

NOTAT

TIL Færdselsstyrelsen
FRA Post Danmark
KOPI

POST DANMARK
TIETGENSGADE 37
1566 KØBENHAVN V

DATO: 30. MAJ 2008

BREVKVALITETEN 1. KVARTAL 2008. A-BREVE

Indledning

Brevkvaliteten for 1. kvartal 2008 har været påvirket af en række strukturelle forandringer. Der er indført en ny distributionsmodel, hvor der bl.a. via effektiviseringer og bortfald af opgaver er foretaget en reduktion af bemandingen ligesom der er indført en ny overenskomst. Endelig er der i forbindelse med indførelsen af den nye distributionsmodel indført mange produktændringer.

Resultatet:

Den eksterne måling af kvaliteten på A-breve i 1. kvartal 2008 er beregnet til 92,3 % med en usikkerhed på +/- 2,7 %. Koncessionskravet på 93,0 % er således ikke umiddelbart overholdt.

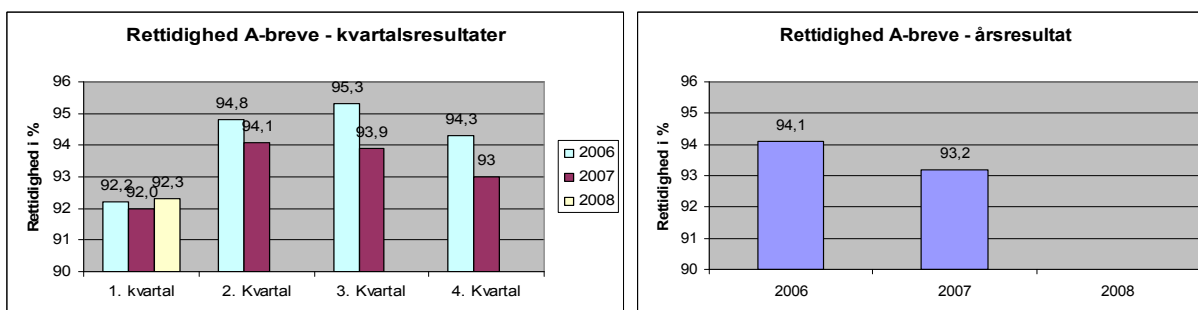
Bemærk dog den høje statistiske usikkerhed der er knyttet til målingen, hvorfor det er vanskeligt at konkludere endeligt om koncessionskravet reelt er opfyldt eller ej. I forbindelse med at Post Danmark fra 1. januar 2008 ny ekstern leverandør til kvalitetsmålingen har der været nogle indkøringsproblemer, som blandt andet har betydet at stikprøvestørrelsen er noget mindre end normal. Derfor er den statistiske usikkerhed på målingen højere end tidligere. Det konkrete problem er, at det er vanskeligt for leverandøren at få erhvervskunder til at deltage i det panel på ca. 400 afsendere af breve, der skal være et repræsentativt udsnit af typiske afsendere i Danmark. Denne måletekniske skævhed fortsætter her i 2. kvartal, men bliver mindre.

Indtil de ovennævnte indkøringsvanskeligheder for leverandøren (tysk firma Quotas GmbH.) er løst på en tilfredsstillende måde, vil Post Danmark i sin månedlige opgørelse af brevkvaliteten til Færdselsstyrelsen redegøre herfor.

Resultatet ift tidligere år:

1. Kvartalsresultatet i 2008 er dog det bedste resultat i flere år. I 2007 var det tilsvarende resultat 92,0 % (+/- 0,5 %) og i 2006 var det 92,2 % (+/- 0,5 %). Det er altså typisk for Post Danmark at opnå et relativt dårligt 1. kvartal resultat, men alligevel opnå måloverholdelse ved årets slutning (2007 endte

på 93,2 % mens 2006 endte på 94,1 %, begge over koncessionsaftalens 93,0 %).



En kombination af vejrlig og høje volumener i årets første måneder belaster traditionelt 1. kvartal for Post Danmark.

