



Indhold

2	Forord ved den administrerende direktør
4	PostNords arena
5	Interessentdialog og væsentlighedsanalyse
6	Styring og mål
9	Ejere
10	Samfund
11	Kapitalmarked
12	Kunder
15	Eksterne partnere
17	Medarbejdere
21	Miljø
25	Leverandører
26	Bæredygtighedsdata
29	Regnskabspraksis
32	Reviewerklæring
	Kontaktoplysninger



PostNords
målsætninger

Sådan reducerer
vi vores CO₂-
udledning



PostNords rolle
i samfundet



Sådan forbedrer
vi vores kunders
konkurrenceevne

Om rapporten

Bæredygtighedsrapporten 2012 er koncernens fjerde bæredygtighedsrapport. Den henvender sig til personer, som ønsker at danne sig et billede af bæredygtighedsarbejdet i det forgangne år og af ambitionerne for fremtiden. Rapporten omfatter vores aktiviteter i Norden, hvis ikke andet er angivet. Det skyldes, at størstedelen af koncernens salg foregår i denne region, og at flertallet af vores medarbejdere er ansat her. Den foregående rapport blev offentliggjort den 15. marts 2012. Information om den anvendte regnskabspraksis og afgrænsninger fremgår af Regnskabspraksis. Bæredygtighedsrapporten er udarbejdet i overensstemmelse med Global Reporting Initiative's (GRI) retningslinjer for bæredygtighedsrapportering, version 3.0, niveau C+. Bæredygtighedsrapporten blev vedtaget af PostNords bestyrelse den 21. februar 2013. Ernst & Young AB har foretaget review af PostNords bæredygtighedsrapport for 2012 og bekræftet, at rapporten er aflagt i overensstemmelse med Global Reporting Initiative, niveau C+. En krydsreferencetabel udarbejdet af GRI findes på koncernens website www.postnord.com.



Læs mere om
PostNords udvikling
i årsrapporten

I oversættelsen af denne årsrapport er der udvist den største omhyggelighed. Den svenske tekst er dog gældende, såfremt misforståelser måtte opstå ved den danske oversættelse.

PostNord tilbyder kommunikations- og logistikløsninger til, fra og inden for Norden. Som ansvarlig for posttjenesterne i Sverige og Danmark løser vi bl.a. vigtige samfundsopgaver. Vi er også den førende aktør inden for erhvervskommunikation i Norden og en af de største logistikaktører i regionen.

Alle hverdage omdeler vi ca. 11 millioner breve, omkring 400.000 pakker og godt 11.000 paller med gods. Vi fører en tæt dialog med vores kunder for hele tiden at kunne gennemføre forbedringer og tilbyde løsninger, som styrker deres konkurrenceevne.

Vores rolle.

Vores ansvar.

PostNords aktive arbejde med kvalitets- og miljøspørgsmål skaber værdi for vores kunder, ejere og andre interessenter og øger deres tillid til os som aktør. Et godt lederskab og engagerede medarbejdere forbedrer vores forudsætninger for at blive ved med at levere kommunikations- og logistikløsninger af høj kvalitet. Samtidig er det også afgørende for, at vi kan skabe nye forretninger.

PostNords virksomhed er baseret på transport, og vi arbejder løbende på at reducere vores miljøbelastning. Forbruger vi mindre brændstof, reducerer vi også vores omkostninger og styrker vores konkurrenceevne – samtidigt med at vi reducerer vores miljøpåvirkning.

Bæredygtige aktiviteter skaber bæredygtige forretninger

Vi skaber værdi for vores kunder, ejere og andre interessenter, når vi effektivt håndterer og distribuerer fysiske og digitale forsendelser. Med en åben dialog med interessenterne sikrer vi, at vi udvikler vores tilbudspalette og vores virksomhed i den rigtige retning.

Omstillinger og investeringer for fremtiden

PostNords nettoomsætning faldt i 2012 med 1 procent til SEK 38.920 mio. (39.466 mio.). Driftsresultatet udgjorde SEK 364 mio. (1.571 mio.), og overskudsgraden lå på 0,9 (4,0) procent. Den justerede overskudsgrad¹⁾ udgjorde 4,0 (4,7) procent.

PostNords rapporterede resultat for 2012 prægedes af de store omstillinger, som koncernen har gennemgået. Vores strategi er at repositionere virksomheden i forhold til markedsudviklingen. De store investeringer, som er gennemført inden for den svenske terminalstruktur, er centrale for, at vi kan imødegå de kraftige forandringer i brev- og pakkevolumen, som vi forudser.

Det er afgørende for PostNords succes, at vi har chefer og ledere, som udfører et effektivt lederskab under forandring. Lige så afgørende er det, at vi har engagerede medarbejdere. Det er en udfordring hele tiden at tilpasse virksomheden til ændrede forudsætninger, effektivisere og reducere omkostningerne. Men det er tiltag, som er nødvendige, og vi stræber efter at agere både effektivt og ansvarfuldt i forbindelse med enhver omstilling.

Leveringspræcision skaber værdi

Høj leveringspræcision og kvalitet i hele kæden er vigtige konkurrencefordele, som er afgørende for vores troværdighed og mulighed for at lave forretninger. Derfor er det glædeligt at kunne konstatere, at leveringskvaliteten for dag til dag-befordring af A-breve samlet set er steget i koncernen.

Reduktion af CO₂-udledning

PostNord anvender forskellige transportformer, for at modtageren skal kunne få sin leverance til tiden. Vej- og flytransport står for 88 procent af koncernens samlede CO₂-udledning. I vores miljøarbejde har vi netop fokus på vores CO₂-udledning, og vi går målrettet efter at reducere PostNords CO₂-udledning med 40 procent mellem 2009 og 2020.

En åben dialog

En forudsætning for, at PostNord kan leve op til de krav, forventninger og ønsker som vores interessenter har til os, er, at vi har



kendskab til de spørgsmål, der optager vores interessenter og tager hånd om dem. Blandt de vigtige dialoger mellem interessenterne bør nævnes vores dialog med beslutningstagere og meningsdannere, hvor udformningen af fremtidens servicekrav er centrale set i lyset af de igangværende markedsforandringer.

Vores kunders tiltro til os som leverandør og forretningspartner er afgørende for vores evne til at generere værdi, og dialogen med både kunder og samarbejdspartnere i vores servicenetværk har stor betydning. Vi gennemfører regelmæssigt målinger af kundernes og offentlighedens opfattelse af os. Det er målinger, som hjælper med til at udvikle os.

Den interne dialog i virksomheden er også vigtig, da godt lederskab og engagerede medarbejdere har stor betydning for at udvikle vores virksomhed i den rigtige retning. Vi har i årets løb gennemført omfattende indsætter for at styrke medarbejdernes viden om og indsigt i PostNords markedsvilkår og -strategi.

Det er vores ansvar at forandre os

PostNord støtter FN's Global Compact-principper, og vores ansvar omfatter endda områder, der ligger uden for vores egen virksomhed. Vores markeder forandres og tilbyder på nye forretningsmuligheder. Vi har et ansvar over for os selv og vores omgivelser for hele tiden at udvikle os og konstant forbedre os, så vi kan gribe disse forretningsmuligheder og skabe værdi.

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Lars Idermark'.

Lars Idermark

Administrerende direktør og koncernchef

¹⁾ Overskudsgrad før omstrukturingsomkostninger og engangseffekter.



Vigtige begivenheder i 2012

- Fortsat implementering af koncernstrategien Roadmap PostNord 2015. Målsætningen med strategien er at repositionere virksomheden i forhold til markedsudviklingen, sikre lønsomhed inden for Mail og generere fortsat ekspansion inden for Logistik.
- CO₂-udledningen fra PostNords virksomhed reduceredes med 5% sammenholdt med året før.
- SEK 65 mio. blev øremærket til koncernens klimafond.
- Medarbejderindeks (MIX) og lederskabsindeks (LIX) steg til hhv. 63 (57)% og 65 (59)%.
- Leveringskvaliteten for A-breve (fra dag til dag) i Sverige og Danmark var på til hhv. 95,4 (94,7)% og 93,5 (94,0)%.
- Fortsatte investeringer i terminalstrukturen. Investeringerne indebærer øget fleksibilitet, effektivitet og lønsomhed og skaber forudsætninger for at reducere i CO₂-udledningen.

PostNords arena

PostNords interessenter har forskellige krav og forventninger til koncernen. Disse har forandret sig hastigt i takt med, at markedsforudsætningerne i kommunikations- og logistikbranchen ændres.

At forstå interessenternes syn på os og vores virksomhed er en forudsætning for at kunne skabe og tilbyde de tjenester, som efterspørges – i dag og i morgen.

Miljø

PostNords virksomhed kræver omfattende transporter. Miljøkravene øges, og reduktion af CO2-udledninger er et prioriteret indsatsområde. *Læs mere på s. 20-24, 26*

Leverandører

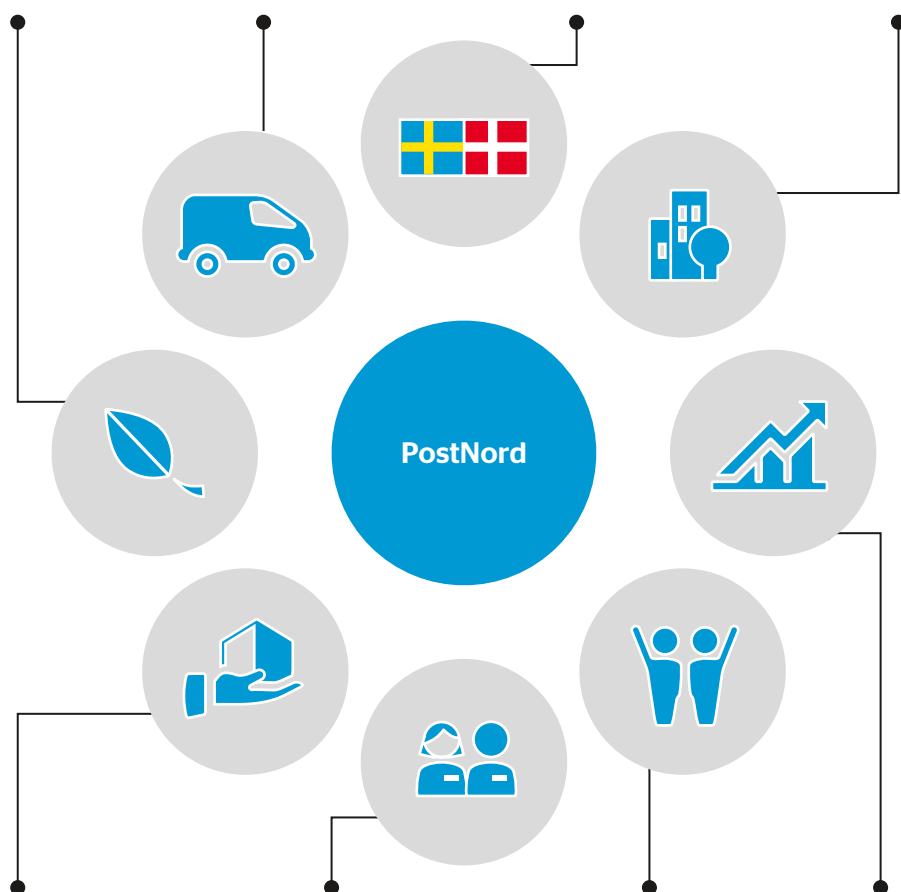
Hvert år indkøber PostNord varer og tjenesteydelser for et milliardbeløb. Udgangspunktet er kun at indgå aftaler med parter, som forpligter sig til at overholde PostNords kodeks for leverandører. *Læs mere på s. 25*

Ejere

PostNord ejes med 60% af den svenske stat og med 40% af den danske stat. Det overordnede opdrag fra ejerne er, at PostNord skal skabe værdi og sikre overholdelsen af de befordringspligtige posttjenester. *Læs mere på s. 9*

Samfund

PostNord er en vigtig samfundsaktør. Med en langsigtet, stabil og lønsom forretning skabes mulighederne for, at vi kan leve op til og endda gå videre end kravene om miljømæssig tilpasning og socialt ansvar. *Læs mere på s. 10-11*



Eksterne partnere

PostNord har i dag 4.879 udleveringssteder, hvoraf de 4.363 styres af eksterne partnere. Disse spiller en vigtig rolle for PostNords mulighed for at tilbyde kunderne god service. *Læs mere på s. 15*

Medarbejdere

Med knap 40.000 medarbejdere er PostNord en af Nordens største arbejdsgivere, hvilket indebærer et stort socialt ansvar. At være en attraktiv og udviklende arbejdsplads er en del af vores vision. *Læs mere på s. 16-19, 27-28*

Kunder

Vores kunder skal kunne nå ud til deres modtagere. I rette tid, sikkert og effektivt. *Læs mere på s. 12-14*

Kapitalmarked

PostNord finansierer virksomheden gennem bl.a. eksterne lån. Kapitalmarkedets tillid er derfor vigtigt for PostNord. *Læs mere på s. 11*

Interessentdialog og væsentlighedsanalyse

En forudsætning for at kunne leve op til de krav og forventninger, som stilles til PostNord, er, at vi forstår, hvilke spørgsmål, som koncernens interessenter anser for vigtige. Dialogen med interessenterne giver værdifuld viden, som bidrager til, at vi kontinuerligt kan udvikle koncernens produkter og virksomhed.

