



Færdselsstyrelsen
Tilsynsafdelingen
Postboks 9039
1022 København K

POST DANMARK
TIETGENSGADE 37
1566 KØBENHAVN V

TLF 33 61 00 00
FAX 33 61 00 01
WWW.POSTDANMARK.DK

DATO // DECEMBER 2009

SPØRGSMÅL NR. 16 TIL TRANSPORTMINISTEREN FRA DET POLITISK-ØKONOMISKE UDVALG (PØU ALM. DEL) VEDRØRENDE KRAV STILLET TIL LEVERANDØRERNE AF POST DANMARK F.S.V. ANGÅR TILGÆNGELIGHED OG HANDICAPPEDES MULIGHED FOR AT BETJENE "DØGNPOSTEN"

Med henvisning til Færdselsstyrelsens mail af 30. november 2009, J.nr. FS520-000120, vedrørende spørgsmål nr. 16 til transportministeren fra Det Politisk-Økonomiske Udvalg (PØU alm. Del) vedrørende krav stillet til leverandørerne af Post Danmark f.s.v. angår tilgængelighed og handicappedes mulighed for at betjene "Døgnposten", kan Post Danmark oplyse følgende:

Post Danmark valgte i foråret 2008 på forsøgsbasis at opstille 10 pakkeautomater i København. Forsøget blev sat i gang, fordi vi kunne konstatere, at mange modtagere ikke var hjemme, når pakkebuddet søgte at aflevere en pakke. I de områder, der indgik i forsøget, var det op imod 40 pct. af pakkerne, vi ikke kunne aflevere i første forsøg. Det fremgår tydeligt af Post Danmarks analyser af kundetilfredsheden, at meddelelsen om, at en pakke forgæves er søgt afleveret og skal hentes på posthus, er et stort irritationspunkt.

Med pakkeautomaten Døgnposten har Post Danmark valgt at imødekomme kunderne på det punkt. Modtagere, der bruger Døgnposten, kan hente eller sende pakker døgnet rundt, når det passer ind i modtagerens dag. Pakker kan hentes umiddelbart efter, at de er afleveret i automaten.

Kunderne tog da også godt imod Døgnposten, og Post Danmark besluttede at gøre denne service landsdækkende. Ved udgangen af 2009 har vi opstillet ca. 100 Døgnposten over hele landet.

Leverancen af Døgnposten har været sendt i EU-udbud. Det indgik i udbudsbetingelserne, at mennesker med funktionsnedsættelse skulle kunne betjene automaten. Ingen af byderne kunne dog leve op til betingelserne på dette område. Vi er ikke bekendt med, at markedet har eller har haft leverandører, som lever op til betingelserne.

Firmaet KEBA, som vandt udbuddet, havde opstillet over 900 automater i Tyskland (i dag er tallet 2.500), 24 i Østrig og 2 i Norge (i dag er tallet 18). Det var medvirkende årsag til valget, at KEBA som det eneste selskab havde udviklet en standardløsning, samt at denne på forhånd var afprøvet i flere EU/EØS-lande.

I forbindelse med opstillingen tog vi initiativ til at sikre, at forholdene i videst muligt omfang var tilfredsstillende for kørestolsbrugere og andre handicappede efter beskrivelsen i BygningsReglementet 2008, kapitel 4.5. Dette gjaldt bl.a.:

- Stigningen frem til automaten er under 4 pct.
- Etablering af en vandret repos parallelt med automaten. Reposen er 150 cm. bred og har sidehældninger på max 2 pct.

- Adgangsarealet er mindst 130 cm.
- Alle taster og knapper er let betjente, og de kan betjenes med nedsat håndfunktion.
- Automatens betjeningspanel er placeret centralt, så indvendige hjørner ikke udgør en gene.
- Døgnbetjent hjælp til hørehæmmede.
- Automaten er testet og fundet fri for risiko for allergikere.

Forud for opsætningen var Post Danmark af den opfattelse, at Døgnposten ikke var omfattet af reglerne i "Tilgængelig indretning af brugerbetjente anlæg" i BygningsReglementet 2008.

I forbindelse med ansøgning til kommunerne om tilladelse til opsætning af Døgnposten blev vi opmærksom på, at denne opfattelse var fejlagtig. Vi undersøgte sagen nærmere og har efterfølgende indset, at automaten i teknisk forstand er en bygning og derfor skal leve op til bestemmelserne i BygningsReglementet 2008.

Da det fra begyndelsen har været Post Danmarks intention at udvikle Døgnposten som et tilbud til alle, opfordrede vi SBI (Statens Byggeforskningsinstitut) til at gennemgå tilgængeligheden i Døgnposten. SBI tog udgangspunkt i Dansk Center for Tilgængeligheds rapport "Handicaptilgængelig udformning af brugerbetjente anlæg".

Efter gennemgangen påpegede SBI, at kørestolsbrugere kunne have problemer med at nå betjeningsstaturet og at anvende automatens øverste og nederste rum.

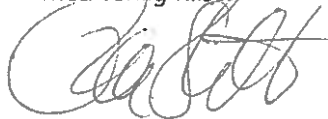
På baggrund af rapporten har vi bedt leverandøren foretage disse ændringer:

- Betjeningspanelet sænkes 13 cm, så øverste betjeningsknap er max 137 cm over jorden.
- Brugere får mulighed for at fravælge boksrum, der ligger højere end 137 cm over jorden, og de boksrum, der er placeret lavere end 38 cm. Fravalget sker via Post Danmarks hjemmeside, f.eks. i forbindelse med tilmeldingen som bruger. Alle, og ikke blot handicappede, har adgang til at foretage dette fravalg.

Disse ændringer vil blive gennemført både på automater, der allerede er opstillet, og på automater, der leveres fremover. Ændringerne ventes gennemført i løbet af første halvdel af 2010. Ændringerne vil blive indarbejdet som en del af leverandørens standardløsning.

Vi vil gøre opmærksom på, at Døgnposten også anvendes som alternativt afhentningssted, når pakker ikke kan afleveres på modtagerens adresse første gang. Enhver kunde, der modtager meddelelse om at hente en pakke i Døgnposten, kan få omdirigeret pakken til afhentning på posthuset i stedet. Handicappede kan få genudbragt pakken uden beregning.

Med-venlig hilsen



Jørn Schmidt