Fejlårsagerne, 1. kvartal 2008:

Vejrliget belaster ikke for resultatet i 2008. Den manglende målopfyldelse i 2008 tilskrives derfor andre faktorer:

- Indførelse af mange produktændringer under navnet "Ny Distribution", betyder produktionsomlægninger på postcentrene i årets første måneder og på alle distributionscentre i resten af 2008. Den slags radikale ændringer i processerne giver ofte uregelmæssigheder i kvaliteten.
- Endvidere mangler distributionen p.t. 325 lørdagsafløserere som følge af en anstrengt arbejdsmarkedssituation, hvilket bevirker at enkelte distributionscentre endnu ikke konsekvent kan bemande alle ruter om lørdagen.
- Højt sygefravær og stor omsætnings hastighed bevirker, at det er nødvendigt at benytte tilkaldevikarer til at dække dele af ruter i hverdagene, men pga. arbejdsmarkedssituationen, kan tilkaldevikarer ikke skaffes i det nødvendige omfang. Det kan tilføjes, at sygefraværet i 2008 er faldende, bl.a. som konsekvens af den nye distributionsmodel.

Korrigerende handlinger:

- Der er indført en ekstraordinær central opfølgning på de enkelte driftsenheders prognoser/planer ift det realiserede. Med afsæt i hvad der er nødvendigt, er det besluttet at ansætte af assisterende driftsplanlæggere til alle postmestre i april/maj. Samt en trinvis udrulning af Post Danmarks nye prognoseværktøj, bl.a. for at understøtte en bedre planlægning.
- Der gennemføres en ekstraordinær indsats for at rekruttere de nødvendige lørdagsafløserere samt nok tilkaldevikarer på hverdagene.

- Der gennemføres en ekstraordinær central opfølgning på distributionscentre med gentagne kvalitetsbrist samt driftsgennemgang på enkelte distributionscentre.
- Det er præciseret internt i Post Danmark, at alle evt. uregelmæssigheder i distributionen skal være indrapporteret senest kl. 10.00 hver dag, således at kundehenvendelser/reklamationer straks kan håndteres på opdaterede, lokale fakta.

Prognose – År 2008 resultatet:

Alle fejlene er erkendte, og de ovennævnte indsatser til at imødegå dem er allerede implementeret. På denne baggrund er vurderingen her og nu, at årsresultatet for 2008 bliver bedre end 1. kvartal og minimum på samme niveau som i 2007.

Angående lokale, evt. månedlige kvalitetsrapporter:

Det er ikke muligt at give retvisende billeder af kvaliteten hverken pr måned, eller nedbrudt på regioner. Den eksterne brevkvalitetsmåling for A-breve er en end-to-end måling, designet til at give et retvisende landsresultat på kvartals- og årsplan. Det statistiske design for målingen er ikke udviklet til at give et korrekt resultat over brevkvaliteten lokalt, eller over kortere tidsrum. Den statistiske usikkerhed vil blive markant større end de +/- 2,7 % der allerede er på landsplan på kvartalsresultatet her i 2008.

Kommunikation til kunderne om udfordringerne:

De forandringer distributionen i Post Danmark p.t. er i gang med er ganske omfattende. Der er tale om en større ændring af både ruter og arbejdsgange på det enkelte distributionscenter. Derfor får nogle kunder posten tidligere, mens andre får den senere, end de har været vant til. Dette arbejde forventes først færdiggjort i slutningen af 2008. Kunderne kan derfor lokalt, i en begrænset periode, opleve uregelmæssigheder i omdelingen af post. For at sikre større åbenhed/information om disse forandringer og mulige regionale kvalitetsbrist, er følgende iværksat:

- Pr. 01-04-2008 vil distributionscentre informere ved større ændringer, der kan betyde væsentlige ændringer i postgangen for kunder. Denne information vil tilgå lokale medier; typisk lokale ugeaviser.
- Pr. 01-06-2008 vil Post Danmarks hjemmeside også indeholde disse oplysninger.

Post Danmark vil i sin månedlige opgørelse af brevkvaliteten til Færdselsstyrelsen redegøre for status på udrulningen af Ny Distribution.