PostNord gennemfører forskellige undersøgelser og fører en dialog med både interne og eksterne interessenter for at kunne agere på de forventninger, som der er til virksomheden. Gennem denne dialog kan PostNord bedre forstå og håndtere tendenser, markeder, muligheder og risici.

Interessentdialogerne føres på forskellige måder og med forskellig hyppighed. Ansvaret for dialogerne er uddelegeret til flere af PostNords virksomheder – alt efter spørgsmålets karakter. Nedenfor sammenfattes PostNords interessentdialoger i løbet af 2012, fordelt på interessentgruppe, type af dialog samt spørgsmål i fokus.

Interessent	Dialog	Spørgsmål i fokus	Regelmæssige målinger af interessenters syn på PostNord	Anden opfølgning	Læs mere på s.
Ejere	Generalforsamlinger, samtaler, møder.	Værdiskabelse og finansiell stabilitet, bæredygtige aktiviteter, udførelse af offentlige serviceforpligtelser i henhold til love og koncessionsvilkår.		Delårsrapportering, årsrapport inkl. rapport om god selskabsledelse, bæredygtighedsrapport, præsentationer, anden rapportering.	9
Kapitalmarked	Telefonkonferencer, møder og anden korrespondance.	Finansiell stabilitet, pengestrøm, ejerstruktur, bæredygtige aktiviteter, gennemsigtighed.	Pris på PostNords udestående forpligtelser.	Delårsrapportering, årsrapport inkl. rapport om god selskabsledelse, bæredygtighedsrapport, præsentationer.	11
Samfund	Samtaler, møder og korrespondance med regeludstedende myndigheder, meningsdannere, dialoger og samarbejde med brancheorganisationer, interesseorganisationer (eksempelvis for tyndt befolkede områder), idræts- og kulturorganisationer, organisationer for bæredygtig udvikling og socialt ansvar.	Kvalitet, sikkerhed, enkelthed, pålidelighed, tilgængelighed, hensyntagen til kundebehov, prisattraktive produkter og tjenesteydelser, at virksomheden er veldrevet.	Målinger (to gange om året) af offentlighedens opfattelse af virksomheden (Corporate Image) i Sverige og Danmark.		10-11
Kunder	Kommunikation gennem salgsorganisationer, kundetjeneste, kundeombudsmand/øverste klageinstans, chauffører og postbude samt gennem PostNords servicenet med 4.879 udleveringssteder.	Tilgængelighed gennem god geografisk dækning og rækkevidde, stor sælgerkompetence og god kundebetjening, pålidelighed, sikkerhed, miljø, fokus på løsninger for kunden.	Målinger (to gange om året) af kundetilfredsheden og privat- og erhvervskunders opfattelse af PostNord og PostNords virksomhed. Kundernes opfattelse af PostNords eksterne partnere indgår også i undersøgelsen.	Målinger af leverancekvalitet for breve og pakker, målinger af virksomhedens miljøpåvirkning.	12-14
Eksterne partnere	Løbende dialog med eksterne partnere via forskellige kanaler.	Hvordan samarbejdet med ansvarlige kontakter hos PostNords eksterne partnere fungerer, leveringspålidelighed, information fra PostNord som støtte i kundebetjeningen.	Årlige målinger af partners tilfredshed (NPI).	Mystery shoppingmålinger.	15
Medarbejdere	Udviklingssamtaler, arbejdspladsmøder, medarbejderdialoger, kommunikation via forskellige interne kanaler, dialog med faglige organisationer, møder med den øverste ledelse.	Kundefokus, tydelig information om koncernens udvikling og fokus, gode arbejdsvilkår.	Årlig medarbejderundersøgelse (FOCUS).	Opfølgning på lederskabskvalitet, medarbejderengagement, sygefravær og ligestilling mellem kvinder og mænd.	16-19, 27-28
Leverandører	Leverandørkontrakter, indkøbsforhandlinger, øvrige dialoger i forbindelse med indkøb og kvalitetsopfølgingsmøder.	Gennemsigtighed i udbudsprocesser, betalingsevne, leveringskvalitet.		Målinger af aftaleoverholdelse og efterlevelse af leverandørkodeks.	25

Styring og mål

PostNord skal skabe værdi for ejere og øvrige interessenter på den lange bane samt sikre overholdelsen af de befordringspligtige posttjenester på et forretningsmæssigt grundlag. Bæredygtighedsspørgsmål er integreret i PostNords styringsmodel, og flere af PostNords koncernmål er koblet op på bæredygtighed.

Roadmap PostNord 2015

Faldende brevmængder medfører et behov for store omstillinger i koncernen. Samtidig vokser logistikmarkedet, hvilket skaber plads til, at en stærk regional aktør som PostNord kan øge sine markedsandele i Norden yderligere. En styrkelse af markedspositionen på logistikområdet vil også bidrage væsentligt til at styrke koncernens konkurrenceevne i branchen.

Målsætningen med PostNords strategi er at udvikle virksomheden i overensstemmelse med dens mission, vision og kerneværdier. Strategien fører til repositioneringer af koncernens aktiviteter, som tager højde for forandringerne på markederne, med det formål at sikre en lønsom brevforretning samt fortsætte udviklingen på logistikområdet. I 2012 er gennemførelsen af strategien forløbet efter planen.

Bæredygtighedsspørgsmål er integreret i PostNords strategi og målstyring.

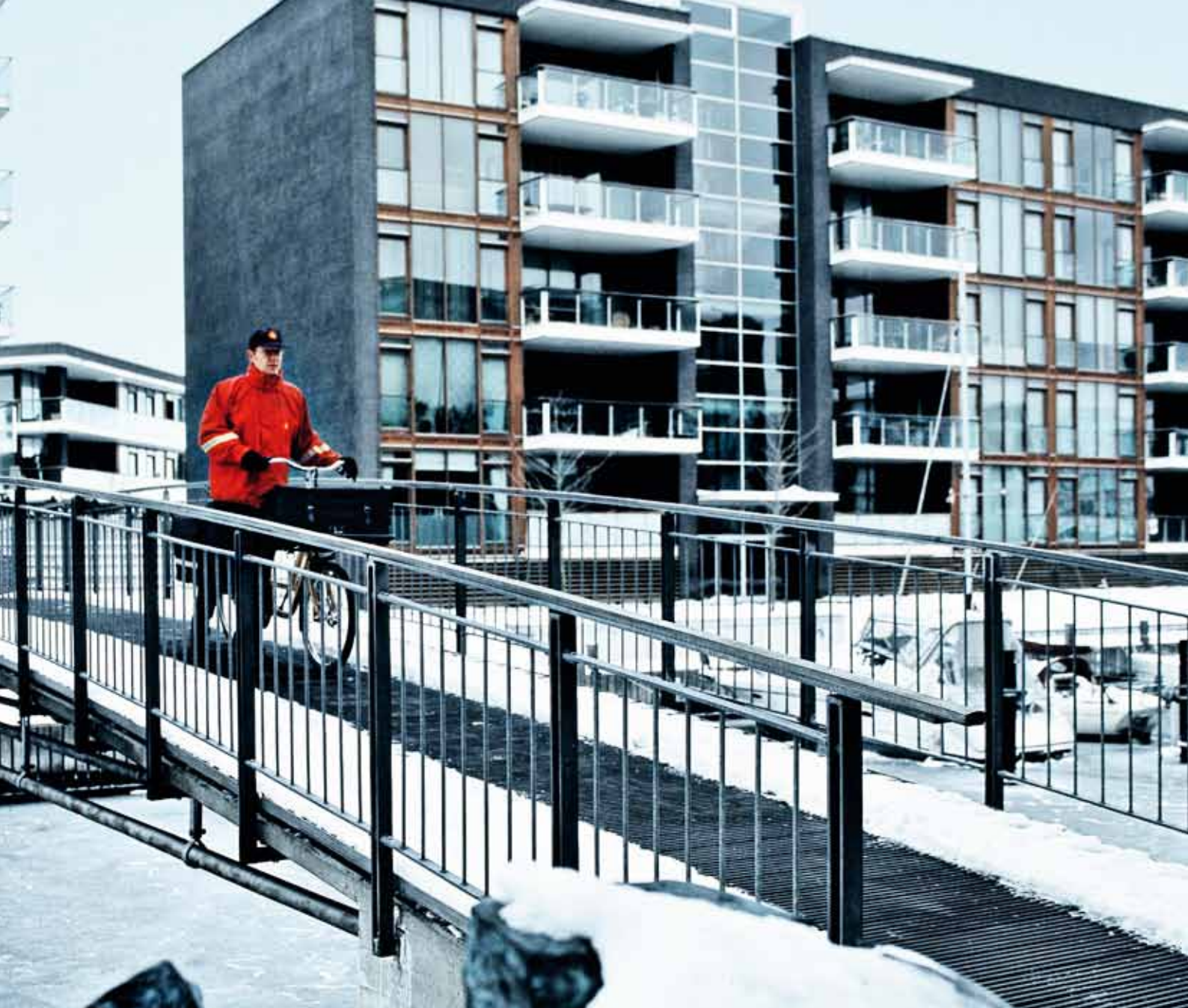
Styringsmodel

Formålet med PostNords styringsmodel er at sikre og understøtte en maksimal værdiskabelse og sikre, at virksomheden udvikles så optimalt som muligt. PostNords styringsmodel består af syv hovedelementer. Den primære koncernstyring omfatter formel styring, funktionel styring og situationstilpasset styring, som sammen med PostNords strategi og planer fastsætter rammer, vilkår og fokusområder for koncernens virksomhed.

De øvrige elementer er målstyring for koncernens 250 øverste chefer, håndtering og udførelse af koncernprojekter, virksomhedsledelsessystem med tilhørende certifikater inden for kvalitet, miljø og arbejdsmiljø, samt opfølgning og vurdering af virksomhed ud fra excellencemodellen EFQM (European Foundation of Quality Management). Modellen er baseret og tager sigte på værdiskabelse for alle primære interessenter, dvs. ejere, kunder, samfund og medarbejdere, og tager udgangspunkt i et helhedsperspektiv i forhold til ledelse og udvikling af virksomheden. Læs mere om PostNords styring i rapporten om god selskabsledelse i PostNords årsrapport.

Risici og risikostyring

PostNords risikostyring udgør en integreret del af virksomhedsstyringen. Risici og risikostyring beskrives i PostNords årsrapport.



Mission

Med PostNord når man den, man vil, i rette tid, sikkert og effektivt.

Værdier

- Pålidelig
- Tilgængelig
- Forretningspartner
- Miljørigtig

Vision

Vi leverer kommunikations- og logistikløsninger i verdensklasse til tilfredse kunder.

