udgangspunkt blot omdeles af Post Danmark i løbet af 2-4 dage afhængigt af indleveringsdagen.

B- og C-breve og adresseløse forsendelser omdeles nu på faste dage: enten mandag-onsdag-fredag eller tirsdag-torsdag-lørdag.

Men jeg understreger,

at det kun er den sidstnævnte type forsendelser, som fra nytår omdeles på faste dage, og

at den ny postomdelingsmodel til fulde holder sig inden for de rammer, som er aftalt i Post Danmarks koncession.



En meget stor del af postmængden til os borgere udgøres i stigende grad af økonomibreve og erhvervsbreve samt ugeaviser og reklamer.

Derfor vil den enkelte husstand ofte opleve kun at modtage post hver anden dag, medmindre der selvfølgelig er tale om en husstand, som i forvejen modtager et dagblad med posten eller modtager megen A-post.

Samtidig med at postbudenes arbejdsdag bliver mere jævnt fordelt over ugen, opnås med den ny postomdelingsmodel også en forbedring af postbudenes arbejdsmiljø.

Desuden viser al erfaring, at der ofte kan opstå indkøringsvanskeligheder, når man ændrer på fastlagte rutiner og





procedurer – navnlig i så stort et ”apparat”, som Post Danmark må siges at være.

***Rekruttering***

Det er heller ikke ukendt, at det på dagens danske arbejdsmarked er vanskeligt at rekruttere – og fastholde – tilstrækkelig arbejdskraft, og det gør sig i stor grad desværre også gældende for Post Danmark.

Rekrutteringskampagner har reduceret problemet med mangel på arbejdskraft betydeligt i løbet af foråret, men der var ved udgangen af sidste måned fortsat et udækket behov for ca. 300 lørdagsafløser og 120 tilkaldvikarer hos Post Danmark.

Især på lørdage med megen post kan denne mandskabsmangel give



problemer med rettidig omdeling på et antal postdistributionscentre.

***Pludseligt  
opståede  
situationer***

Endvidere kan der lokalt forekomme situationer, hvor der er væsentlige afvigelser i den forventede postmængde eller større fravær blandt medarbejderne.

I sådanne tilfælde skal Post Danmark selvfølgelig i videst muligt omfang søge posten omdelt via overarbejde eller ved tilkaldelse af supplerende medarbejdere.

Post Danmark har oplyst, at der som led i den ny postomdelingsmodel er sikret en sluttid for omdelerne, således at afvigelser fra den planlagte sluttid ud over en halv time på dagen alene kan ske på en måde, hvor den enkelte frivilligt påtager sig minutoverarbejde. Der er



ikke begrænsninger i den enkelte omdelers mulighed for frivilligt at påtage sig overarbejde, hvis der er driftmæssigt behov herfor.

Post Danmark har med Fagligt Fælles Forbund (3F) endvidere indgået en aftale om brug af tilkaldvikarer, som kan anvendes i en pludseligt opstået situation med eksempelvis uforudset stor postmængde eller uforholdsmæssigt stort sygefravær, der ikke kan dækkes af andre disponible medarbejdere.

***Sygefravær***

Post Danmark har også oplyst, at sygefraværet blandt omdelerne i det seneste kvartal er faldet med 0,7 % i forhold til det tilsvarende kvartal i 2007, og i april måned 2008 var sygefraværet



reduceret med 0,4 % i forhold til april 2007.

Post Danmark omdeler 1 milliard breve i Danmark om året.

Derfor har de partier, som stod bag det nuværende postforlig, da også lagt til grund, at det ikke er realistisk at forlange, at hvert af disse mange breve kommer ud til tiden.

*Målopfyldelse for  
2007*

Jeg kan oplyse, at Færdselsstyrelsens tilsyn med Post Danmarks målopfyldelse viser, at selskabet hidtil har levet op til det politisk fastsatte krav i koncessionen om, at mindst 93 % af A-brevene er omdelt dagen efter afsendelsen, og at mindst 93 % af B-brevene er omdelt 3 eller 4 dage efter indleveringen.



Brevkvaliteten for hele 2007 var således på lidt over 93 % for de almindelige breves vedkommende og på knap 98 % for økonomibrevenes vedkommende.

Det vil med andre ord sige, at færre end 7 A-breve ud af 100 i gennemsnit i 2007 nåede frem til modtageren mere end én dag efter, at de var afsendt.

Hertil kommer, at 99,7 % af brevene var afleveret til modtagerne den næstfølgende dag.

I går har Post Danmark orienteret Færdselsstyrelsen om at Post Danmark i 1. kvartal 2008 rent faktisk ligger under kvalitetskravet. Jeg har derfor bedt Færdselsstyrelsen om at indkalde Post Danmark til et møde for at få oplyst, hvad Post Danmark agter at gøre for at



forbedre dette så Post Danmark samlet for 2008 lever op til kvalitetskravet. Jeg vil orientere udvalget herom snarest.

**Lokale problemer** Dermed er det ikke sagt, at kvaliteten er tilfredsstillende *alle* steder i Post Danmark. Som tidligere nævnt er der fortsat steder rundt om i landet, hvor mandskabsmangel er årsag til forringet brevkvalitet.

**Information** På Post Danmarks hjemmeside kan man på forsiden under "Dagens post" se, om der er problemer med dagens post i ens eget lokalområde ved at indtaste sit postnummer.

Her rapporteres om tekniske nedbrud, mandskabsmangel, eventuelle strejker m.m.



Post Danmark har oplyst, at det er virksomhedens klare hensigt at dette system kontinuerligt og *realtime* skal opdateres. Post Danmark har også oplyst, at man vil se procedurerne efter i sømmene samt indskærpe over for lokalområderne, at den aktuelle driftssituation lokalt fremgår af hjemmesiden til enhver tid.

Jeg ser gerne, at der kommer endnu større åbenhed fra Post Danmarks side og langt bedre og hurtigere udmeldinger om de forhold, som er årsag til eventuelle forsinkelser i brevomdelingen.

***Øget fokus på problemerne***

Færdselsstyrelsen vil i lyset af den seneste tids medieomtale i den kommende tid være særlig opmærksom



på Post Danmarks overholdelse af service- og kvalitetskravene.

Samtidig har jeg bedt Færdselsstyrelsen om, at der for fremtiden sættes fokus på at afdække eventuelle lokale eller regionale forskelle i brevkvaliteten, og at det offentliggøres, således at borgerne bliver gjort opmærksom på, hvor der er problemer.

Dette kan vi med rimelighed forlange i 2008!

Tak.