

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 8. oktober 2008 stillet mig følgende spørgsmål 4 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

Spørgsmål nr. 4:

"Med henvisning til en nyligt gennemført undersøgelse, Post Danmark har foretaget om bl.a. borgernes tilfredshed eller mangel på samme med Post Danmark, bedes ministeren tilsende udvalget en redegørelse for resultaterne af den del af undersøgelsen, der handler om kundetilfredshed, herunder reklamationer overfor Post Danmark og erhvervskundernes tilfredshed med Post Danmark."

Svar:

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

Post Danmark oplyser, at selskabet løbende måler sine kunders tilfredshed og hovedresultatet for de enkelte års målinger lægges ud på Post Danmarks hjemmeside. Næsten 65.000 kunder deltager hvert år i målingen.

Kundetilfredsheden måles hvert kvartal. Den seneste kvartalsmåling viser, at kundernes tilfredshed er faldet det seneste år. Resultatet af kvartalsmålingerne offentliggøres for selskabets ca. 25.000 medarbejdere i selskabets medarbejderblad, Nyhedsposten. Bladet sendes endvidere til pressen. De resultater, som er offentliggjort i medarbejderbladet, vedlægges som bilag.

At tilfredsheden med Post Danmark falder, skyldes blandt andet, at Post Danmark i begyndelsen af 2008 har haft problemer med brevkvaliteten, hvilket hovedsageligt kan henføres til dels rekrutteringsproblemer dels implementering af store strukturelle forandringer i omdelingstjenesten. Hertil kommer, at Post Danmark, for at gøre virksomheden klar til den forestående liberalisering af hele postmarkedet, har ryddet op i en række produktudbud og ydelser, som ikke længere var tidssvarende.

På grund af disse forhold var Post Danmark forberedt på, at tilfredsheden kunne falde. Selskabet finder det imidlertid glædeligt, at danskerne fortsat er glade for Post Danmarks medarbejdere, uanset om det handler om postbudet,



salgsassistenten på posthuset, servicemedarbejderne i kundecentret,
salgskonsulenterne eller chaufførerne.

Side 2/2

Med venlig hilsen

Lars Barfoed