- Vi udvikler gennem ejerskab, partnerskab og samarbejde stærke og lønsomme, internationale logistik- og informationslogistikforretninger.
- Vi er en attraktiv og udviklende arbejdsplads med engagerede og motiverede medarbejdere.
- Vi er et miljørigtigt valg for kunderne.

Vi måler det, der er væsentligt

PostNords koncernmål omfatter både finansielle og ikke-finansielle måltal. PostNord har også udbyttepolitik, hvor intentionen er at udlodde 40% af årets resultat i udbytte til aktionærerne,

idet der dog skal tages hensyn til gennemførelse af koncernens strategi samt koncernens finansielle stilling og mål.

Mål og målopfyldelse

	Mål	Målopfyldelse 2012
FINANSIELLE MÅL		
KAPITALSTRUKTUR	Soliditetsgraden skal være på mindst 35%.	39 (47)%
FORRENTNING	Egenkapitalforrentningen skal ligge højere end 10% i løbet af en konjunkturcyklus.	2 (10)%
ØVRIGE MÅL		
KUNDER	Kommunikations- og logistikløsninger i verdensklasse til tilfredse kunder.	
Kundeværdi	Forbedring af kundeværdiindeks (KVI).	71 (70)
Corporate image	Forbedring af indekset for Corporate Image (TRIM-indeks).	35 (34)
MILJØ OG KVALITET		
Reduktion af koncernens klimapåvirkning. Kommunikations- og logistikløsninger af høj kvalitet.		
CO₂-udledning¹⁾	Reduktion af udledninger med 40% i perioden 2009-2020.	372.981 (393.516) ton
Leveringskvalitet, Sverige	Opfyldelse af den svenske stats krav om, at mindst 85% af A-breve skal leveres efterfølgende hverdag og 97% inden for tre dage. <i>Interne mål 2012:</i> Leveringskvalitet A-breve (dag til dag) 95,0% ²⁾ Leveringskvalitet pakker 97,0%	95,4 (94,7)% af A-breve blev leveret inden for én dag. 99,9 (99,9)% af A-breve blev leveret inden for tre dage. Leveringskvaliteten for pakker var 96,8 (97,5)%.
Leveringskvalitet, Danmark	Opfyldelse af den danske stats kvalitetskrav for samtlige tjenester, der er omfattet af befordringspligten, skal være på mindst 93%. <i>Interne mål 2012:</i> Leveringskvalitet A-breve (dag til dag) 95,0% ²⁾ Leveringskvalitet pakker 97,0%.	93,5 (94,0)% af A-breve blev leveret inden for én dag. Leveringskvaliteten for pakker var 96,6 (97,9)%.
MEDARBEJDERE		
En attraktiv og udviklende arbejdsplads med engagerede, motiverede og sunde medarbejdere og ledere.		
Medarbejderengagement og lederskab	Forbedring af medarbejderindekset (MIX) og lederskabsindekset (LIX).	MIX: 63 (57) LIX: 65 (59)
Ligestilling	40% kvindelige chefer i 2015.	29 (29)%
Sygefravær	Nedbringelse af sygefraværet.	4,9 (5,0)%

¹⁾ Tallene inkluderer Norden samt Strålfors' aktiviteter uden for Norden. Historiske værdier er blevet korrigeret for at sikre sammenlignelighed.

²⁾ PostNord styrer internt efter et samlet kvalitetsmål for A-breve. 2012 blev 95,0 (94,5)% af koncernens A-breve leveret til tiden. Målsætningen for 2012 var 95,0%.

To stater – to ejere



Sammenlægningen af Posten AB og Post Danmark A/S i 2009 skabte en ny koncern med bedre forudsætninger for at møde og drage nytte af udviklingen på markedet. PostNords ejere, den danske stat og den svenske stat, har klart givet udtryk for, at forretningsværdi og bæredygtighed skal gå hånd i hånd.

PostNord er en vigtig samfundsaktør

PostNord spiller en vigtig rolle i de samfund, hvor koncernen har sine aktiviteter. Det overordnede mål for ejerne er, at PostNord skal skabe værdi og sikre de befordringspligtige posttjenester. PostNords datterselskaber Posten AB og Post Danmark A/S har til opgave at tilbyde de befordringspligtige posttjenester i Sverige og Danmark. Læs mere om de offentlige serviceforpligtelser på s. 58-59 i PostNords årsrapport.

PostNords forretning og rolle i samfundet er dog betydeligt mere omfattende end denne opgave. PostNords aktiviteter omfatter, udover postservice, et bredt sortiment af forskellige kommunikations- og logistiktjenester både i Norden og på andre markeder.

Fokus på bæredygtighed

I august 2012 blev den svenske stats ejerpolitik revideret. Den præciserer, at bæredygtige aktiviteter skal integreres i selskabsledelsen for at sikre værdiskabelse på lang sigt. De statsligt ejede virksomheder skal udføre deres aktiviteter ved hjælp af en langsigtet og ansvarlig udnyttelse af ressourcerne. Bæredygtige aktiviteter omfatter for den svenske stat områderne miljø, menneskerettigheder, arbejdsvilkår, korruptionsbekæmpelse, forretningsetik, ligestilling og mangfoldighed. Der stilles krav om, at ledelsen skal formulere langsigtede overordnede mål for bæredygtighed, der er knyttet til virksomhedens aktiviteter samt strategier for at nå målene. Finansdepartementet følger op på arbejdet sammen med den pågældende virksomheds ledelse. Bestyrelsesmedlemmer og repræsentanter for PostNord har i årets løb deltaget i seminarer og har diskuteret bæredygtige aktiviteter med den svenske ejer.

Den danske stat har klare forventninger om ansvarlig vækst og mener, at en forretningsmæssig tilgang til samfundsansvar bidrager til at skabe merværdi og større konkurrenceevne i virksomheden, samtidig med at de sociale og miljømæssige effekter opnås. Den danske regering offentliggjorde i marts 2012 en handlingsplan for virksomhedens samfundsansvar ("Ansvarlig vækst") for 2012-2015. I juni offentliggjordes guiden "Forretningsdrevet samfundsansvar" med eksempler fra virksomheder, der har koblet forretningsværdi sammen med bæredygtighed.

Generalforsamling i 2012

Dialogen med ejerne føres løbende. Et formelt eksempel er PostNords offentlige generalforsamlinger. Et område, som blev belyst på årets generalforsamling, var kvalitet, et emne som administrerende direktør Lars Idermark lagde vægt på i sit indlæg.

Spørgsmålet om PostNords service og kvalitet var ligeledes i fokus i spørgetiden, idet der i den svenske postdistribution er opstået lokale problemer visse steder. Den adm. direktør samt lederen af forretningsområdet Meddelande Sverige understregede leveringskvalitetens betydning i deres svar på spørgsmål, der blev stillet, og at virksomheden er meget optaget af at håndtere opståede forstyrrelser.

Et andet spørgsmål, der blev berørt, var ligestilling mellem kvinder og mænd i ledende stillinger. Bestyrelsesformanden fremhævede blandt andet i sit svar, at det er PostNords ambition, at 40% af alle chefer og ledere i koncernen skal være kvinder i 2015.

Forretningsværdi og bæredygtighed går hånd i hånd

Den omstilling, som PostNord netop nu er i gang med at gennemføre, sker med det formål at tilpasse aktiviteterne og udnytte de muligheder, som skabes i kraft af de igangværende markedsforandringer. Den omstilling, som bl.a. omfatter omkostningsreduktioner i brevforretningen, er vigtig for PostNords muligheder for at fortsætte med at skabe værdi og leve op til ejernes krav.

Vi er, lige som vores ejere, overbeviste om, at forretningsværdi og bæredygtighed går hånd i hånd. De store terminalinvesteringer, som PostNord gennemfører i Sverige, er et eksempel på, hvordan økonomisk, socialt og miljømæssigt ansvar hænger sammen i koncernen. EFQM Excellence-modellen, som siden 2012 er blevet implementeret i hele koncernen, er et andet eksempel. Modellen er baseret på og sigter mod at skabe værdi både finansielt og for kunder, ejere, samfund og medarbejdere.

Oversigt over koncernmål i relation til ejerne

Målområde	Mål	Resultat 2012
Egenkapitalforretning	10% i løbet af en konjunkturcyklus	2 (10)%
Soliditetsgrad	Mindst 35%	39 (47)%

Udbytte

Det er PostNords intention at udlodde 40% af årets resultat i udbytte til aktionærene, idet der dog skal tages hensyn til koncernens strategi samt koncernens finansielle stilling og mål. I 2012 udloddedes SEK 368 mio. i udbytte til ejerne. Bestyrelsen foreslår en udbetaling på SEK 103 mio. i udbytte, svarende til 40% af årets resultat, til generalforsamlingen for 2013.



PostNord spiller en vigtig rolle i samfundet. Vi stræber efter at være en pålidelig, tilgængelig og miljørigtig samarbejdspartner, arbejdsgiver og markedsaktør. Koncernens muligheder for at udvikle sortimentet og aktiviteterne afhænger af omverdenens tillid og af, at vi bliver ved med at levere høj kvalitet.

Økonomisk, socialt og miljømæssigt ansvar

En langsigtet, stabil og lønsom forretning skaber forudsætnin-
gerne for, at vi kan leve op til og endda gå videre end kravene
om miljømæssig tilpasning og socialt ansvar. Tilsvarende styrker
en miljørigtig og socialt ansvarlig forretning vores konkurrence-
evne. F.eks. giver høj kvalitet, reduceret anvendelse af brændstof,
tilfredse medarbejdere og lavt sygefravær økonomiske, miljø-
mæssige og sociale fordele, for PostNord og for samfundet.

Central samfundsfunktion

PostNord spiller en stor og vigtig rolle i de samfund, som vi er
en del af. Vi vil styrke vores kunders konkurrenceevne ved at
løse deres kommunikations- og logistikbehov – i dag og i mor-
gen. Vores danske og svenske brevforretninger tilbyder, udover
de befordringspligtige posttjenester, en mængde andre tjene-
ster. PostNords logistikvirksomhed tilbyder logistik-tjenester i
forbindelse med flowet til, fra og inden for Norden. Strålfors tilby-
der kommunikationsløsninger, som skaber stærke og person-
lige kunderelationer for virksomheder med store kundebaser.
Læs mere om PostNords aktiviteter i koncernens årsrapport.

Forandret arena for PostNord

Øget digitalisering forandrer hurtigt vilkårene for alle post- og
logistikoperatører. Den stadigt hurtigere forandringstakt er en

udfordring, men skaber samtidig muligheder for de virksomhe-
der, som hurtigt er i stand til at tilpasse deres aktiviteter. For at
leve op til de forandrede vilkår, som digitalisering, faldende
brevmængder og øgede pakkemængder medfører, gennem-
fører vi omfattende omstillinger.

Hver enkelt fase i, hvordan brevene håndteres, fra virksomhe-
ders og privates indlevering via vores brevterminaler, til fasen,
hvor postbudene omdeler posten, har forandret sig og fortsætter
med at forandre sig. Store omstillinger i en så kompleks procesak-
tivitet som posthåndtering rejser udfordringer. Ved større foran-
dringer føres der en dialog med politikere og andre samfundsre-
præsentanter. Læs mere om koncernens samfundsopgaver i for-
bindelse med posttjenesterne i PostNords årsrapport.

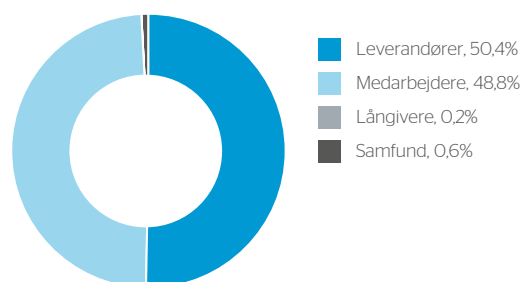
En del af samfundsudviklingen

Alle hverdage omdeler PostNord ca. 11 millioner breve, omkring
400.000 pakker og 11.000 paller med gods til Nordens 25 milli-
oner indbyggere og to millioner virksomheder. Samtidigt med,
at der gennemføres store omstillinger som følge af ændret
efterspørgsel, ændres demografien bl.a. på grund af en ald-
rende befolkning og fortsat urbanisering.

I Danmark har koncernen arbejdet målbevidst på at udvikle
tilbud inden for velfærdsdistribution, et marked, der er i vækst.
Post Danmark har i årets løb, i tæt samarbejde med IT-leveran-
dører, kommuner og regioner, udviklet en sammenhængende
logistikløsning for levering og opsætning af telemedicinsk
udstyr i private hjem. I et af Danmarks første udbud på områ-
det fik Post Danmark ansvaret for en komplet distributionsløs-
ning, fra lagerføring og distribution til installation, tests og
uddannelse i brugerens hjem.

I Sverige, som er et tyndt befolket land, er det normalt, at
posten i landområderne omdeles ved at blive lagt i postkasser
opstillet i grupper ved den nærmeste hovedvej. I Sverige betje-
nes omkring 770.000 husstande og virksomheder af de godt
2.000 postruter (landpostruter). Borgere og virksomheder med
landpostbud kan, til forskel fra borgere i tæt befolkede områder,
få deres pakker kørt gratis ud af postbudet. Det gør det lettere

Distribueret værdi



Læs mere på s. 26.

for virksomheder i tyndt befolkede områder, som beskæftiger sig med f.eks. e-handel. PostNords produktsortiment til e-handlen indebærer også, at vores virksomhed bidrager til at øge tilgængeligheden til distancehandel via internettet.

Sikkerhed

Narkotikasmugling, tyverier og bedragerier er alvorlige samfundsproblemer. Politi og toldvæsen er ansvarlige for kriminalitetsbekæmpelse og er de eneste, der har lov til at åbne forsendelser ved mistanke om kriminalitet. PostNord har et tæt samarbejde med disse myndigheder, og PostNords medarbejdere er instrueret i at kontakte deres nærmeste foresatte og alarmere politiet ved mistanke om, at der f.eks. er narkotika i en forsendelse.

PostNord arbejder aktivt for at øge sikkerheden for koncernens kunder og medarbejdere. Spæringsfunktioner for visse typer af elektronikvarer, som transporteres, personalarm, speciallåse på køretøjer samt sikkerhedsuddannelse af medarbejdere er eksempler på forebyggende foranstaltninger, der skal forhindre tyveri og bedrageri.

Investeringer for fremtiden

PostNord gennemfører i øjeblikket et af de største investeringsprogrammer i Norden. Koncernen planlægger at investere SEK 7 mia. i perioden 2013-2015. Der investeres bl.a. i køretøjer og maskiner samt i en ny terminalstruktur i Sverige. Terminalinvesteringerne er en fremtidsatsning, der skal styrke PostNords konkurrenceevne. Den nye terminalstruktur indebærer en øget geografisk koncentration, og alle nye terminaler udstyres med topmoderne teknik. Dette muliggør en mere automatiseret og omkostningseffektiv produktion samt øget fleksibilitet og større stordriftsfordele. Det er nødvendigt, idet brev og pakkemængderne forventes at ændre sig markant. Den geografiske placering af terminalerne skaber forudsætningerne for flere samordnede togtransporter, hvilket reducerer koncernens CO₂-udledning. Terminalerne i Hallsberg og Rosersberg projekteres, så de kan opfylde kravene til en såkaldt Green building-certificering. I Rosersberg vil der desuden blive installeret en 2.000 kvadratmeter stor solcellepark på terminalens tag.

Terminalinvesteringerne vil føre til nyetableringer på nogle lokaliteter og afviklinger på andre. PostNord tilstræber at føre en åben dialog med de samfundsaktører, myndigheder, medarbejdere og faglige organisationer, som bliver påvirket af disse projekter.

Samfundsengagement og samarbejder

PostNord koncentrerer sit samfundsengagement til få større projekter, fortrinsvis inden for idræt og kultur samt til støtte for børn og unge. På den måde får vi kontinuitet og bedst nytte af vores samarbejder. Vi er stolte over vores brands og fremviser dem gerne i sammenhænge, som engagerer PostNords kunder og medarbejdere. Nogle af de samarbejder, som koncernen har, er følgende:

Mange af koncernens medarbejdere bruger cyklen i det daglige arbejde. I Danmark omdeles f.eks. op til 70% af brevene af cykelpostbude. Det er derfor naturligt, at PostNord bidrager til at udvikle cykling ved at samarbejde med Danmarks Cykel Union og Svenska Cykelförbundet. Cykelløbet Post Danmark Rundt er en af aktiviteterne.

Fodbold har en bred forankring blandt mennesker uanset alder, køn, oprindelse og samfundslag. Hundreder tusinder hjerter slår for sporten, både hos udøverne og tilskuere. Posten sponsorerer Svenska Fotbollsförbundet.

Det skrevne ord får stadig større betydning i den digitaliserede verden. Flere og flere mennesker skaber deres verdensbillede mere ved at læse end ved at lytte. Posten vil inspirere alle til at læse og skrive mere. Med den tydelige kobling til det skrevne brev og vores virksomhed har vi valgt at samarbejde med Sveriges største litterære pris næst efter Nobelprisen, nemlig Augustprisen.

Post Danmark og Posten udgiver hver for sig særlige frimærker, hvor en del af frimærkeprisen går til udvalgte velgørende organisationer, som vælges årligt. De valgte organisationer skal have et godt omdømme og være aktive inden for bistand, sundhed eller miljø. I 2012 gik de indsamlede penge til Hjerteforeningen i Danmark og Cancerfonden i Sverige.

Koncernen er også engageret i indsatsen for børn og unge med behov for støtte. I Danmark støtter vi Julemærkefonden i dens arbejde for at hjælpe udsatte børn med at få et godt selv-værd, og i Sverige samarbejder vi med stiftelsen Mentor, som i tæt samarbejde med erhvervslivet arbejder for at få unge til at fravælge vold og stoffer.

Udover de nævnte indsatser har PostNord deltaget i flere regionale, nationale og internationale initiativer inden for bæredygtig udvikling, klimaspørgsmål samt service- og tilgængelighedsspørgsmål.

Læs mere om PostNords samfundsengagement på www.postnord.com.

Kapitalmarkedets tillid



PostNords aktiviteter finansieres til dels gennem ekstern låntagning. PostNord har i 2012 etableret et certifikatprogram og et obligationsprogram. Ved årsskiftet udgjorde den eksterne finansiering, i form af rentebærende forpligtelser, SEK 4.312 mio. De fleste investorer i PostNords obligationsprogram er institutionelle investorer, f.eks. pensionsfonde og forsikringselskaber. Obligationerne er noteret på NASDAQ OMX Stockholm. Etableringen af først og fremmest obligationsprogrammet indebærer, at kapitalmarkedet er en interessant gruppe, der er vokset i betydning for koncernen.

For de investorer og analytikere, som i kraft af PostNords eksterne låntagning nu overvåger virksomhedens kreditværdighed, er det vigtigt, at koncernens afgivelse af information er korrekt, relevant og rettidig. Investorernes tillid og bedømmelse af PostNords kreditværdighed er en forudsætning for PostNords fremtidige adgang til ekstern kapital til at gennemføre planlagte omstillinger.

Vi skaber værdi for vores kunder



PostNord tilstræber at løse kundernes kommunikations- og logistikbehov i rette tid, sikkert og effektivt. Ved at leve op til og endda overgå de forventninger, der stilles til os, øger vi vores kunders konkurrenceevne. Samtidigt skaber vi værdi for PostNord.

Leveringskvalitet afgørende

PostNord leverer tjenesteydelser til både private og virksomheder. Koncernens kernekunder består af virksomheder og organisationer med store informations- og/eller logistikflows, virksomheder med store kundebaser, og som har behov for individualisering af budskaber.

Et succesrigt kvalitetsarbejde er en væsentlig del af vores tilbud og er afgørende for PostNords troværdighed og mulighed for at lave forretninger. Høj kvalitet er en af vores største konkurrencefordele og en vigtig faktor for mange kunder, når de vælger samarbejdspartner. PostNord holder en høj leveringskvalitet for breve og pakker, og vi arbejder målbevidst på at fastholde og forbedre den. Hvis der opstår kvalitetsbrister, forsøger vi at rette op på dem så hurtigt som muligt. Effektive produktionsprocesser og medarbejdernes faglige stolthed og engagement er afgørende for at fastholde og højne kvalitetsniveauet.

Leveringskvalitet for breve og pakker

I både Sverige og Danmark stiller staterne krav til PostNords kvalitetsniveauer for breve. I Sverige skal mindst 85% af A-brevene være udbragt den efterfølgende arbejdsdag (dag til dag-befordring). Mindst 97% af brevene skal være udbragt inden for tre arbejdsdage. I Danmark er kvalitetskravet både for breve og pakker 93% i forhold til leveringsvilkårene for hver enkelt tjeneste. Af kommercielle hensyn opretholder PostNord normalt en højere leveringskvalitet end det, der kræves af staten (se tabel på s. 8). Læs mere om vilkårene for de befordringspligtige posttjenester i PostNords årsrapport.

Lydhørhed for mere tilfredse kunder

Vores daglige kundekontakt er, sammen med målinger og undersøgelser, en forudsætning for at skabe bedre kundetilbud, finde de rigtige forretningsmuligheder og skabe opmærksomhed om og håndtere de udfordringer, som opstår i virksomheden. Vi justerer og udvikler hele tiden vores tilbud, retter op på det, der ikke fungerer helt, og arbejder på at imødekomme kundernes behov og ønsker. Læs mere om dialoger og systematiske målinger i følgende afsnit.

Kundediolog i virksomheden

Fokus på at løse kundebehovet

Inden for og mellem forskellige dele af koncernen sker der en udveksling af erfaringer og samarbejde med det specifikke formål at forudse, forstå og løse eksisterende eller nye kundebehov. Postbude og chauffører har f.eks. mulighed for i deres daglige arbejde at identificere kundebehov. Salgsenhedernes fokus på at løse kundernes behov samt de salgs- og kundeansvarliges dialog med andre enheder i koncernen skaber forretningsmuligheder.

Dialogen med erhvervs kunder sker først og fremmest gennem en stab af sælgere og kundeansvarlige, og i denne dialog indgår også regelmæssige opfølgingsmøder. Erhvervs kunder har bl.a. kommunikeret, at de forventer, at PostNord skal være en proaktiv leverandør, have god ekspertise, bistå med rådgivning samt agere som en samlet enhed, uanset hvilken eller hvilke dele af koncernen, som kunden har kontakt med.

Kundetjenesterne – forretningsudviklere og problemløsere

PostNord har et antal kundetjenestefunktioner, som hver dag møder i tusindvis af kunder – både private og virksomheder. Dialogen sker via internettet, telefon og e-mail. Der skabes nye forretningsmuligheder, når kundetjenesten kobler kundens behov sammen med sælgere, der tager sig af forretningsforslagene. Medarbejderne inden for kundetjenesten skaber naturligvis ikke bare nye forretninger, men møder hver dag kunder med skiftende behov og ønsker. Kundetjenesten er koncernens hovedkanal for spørgsmål, reklamationer og synspunkter. Henvendelser om forsinket post eller savnet pakker er eksempler på sager, som vores kundetjenester håndterer.

Vores samarbejdspartnere møder vores kunder

Et vigtigt link i den post- og pakkeservice, som PostNord tilbyder nordiske forbrugere er koncernens eksterne partnere, som har ansvaret for 4.363 af koncernens i alt 4.879 udleveringssteder. Samarbejdet med partnerne er strategisk vigtigt for PostNord, da disse i mange tilfælde er vores ansigt udadtil og dermed spiller en central rolle i den daglige kontakt med koncernens kunder. PostNord fører en løbende dialog med eksterne partnere for at sikre, at service og sortiment hele tiden forbedres. Læs mere om PostNords udleveringsnetværk og eksterne partnere på s. 15.

Kundeombudsmand for konstante forandringer

PostNord har en kundeombudsmand i Sverige og en ankeinstans i Danmark. Formålet er at udvikle betjeningen af mindre virksomheder og private, som ikke er tilfredse med en given behandling eller meddelelse. Sagernes bredde er stor, men tre områder dominerer dialogerne; problemer med omdeling af

» Det er vigtigt at tage hensyn til både den tekniske kvalitet og til kundernes opfattelse af kvaliteten af vores leverancer. Hvis en forsendelse ikke når i rette tid frem til den rette modtager, er det naturligvis kun en ringe trøst, at vi generelt har så få klager set i forhold til antallet af forsendelser, vi omdeler hvert døgn. Vi tager virkelig problemerne alvorligt, og det er utroligt vigtigt, at samarbejdet mellem kundetjeneste og produktion fungerer.

Lena Jansson, kundeombudsmand.

breve og pakker, holdninger til service og betjening samt fornyet behandling af reklamationer. Modtagelsen af kundesympunkter bidrager til vores forbedringsarbejde ved, at kundeombudsmandene melder tilbage til f.eks. produktionen, tjenesteudbydere, kundetjeneste samt til dem, der har ansvaret for koncernens eksterne partnere.

Systematiske målinger

Kundetilfredshed

PostNord følger kundetilfredsheden og kundernes opfattelse af os og vores sortiment ved hjælp af målinger af KVI (Kunde Værdi Indeks). Målingerne omfatter både privat- og erhvervskunder. Målingerne gennemføres to gange om året og omfatter samtlige af PostNords aktiviteter med fokus på de nordiske lande.

I årets målinger steg KVI til 71 (70). PostNord får højeste karakter for sælgernes kompetence og forståelse for branche- og virksomhedsspecifikke aspekter samt for geografisk dækning. Målingerne udpeger også områder, som koncernen efter kundernes opfattelse bliver nødt til at forbedre, f.eks. mener kunderne at PostNord, som forretningspartner, kan blive hurtigere til at udvikle kundespecifikke løsninger. Også koncernens priser og vilkår samt fakturering har ifølge målingerne potentiale til at blive forbedret.

Corporate Image

Størstedelen af PostNords indtægter kommer fra virksomheder, men erhvervskundernes modtagere er ofte private. PostNords anseelse blandt private i samfundet spiller derfor

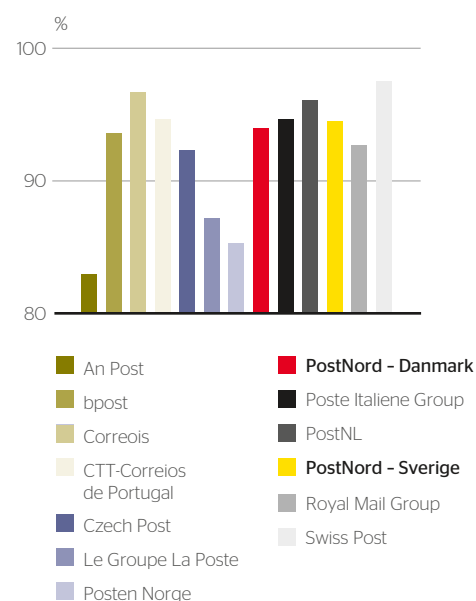
en vigtig rolle. I Sverige og Danmark, hvor Posten og Post Danmark har ansvaret for posttjenesterne, er anseelsen særlig vigtig. Der gennemføres i årets løb hver uge corporate imageundersøgelser, hvor private i Sverige og Danmark besvarer spørgsmål om, hvordan de opfatter hhv. Posten og Post Danmark. Corporate image-indekset steg i 2012 til 35 (34).

Undersøgelserne viser, at Post Danmark og Posten Sverige hovedsagelig har de samme grundlæggende styrker; pålidelighed og troværdighed. Tilsvarende forholder det sig på vigtige udviklingsområder. De drejer sig først og fremmest om, hvordan offentligheden oplever virksomhedens lydhørhed over for kunderne, og hvor let det er at komme i kontakt med virksomheden – områder med plads til forbedringer og som PostNord har fokus på.

Svenskeres og danskeres brevaner

I Sverige og Danmark gennemføres der undersøgelser af private vaner og holdninger til kommunikation fra virksomheder, myndigheder og organisationer. Årets undersøgelser viser bl.a., at fysiske breve værdsættes af mange; eksempelvis anser seks ud af ti danskere, at afsenderen giver det bedste indtryk ved at sende et brev i stedet for f.eks. som e-mail eller sms, og de fleste modtagere foretrækker at få årsopgørelser og regninger i fysisk form. En anden tendens, der kommer til udtryk i årets undersøgelser, er et ønske om selv at bestemme, i hvilken form virksomheder og myndigheder sender information. Tendenser i modtagernes vaner og holdninger er vigtige at kende for at tilpasse produkter og tjenester til kundernes efterspørgsel efter både fysisk og digital kommunikation.

International sammenligning kvalitet A-breve (2011)



Oversigt kunderelaterede koncernmål:

Målområde	Mål	Resultat 2012
Kundeværdi	Forbedring af kundeværdiindeks (KVI).	71 (70)
Corporate Image	Forbedring af indekset for Corporate Image (TRIM-indeks).	35 (34)
Leveringskvalitet, Sverige	Opfyldelse af den svenske stats krav om, at mindst 85% af A-breve skal leveres efterfølgende hverdag og 97% inden for tre dage.	95,4 (94,7)% af A-breve blev leveret inden for én dag 99,9 (99,9)% af A-breve blev leveret inden for tre dage.
	<i>Interne mål 2012:</i> A-breve (dag til dag) 95,0% ¹⁾ . Pakker 97,0%.	Leveringskvaliteten for pakker var 96,8 (97,5)%.
Leveringskvalitet, Danmark	Opfyldelse af den danske stats kvalitetskrav for samtlige tjenester, der er omfattet af befordringspligten, skal være på mindst 93%.	93,5 (94,0)% af A-breve blev leveret inden for én dag.
	<i>Interne mål 2012:</i> Leveringskvalitet A-breve (dag til dag) 95,0% ¹⁾ . Pakker 97,0%.	Leveringskvaliteten for pakker var 96,6 (97,9)%.

¹⁾ PostNord styrer internt efter et samlet kvalitetsmål for A-breve. 2012 blev 95,0 (94,5)% af koncernens A-breve leveret til tiden. Målsætningen for 2012 var 95,0%.

Undersøgelser af det nordiske e-handelsmarked

PostNord har i flere år gennemført undersøgelser af det nordiske e-handelsmarked. Undersøgelsen "E-handel i Norden", som blev gennemført i 2012, viser, at "enkelthed" er det vigtigste motiv til at e-handle, samt at kunderne i stigende grad efterspørger korte leveringstider. Halvdelen af de adspurgte forbrugere anfører, at de ønsker at få leveret deres varer senest inden for tre dage, når de e-handler inden for deres eget land. Leveringspræcision er altså en vigtig konkurrencefordel selv i relation til e-handelsmarkedet.

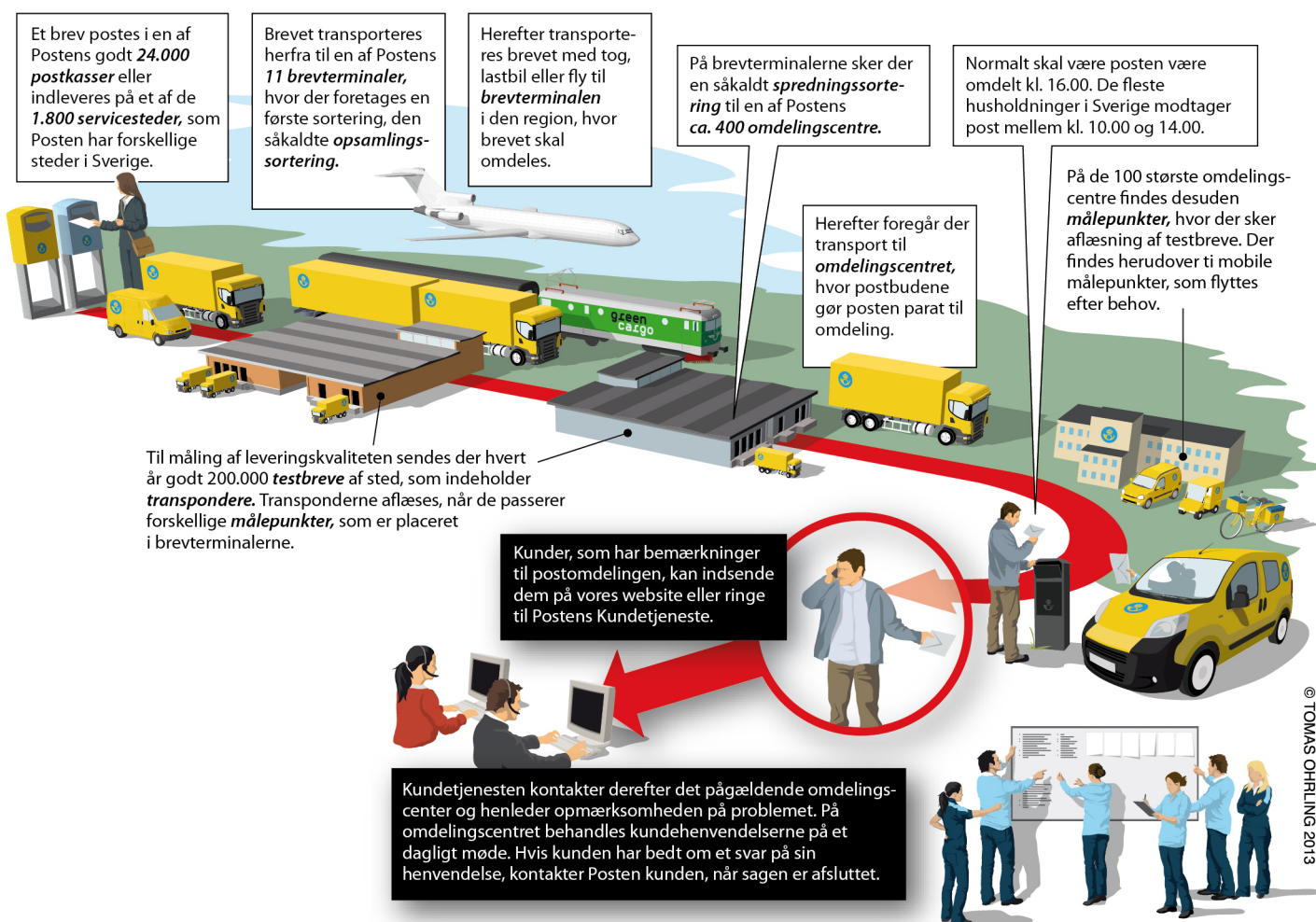
Aktiviteter i årets løb

Vores kundedialoger i kombination med forskellige undersøgelser giver os information, som er med til at udvikle os. Inden

for koncernen er der flere initiativer i gang, som har til formål at videreudvikle vores sortiment i tæt dialog med kunderne.

Certificering er en konkurrencefordel og en gang imellem en nødvendighed for at servicere visse kunder. PostNord fortsatte i løbet af året arbejdet, som blev iværksat i 2010, med at skabe forudsætninger for at råde over concernfælles certifikater, som omfatter kvalitets-, miljø- og arbejdsmiljøindsatsen. Fra 2013 indgår også forretningsområdet Breve Danmark i det pågældende certifikat, som allerede på et tidligere tidspunkt omfattede forretningsområdet Meddelande Sverige samt den svenske del inden for forretningsområdet Logistics. Et andet initiativ, som har været i fokus i årets løb, er at forbedre rapporteringen af modtagne kundesynspunkter yderligere for hurtigere at kunne iværksætte forbedringstiltag.

Eksempel på postflow i PostNords svenske virksomhed



Partnere – en del af sortimentet



PostNord har i dag 4.879 udleveringssteder, hvoraf de 516 drives i selvstændigt regi og de 4.363 drives af eksterne partnere. Vores partnere er først og fremmest veletablerede detailhandelskæder med national dækning. PostNord har i løbet af året udvidet antallet af udleveringssteder med 261.

PostNords ansigt over for kunderne

PostNords samarbejde med eksterne partnere er strategisk vigtigt – vores partnere indgår i PostNords møde med kunderne. Her spiller parametre som tilgængelighed og mulighederne for, at varer når effektivt frem til slutkunden, en væsentlig rolle i forhold til kundernes indtryk. Derfor udgør sammensætningen af forskellige operatørers ind- og udleveringsnetværk en konkurrencefordel, og det betyder, at vi stiller højere krav både til vores egne servicesteder og til vores eksterne samarbejdspartnere.

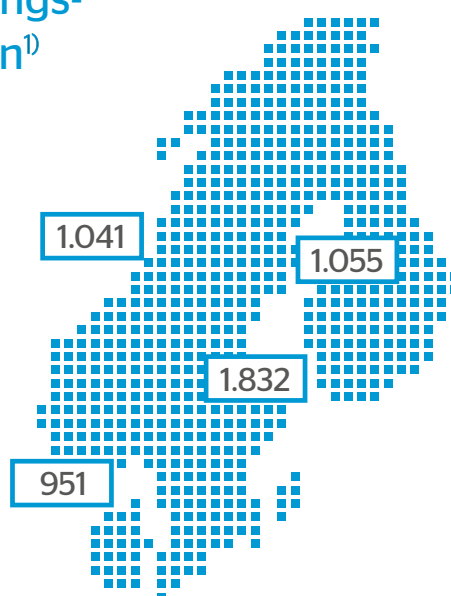
I Sverige sker der en årlig certificering af samtlige eksterne partnere for at sikre, at de har den rigtige kompetence til at møde kunderne. I 2012 har 93% af de svenske postbutikker gennemført certificeringen. I de tilfælde, hvor postbutikkerne mangler certificeret personale, udarbejdes der en handlingsplan, som følges op.

Både kundernes opfattelse af PostNords eksterne partnere og vores partners opfattelse af samarbejdet med PostNord måles med regelmæssige mellemrum. Kundernes opfattelse af PostNords eksterne partnere inkluderes i koncernens kundemåling KVI.

PostNord er i løbende dialog med samarbejdspartnere for at sikre, at servicen og sortimentet udvikles. Der gennemføres årligt såkaldte mystery shopping-målinger hos flere partnere. Formålet er at identificere områder til forbedring og tilpasse den uddannelse, de modtager. PostNord diskuterer resultatet af disse målinger både centralt og med lokale handlende.

Der gennemføres ligeledes årlige undersøgelser af partners opfattelse af samarbejdet med PostNord for de svenske postbutikker. Målingen resulterer i et såkaldt partnertilfredshedsindeks. Indekset har til formål at vurdere, hvordan vores samarbejdspartnere oplever samarbejdet med PostNord.

4.879 udleveringssteder i Norden¹⁾



¹⁾ Antal udleveringssteder i Sverige pr. 14. januar 2013, i Danmark pr. 31. december 2012, i Norge pr. 9. januar 2013 og i Finland pr. 21. december 2012.



Indsatser for sundere medarbejdere

I den svenske brevforretning har der været gennemført et projekt med det formål at nedbringe korttidssygefraværet: HälsoSAM. I storbyområderne, hvor korttidssygefraværet er højest, blev der gjort to målrettede indsatser, den ene rettet mod unge medarbejdere med omfattende korttidssygefravær og en bredere indsats i samarbejde med bedriftssundhedstjenesten, hvor coachende sundhedssamtaler og individuelle sundhedsplaner var vigtige elementer.

Sideløbende med projektet HälsoSAM blev der gennemført en omfattende uddannelsesindsats for chefer, "Samtal i praktiken", hvor cheferne fik mulighed for at udvikle deres evne til at føre gode samtaler og blive tydeligere som arbejdsgivere i vanskelige situationer. I en af de enheder, som indgik i HälsoSAM-projektet, forbedredes lederskabsindekset med 22 procentpoint og medarbejderindekset med hele 39 procentpoint, samtidigt med at korttidssygefraværet reduceredes med 17%.

» Det handler om at skabe opmærksomhed om sygefraværet og tydeliggøre, at man følger op. Det er min erfaring, at sygefraværet kan reduceres, bare ved at man taler om det.

Med HälsoSAM blev der skabt opmærksomhed om korttidssygefravær og betydningen af at blive set.

*Malin Schiller, produktionschef i Göteborg
(Masthugget omdelingsområde).*

Engagerede medarbejdere



Engagerede og motiverede medarbejdere er afgørende for PostNords succes. At være en attraktiv og udviklende arbejdsplads er en del af vores vision. Som en af Nordens største arbejdsgivere har vi desuden et ansvar for at agere som et forbillede.

Vores syn på lederskab

Et godt lederskab er en forudsætning for, at medarbejderne skal føle sig motiverede og engagerede i indsatsen for at nå de opstillede mål. Indførelsen af en teambaseret arbejdsmåde er et led i at øge engagementet og stimulere medarbejdernes vilje til hele tiden at forny og forbedre sig. PostNords chefer og ledere har ansvaret for at skabe de rette forudsætninger for teamarbejde ud fra fælles fastlagte principper. Vi følger regelmæssigt op på lederskabet og medarbejdernes engagement.

PostNord har defineret den adfærd, som vi ønsker, skal præge den enkelte chefs og leders daglige lederskab - han eller hun skal:

- levere værdi ved at forstå og handle på basis af kundernes behov, foretage prioriteringer og tage ansvar for helheden
- involvere medarbejderne ved at vise tillid, uddelegere ansvar og skabe forudsætningerne for gode resultater
- tage ansvar for at udvikle virksomheden, påtage sig et fuldstændigt ejerskab og gennemføre løbende forbedringer
- være klar og tydelig i egne forventninger samt i feedback og kommunikation.

Alle ledelsesgrupper trådte sammen i efteråret for at reflektere over disse kriterier og over, hvordan de kan omsættes i den daglige virksomhed.

Et vigtigt fokusområde i de kommende år er at udvikle chefernes evne til lederskab under forandring. Kompetence inden for forandringsledelse er en forudsætning for succesfuldt at kunne gennemføre de vigtige omstillinger, som PostNord er i gang med.

Kompetenceudvikling hos koncernens medarbejdere er lige så vigtigt for at sikre, at virksomhedens behov tilgodeses.

Kompetenceudvikling for den enkelte medarbejder aftales mellem chef og medarbejder under den årlige udviklings-samtale.

Koncernens 250 højeste chefer mødes regelmæssigt til arbejdsråd, "Senior Management Meetings (SMM)", hvor den administrerende direktør, koncernledelsen og chefer diskuterer PostNords strategi og de udfordringer og muligheder, koncernen står over for. Der blev afholdt to møder i 2012.

Systematisk udvikling af lederskab

Der findes en fælles proces for planlægning af lederskab i PostNord, Management Planning Process, som skal sikre udviklingen af lederskab på den lange bane. Koncernens strategi og mål er udgangspunkt for processen. Processen omfatter udvikling af talenter, udvikling og bedømmelse af chefer samt planlægning af generationsskifte.

På hvert chefniveau identificeres der talenter, for hvem der gennemføres særskilte udviklingsinitiativer. For visse strategiske stillinger gennemføres der målrettede koncernfælles udviklingsprogrammer.

Ud over udviklingsprogrammer for chefer afsluttede PostNord i årets løb det første udviklingsprogram for unge talenter, "Young Professionals". Der deltog 26 deltagere fra Danmark og Sverige. Programmet retter sig mod særlige talenter mellem 25 og 35 år med akademisk baggrund, som endnu ikke har beklædt en chefpost. En ny runde af programmet starter op i 2013.

Mangfoldighed og ligestilling er en berigelse

PostNords medarbejdere repræsenterer tæt på 70 nationaliteter og taler ca. 50 forskellige sprog. Det er en mangfoldighed, som både udfordrer og beriger vores arbejdsplads. Vi tror på, at alle mennesker er lige meget værd, og koncernen har vedtaget nul-tolerance over for diskrimination. Adfærdskodekser og et særskilt dokument, som beskriver koncernens syn på mangfoldighed, afspejler koncernens holdninger. Cheferne spiller en nøglerolle for implementering og efterlevelse og har ansvaret for, at nul-tolerancen er forankret hos samtlige koncernens medarbejdere.

Mål for ligestillingsarbejdet

PostNord skal tilbyde lige muligheder for kvinder og mænd på arbejdet og skal arbejde imod lønforskelle, som ikke er fagligt begrundede. Lønforskelle mellem kvinder og mænd er en

mangfoldighedsvariabel, som koncernen fokuserer på, og der udføres løbende lønkortlægninger. I 2012 var lønforskelle i koncernen 3,3 (3,9) %. Læs mere på s. 28.

For at øge tempoet i ligestillingsarbejdet mellem kvinder og mænd har PostNord den målsætning, at 40% af koncernens chefer og ledere skal være kvinder i 2015. Ved årsskiftet udgjorde andelen af kvindelige chefer 29 (29)%, mens fordelingen kvinder/mænd lå på 35/65 (35/65)%.

Ved udvælgelse i forbindelse med koncernens rekrutteringsprocesser skal der tages hensyn til det underrepræsenterede køn, når to kandidater, alt andet lige, har sammenfaldende kvalifikationer. Det fremgår af koncernens udviklingsprogram for chefer og unge talenter, at mindst 50% af deltagerne skal være kvinder.

Der findes i PostNord desuden et stipendium, Marianne Niverts stipendium, som har til formål at fremme kvinders lederskab og føre til flere kvinder i ledende stillinger. Stipendiet skal anvendes til "individuelle udviklingsindsatser". Stipendiet blev indstiftet i 2009 og uddeles hvert år mellem 2010-2014. I 2012 gik stipendiet til Britt Koch Frykmann, der er salgschef inden for forretningsområdet Breve Danmark og til Caroline Ófverstedt, der er chef for Retail Affärsutveckling, inden for forretningsområdet Meddelande Sverige.

Indsatser for sundhed og arbejdsmiljø

At værne om medarbejdernes sundhed er vigtigt både for den enkelte medarbejder og for virksomheden – vi har brug for sunde medarbejdere, der trives, og som kan bistå vores kunder og bidrage til PostNords succeser. Mange faglige funktioner i PostNord er fysisk krævende. Postbude, medarbejdere på vores pakketerminaler og chauffører er eksempler på faggrupper med sådanne arbejdsopgaver. For medarbejdere inden for flere fagområder er stress også en udfordring. Der er indført en koncernfælles politik for sundhed og arbejdsmiljø, og koncernen har i lang tid arbejdet struktureret med sundhedsfremmende indsatser.

Vi har i 2012 bl.a. fokuseret på at reducere stress for at øge velbefindende og trivsel. Der er gennemført en analyse af stressfremkaldende faktorer på arbejdspladsen, og der vil i 2013 blive tilbudt kurser i stresshåndtering til chefer og medarbejdere.

Blandt årets initiativer for forbedret sundhed og sikkerhed kan især nævnes:

- Projektet "Fra Natteravn til Ørn", som blev gennemført for 800 natarbejdere i Københavns brev- og pakkecenter. Formålet var at gøre opmærksom på forskellige risici ved natarbejde og hjælpe medarbejderne til at få bedre kost- og søvnvaner.
- Vores svenske "hälsoinspiratörer", som afholdt to temadage med et inspirerende program og værktøjer til at tage med hjem til den enkelte arbejdsplads. Vores danske panderter – "sundhedsambassadørerne" – afholdt uger med fokus på sundhedsfremme med inspirationsaktiviteter for bedre kost og mere motion i hverdagen.
- Københavns brev- og pakkecenter som arbejder aktivt med hjælpemidler til døve medarbejdere. Eksempler på hjælpemidler er tegnsprogstolk og tegnsprogsundervisning for nye medarbejdere.
- Forretningsområdet Logistik, som har indført en fælles introduktion for medarbejderne i produktionsorganisationen, en introduktion som bl.a. omhandler, hvordan man arbejder ergonomisk korrekt og sikkert.
- Et arbejde med en koncernfælles sikkerhedsstandard for øget synlighed og tryghed, der er blevet gennemført. Sikkerhedsstandarden Minimum Security Requirement (MSR) skal være fuldt gennemført og overholdt i slutningen af 2014.

I 2012 udgjorde sygefraværet i PostNord 4,9 (5,0)%. En af PostNords styrker i forhold til medarbejderne er, at vi allerede på et tidligt tidspunkt sætter ind med sundhedsfremmende indsatser, eksempelvis sundhedsprofilvurdering, sundhedsskoler og fysisk aktivitet på recept.

Åben kommunikation

PostNord tilstræber og tilskynder til åben kommunikation, både mellem chefer og medarbejdere og mellem kolleger indbyrdes. Som et supplement til den daglige dialog gennemføres der årligt en medarbejderundersøgelse, FOCUS, hvor medarbejderne giver udtryk for deres holdning til deres eget medarbejderskab og til lederskabet. 87 (86)% af koncernens medarbejdere svarede på dette års undersøgelse. Resultatet af undersøgelsen udtrykkes som medarbejderindeks (MIX) og lederskabsindeks (LIX).

Undersøgelsen i 2012 viser en tydelig forbedring sammenholdt med foregående år; MIX steg med seks procentpoint til 63 (57)%, og LIX steg med seks procentpoint til 65 (59)%.

LIX-indekset er tæt forbundet med MIX-indekset, og cheferne er derfor vigtige i den fortsatte indsats for at øge medarbejdernes engagement. I lighed med foregående år viser resultatet, at to af koncernens områder for forbedringer er at øge kundefokus i virksomhederne samt at øge graden af involvering i koncernens fremtid. Samtlige chefer skal diskutere undersøgelsen med deres medarbejdere, og hver enhed skal udarbejde handlingsplaner på basis af resultatet af årets måling. 68 (61%) af de medarbejdere, som har svaret på årets FOCUS-undersøgelse, angav, at de har arbejdet med handlingsplaner på basis af forrige års resultat. Undersøgelsen viser også, at 79 (74)% af medarbejderne oplyser, at de har deltaget i en udviklingssamtale.

Øget engagement omkring PostNords fremtid

I forrige års FOCUS-måling fremkom det tydeligt, at medarbejderne oplevede, at de ikke havde tilstrækkelig viden om PostNords overordnede mål. Der er i årets løb gennemført et program for intern mobilisering. Mobiliseringsarbejdet har fokus på at informere medarbejderne for at skabe viden om og indsigt i det forandringsarbejde, som er igangsat, samt at involvere dem for at skabe forståelse og ejerskab. Som en del af programmet blev der gennemført to omgange medarbejder-dialoger, der skal give alle medarbejdere en mulighed for sammen med deres chef at diskutere PostNords koncernstrategi, Roadmap PostNord 2015, og de konsekvenser den har på deres egne arbejdspladser.

Årets FOCUS-undersøgelse viser, at mobiliseringsprogrammet og dialogerne har haft en positiv effekt, selv om der fortsat er plads til forbedringer, hvad angår viden om og forståelse for koncernens strategi og mål. Der bliver i 2013 sat fokus på, at den interne dialog kommer til at kredse om PostNords værdier; nemlig tilgængelig, pålidelig, forretningspartner og miljørigtig.

Ansvarlig omstilling

PostNord gennemfører omfattende omstillinger for først og fremmest at tilpasse Mail-aktiviteterne i forhold til markedets

udvikling. PostNords ambition er at agere både effektivt og ansvarsfuldt i forbindelse med omstilling af virksomhedens aktiviteter.

Det gennemsnitlige antal medarbejdere i koncernen faldt i løbet af året med 2.001 og udgjorde 39.713 (41.714). 39.150 (41.063) er ansat i PostNords nordiske virksomhed.

De omstillingsprogrammer, som PostNord tilbyder i forbindelse med overtallighed, eller for medarbejdere, som forlader virksomheden af lægelige årsager, omfatter f.eks. uddannelse, kurser, omplaceringsstøtte og coaching.

Fagligt samarbejde

PostNords ledelse og de faglige organisationer, som repræsenterer vores medarbejdere, ser betydningen af et tæt samarbejde for bedst muligt at møde de fremtidige udfordringer, som koncernen står over for. PostNord samarbejder med de faglige organisationer både på koncernniveau og i hvert enkelt forretningsområde.

Medarbejdernes medbestemmelsesret er baseret på det enkelte lands arbejdsretlige lovgivning og reguleres for landet som helhed. Det fremgår af aftalen om medindflydelse og medbestemmelse, at de faglige organisationer skal modtage rettidig information og have mulighed for at påvirke forhandlinger. De skal have medbestemmelse for på den måde at øge forståelsen for og ejerskabet til de ændringer, som finder sted. Der indgås kollektive aftaler lokalt i hvert land. Alle medarbejdere er omfattet af en kollektiv aftale.

Oversigt over koncernmål i relation til medarbejdere

Målområde	Mål	Resultat 2012
Medarbejderengagement	Forbedring af medarbejderindekset, MIX	63 (57)
Lederskab	Forbedring af lederskabsindekset, LIX	65 (59)
Sygefravær	Nedbringelse af sygefraværet	4,9 (5,0)%
Ligestilling	40% af alle chefer og ledere skal være kvinder i 2015	29 (29)%



Investeringer i elkøretøjer

Mange af koncernens medarbejdere bruger cyklen i deres daglige arbejde. PostNord gennemfører test af den nyeste generation af elkøretøjer til både opsamling og omdeling af post i Sverige og Danmark. Af koncernens ca. 5.000 elkøretøjer er godt 80% mindre elkøretøjer som cykler og knallerter. Vi gennemfører ligeledes test af større elkøretøjer, eftersom der er et behov for at kunne køre længere strækninger med tungere laster.

PostNord har i de seneste år også investeret i ca. 1.200 store, specialdesignede elcykler med høj lastkapacitet til den danske virksomhed. Satsningen på elkøretøjer er en vigtig komponent i PostNords arbejde for at nå det langsigtede mål om at reducere koncernens CO₂-udledning med 40% mellem 2009 og 2020.

» Investeringerne i elkøretøjer er en meget vigtig del af udviklingen af PostNords køretøjsflåde. Elkøretøjer er støjsvage, neutrale for nærmiljøet og en betydelig arbejdsmiljø-mæssig forbedring.

Det er endvidere vores foreløbige erfaring, at vores medarbejdere i meget høj grad motiveres af at bidrage til at etablere en grønnere distribution.

*Martin von Horsten,
Distributionschef i Post Danmark.*

Miljøarbejde øger konkurrenceevnen



Det er en del af vores vision at være kundernes miljørigtige valg. PostNords aktiviteter forudsætter transport af forskellig slags. Vi arbejder målbevidst på at mindske vores egen og dermed vores kunders miljøbelastning.

Miljørigtige løsninger

PostNord øger kundernes konkurrenceevne ved at levere effektive og sikre kommunikations- og logistikløsninger. For at kunne udføre vores opgaver med den leveringspræcision, der kræves, gør vi brug af de fleste typer transport i virksomheden. Vi stræber efter at udføre alle vores opgaver på en så miljørigtig måde som muligt og arbejder målbevidst mod vores langsigtede mål om at reducere CO₂-udledningen med 40% mellem 2009 og 2020.

Mange erhvervs kunder har egne ambitiøse miljømål og udover arbejdet med at reducere deres egne miljøbelastninger, stiller de krav til deres leverandører. Det gælder ikke mindst indkøb af logistik tjenester. Mange kunder stiller krav til og viser interesse for f.eks. specifikke miljødata for de tjenester, de køber, for miljø- og kvalitetscertifikater, for anvendelse af alternative brændstoffer i køretøjerne og uddannelse af chauffører i brændstofeffektiv køremåde. Vi kan både vise, hvilken miljøbelastning de tjenester, som kunderne køber af os, har, og på hvilken måde vi arbejder på at reducere miljøbelastningen. Dette indebærer en konkurrencefordel for både os og vores kunder.

Reduktion af vores transporters påvirkning af miljøet

For at kunne være kundernes miljørigtige valg skal vi reducere PostNords miljøbelastning. Der, hvor transport står for størstedelen af vores påvirkning af miljøet, fokuserer vi på at nedbringe forbruget af fossile brændstoffer. Størstedelen af PostNords leverancer transporteres på vej, i det mindste på dele af strækningen. At reducere CO₂-udledningen fra vej- og flytransport hører derfor til PostNords højst prioriterede initiativer for at nå det langsigtede mål for udledningen.

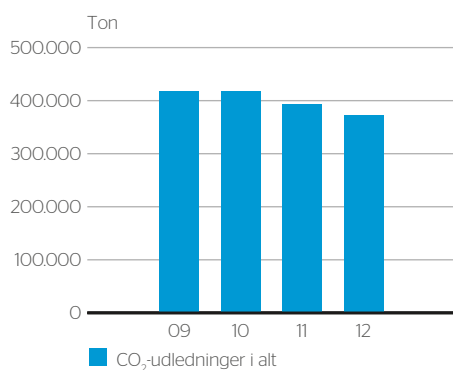
Vejtransport står for 83% af koncernens samlede CO₂-udledning. Til PostNords opgaver hører levering af de befordringspligtige posttjenester, hvilket bl.a. indebærer, at vi skal tilvejebringe dag til dag-befordring af breve overalt i Sverige og Danmark. I Sverige er det af geografiske årsager nødvendigt at anvende fly for visse af disse transport. Flytransporter står for 5% af koncernens samlede CO₂-udledning.

Overordnede langsigtede mål

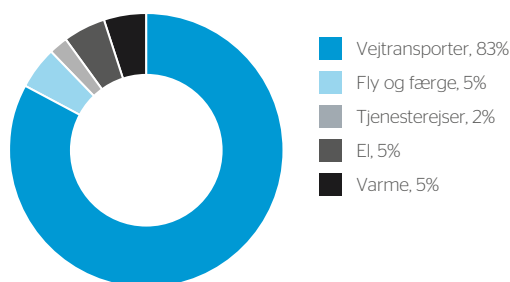
Vores langsigtede miljømål er at reducere CO₂-udledningen med 40% mellem 2009-2020. Målet er opdelt i kortsigtede relative mål - gram CO₂/brev og gram CO₂/pakke - og måles og følges op på alle niveauer i organisationen. Det indebærer i praksis, at vi månedsvist f.eks. måler liter diesel/km og kWh/m² i produktionen.

PostNords CO₂-udledning i 2012 faldt med 5% til 372.981 (393.516)¹⁾ ton. Sammenholdt med basisåret 2009 er koncernens udledning nu reduceret med 11%. De lavere CO₂-udledninger fra transport skyldes først og fremmest effektiviseringer af transportoplæg og skift til brændstofbesparende køretøjer. I Sverige findes der siden årsskiftet diesel med en højere blanding af biodrivmiddel hos de fleste af vores brændstofleverandører. I takt med at disse brændstoffer bliver tilgængelige, kommer dette til at idrage til at reducere CO₂-udledningen fra brændstoffer.

CO₂-udledninger i alt, 2009-2012¹⁾



CO₂-udledning pr. kategori



¹⁾ Udledningsdata inkluderer gennemførte erhvervelser. Tidligere rapporterede tal er justeret.

» Med bedre viden om miljøspørgsmål bliver man tryggere, når man taler med kunder og andre interessenter om vores miljøarbejde. At vise, at PostNord er det miljørigtige valg for kunderne, er en vigtig del af vores vision.

Göran Dahlberg,
Salgschef, Posten Meddelande.

I Danmark er der siden sommeren 2011 også blevet blandet biodrivmiddel i diesel og benzin. Når det gælder koncernens lokaler og ejendomme, har energieffektiviseringer og en øget andel af grøn el bidraget til reducerede udledninger.

PostNords klimafond

PostNords klimafond, som blev oprettet i 2009, bidrager til koncernens mål om at reducere CO₂-udledningen. Klimafondens størrelse svarer til, hvad det ville koste at klimakompensere hele koncernens CO₂-udledning. For 2012 blev SEK 65 mio. øremærket til miljø- og klimaforbedrende initiativer via klimafonden. Chefer, ledere og medarbejdere i hele virksomheden kommer med forslag til, hvordan midlerne kan anvendes. Efter at klimafonden blev oprettet i 2009, er der startet omkring 80 forskellige miljø- og klimaforbedrende projekter op.

Aktiviteter i årets løb

Stigning i antallet af elkøretøjer

PostNord forøger til stadighed andelen af eldrevne køretøjer. I dag har vi 5.050 elkøretøjer – først og fremmest mindre køretøjer såsom elknallerter, elcykler samt såkaldte club cars. Vi har i årets løb gennemført test med elbiler af normal størrelse i Danmark og Sverige, overvejende med gode resultater. Forbedret batteriydelse er en forudsætning for fremtidig anvendelse i stor skala på længere strækninger. Konkurrencedygtige priser er også en vigtig faktor. Vi er ligeledes i løbet af året fortsat med at indkøbe store, specialkonstruerede elcykler med høj lastkapacitet til vores danske brevaktivitet, hvor postbudenes ruter er blevet længere og køretøjerne tungere lastet.

Nye terminaler reducerer miljøpåvirkningen

Etableringen af nye terminaler i Sverige er fortsat i løbet af året. De nye terminaler vil få en markant miljøprofil, hvor bl.a. flere samordnede togtransporter kan være med til at reducere CO₂-udledningen. Læs mere på s. 11.

Test af alternative brændstoffer til tunge køretøjer

PostNords logistikvirksomhed fortsætter med at teste elhybridlastbiler samt lastbiler, der drives med biodrivmidlet bio-DME¹⁾. Chaufførerne er overvejende tilfredse – i særdeleshed med DME-lastbilen. Adgangen til brændstof er dog en begrænsende faktor i dag, hvor DME kun kan tankes et lille antal steder i Sverige. I 2013 vil der endda blive udført test af lastbiler, som drives med flydende metan i kombination med diesel.

Opfølgning på miljøtilpasset køremåde

I både de virksomheder, der varetager postbudsaktiviteter og logistikaktiviteter, har vi projekter i forbindelse med opfølgning af brændstofforbrug på chaufførniveau. PostNord har eksempelvis gennemført en konkurrence, hvor et antal postbude og lastvognschauffører fra Sverige og Danmark konkurrerede i kontrol af køretøjer før kørsel, økonomikørsel (miljøtilpasset kørsel), præcisionskørsel samt teoriprøve. Vinderen i kategorien postbil deltog siden for PostNords regning i vores brancheorganisations, International Post Corporation (IPC), konkurrence i Montpellier i Frankrig, hvor PostNords team havnede på andenpladsen.

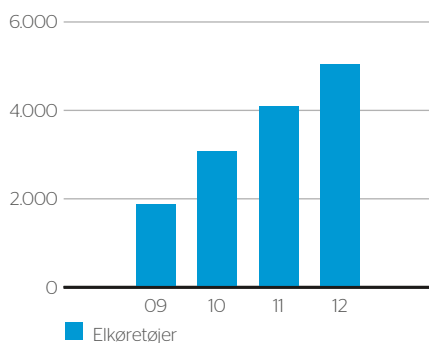
Øget fyldningsgrad og ruteoptimering

Ruteoptimering og øget fyldningsgrad er to eksempler på konstant igangværende logistikforbedringer. At køre så smarte ruter som muligt og en konstant stræben efter en høj fyldningsgrad i bilen eller lastbilen er en måde at skabe omkostningseffektivitet på, samtidig med at der sikres en lavere miljøbelastning pr. forsendelse.

Grønnere fly

Sammen med vores leverandør af flytjenester har vi i årets løb iværksat et projekt med fokus på at reducere brændstofforbrug og miljøbelastning. Ved bl.a. såkaldte grønne flyvninger og ved at flyve i større højder har projektet allerede resulteret i næsten 11% lavere brændstofforbrug.

Elkøretøjer, 2009-2012



¹⁾ DME står for dimetyleter, og når brændslet er fremstillet af biomasse, er benævnelsen bio-DME. DME kan også fremstilles af naturgas. DME, som PostNord tester, fremstilles af sortlud, et energiholdigt tyktflydende biprodukt fra træmassefremstilling.

Energieffektivisering i lokaler og ejendomme

10% af koncernens miljøpåvirkning er koblet til energiforbruget i vores lokaler og ejendomme. For at reducere energiforbruget vil der blive vedtaget en række forskellige effektiviseringsinitiativer. Visse af disse er af teknisk karakter, og visse aktiviteter handler mere om en ændret adfærd. Hvad angår førstnævnte, kan nævnes udskiftning af armaturer til mindre energikrævende, energitiltag relateret til maskinparken, gennemgang af varme og ventilation samt udskiftning af porte. Projektet "Grøn Adfærd" er et eksempel på en vellykket satsning for ændret adfærd.

Webbaseret miljøuddannelse

Der er i årets løb implementeret en ny koncernfælles webbaseret miljøuddannelse. Samtlige chefer, ledere, specialister og administratorer i virksomheden skal gennemgå uddannelsen for at forbedre deres viden om både generelle og koncernspecifikke miljøspørgsmål.

Affaldshåndtering

Det affald, som opstår af koncernens aktiviteter, består primært af papir, bølgepap og træ. Koncernen arbejder aktivt på at minimere mængden af affald og øge genvindingen. I 2012 gik 76 (73)% af vores affald til genvinding og 24 (26)% til energiudivinding. Se også s. 26.

Støj

PostNord tager hensyn til omgivelserne, og derfor prioriterer vi nedbringelse af støj fra vores aktiviteter. Alligevel forekommer det, at mennesker bliver generet af PostNords aktiviteter. Anmeldelse til kommuner kan føre til påbud om, at der foretages støjmålinger og gennemføres eventuelle andre foranstaltninger. Koncernen har i årets løb fortsat arbejdet med at nedsætte støjforstyrrelser for naboer til virksomheden i Huddinge og Halmstad i Sverige.

Kemikalier

Strålfors' aktiviteter omfatter bl.a. grafiske tjenester. I Strålfors' grafiske virksomhed gennemgås det løbende, hvordan brugen af kemikalier og opløsningsmidler kan reduceres. Ved f.eks. at udskifte isopropanol i befugtningsvand med andre kemikalier med en lavere koncentration af opløsningsmidler reduceres udledningen af VOC (flygtige organiske stoffer). Strålfors har i løbet af 2012 fortsat sit arbejde med at minimere udledningen af VOC.

Anmeldelsespligtig virksomhed

PostNord har anmeldelsespligtig virksomhed i Sverige, Frankrig og Polen i henhold til national lovgivning. Læs mere i afsnittet Miljø i PostNords årsrapport.

Sådan reducerer vi vores miljøpåvirkning

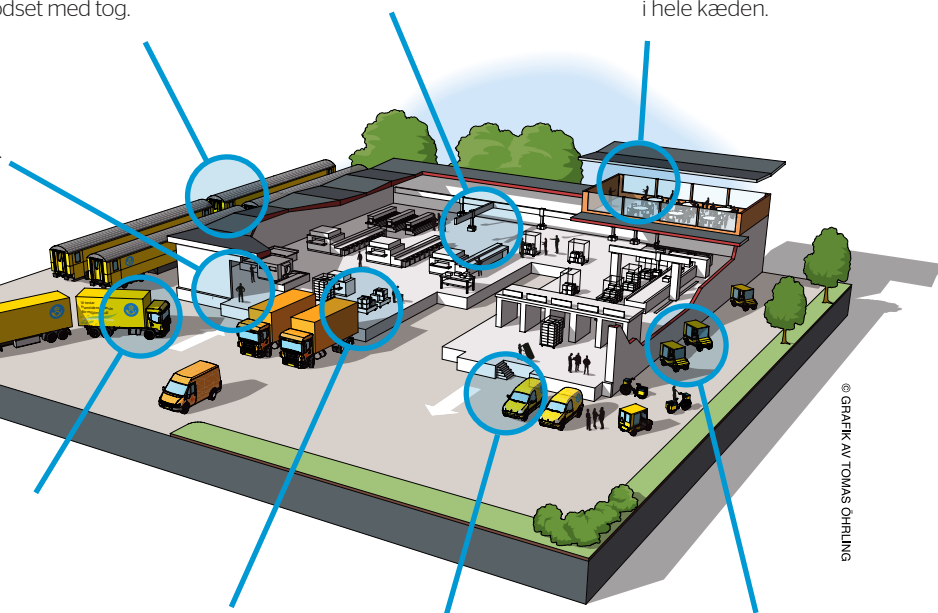
Vi transporterer mere end 65% af brev-mængderne i Sverige med tog mellem sorteringsterminalerne. I Norge transporteres størstedelen af godset med tog.

Vi energieffektiviserer vores lokaler og indkøber grøn el.

Vi samarbejder med vores kunder og leverandører om at udvikle nye smarte kommunikations- og logistikløsninger i hele kæden.

Vi opgraderer løbende vores køretøjer til mere miljøeffektive løsninger.

Vi deltager i testning af nye brændstoffer og ny teknik.



Vi fylder bilerne så meget som muligt og optimerer ruterne.

Vores chauffører ved, hvordan de kører brændstofeffektivt og sikkert.

Vi har en af Europas største vognpark af elkøretøjer blandt postoperatører.



Medarbejderstyret energisparekampagne

Et projekt, som blev gennemført i årets løb ved hjælp af midler fra klimafonden, er "Grøn Adfærd", som er en omfattende kampagne i vores danske virksomhed, der har til formål at spare energi. De arbejdspladser, hvor det lykkedes at opnå de største energibesparelser, blev præmieret. Kampagnen inddrog

14.000 medarbejdere, hvoraf de 280 fungerede som såkaldte klimaambassadører. Det lykkedes medarbejderne at reducere energiforbruget for i alt 270 bygninger med omkring 20%. Efter kampagnens afslutning kunne der fastholdes en effekt på -10%.

» Det er ikke så tit, det sker, at man ved hjælp af en kampagne er i stand til at nedbringe energiforbruget med 20%. Kampagnen

viser, at en stærk virksomhed med engagerede medarbejdere kan gøre en stor forskel for miljøet.

Thomas Nissen, Afdelingsleder Facility Management.

Ansvarlige indkøb

Hvert år køber PostNord varer og tjenesteydelser for milliardbeløb, hvor hovedparten af indkøbene drejer sig om transporter og tjenesteydelser. Vi har i årets løb fortsat arbejdet med at udvikle koncernfælles processer for indkøb og opfølgning på leverandører.

Koncernfælles processer

PostNord har truffet beslutning om en fælles indkøbsproces, som er ved at blive indført, for at udnytte koncernens potentiale til synergier og omkostningsbesparelser.

Et eksempel på et skridt mod koncernfælles processer er et fælles aftalekatalog for indkøbsaftaler, som PostNord etablerede i 2011. Ambitionen er over tid at medtage samtlige koncernens indkøbsaftaler i dette katalog.

Der følges op på indkøbsprocessens effektivitet, hvilket sker ved, at koncernen opstiller mål for den faktiske overholdelse af aftaler. Den faktiske overholdelse af aftaler måler, at indkøb sker fra leverandører, som koncernen har indgået aftaler med, således at indkøbene sker så omkostningseffektivt som muligt.

Kvalificering af nye leverandører

Som en del af udbud, der foretages i henhold til LUF/FSVD¹⁾, anmodes potentielle leverandører af varer og tjenesteydelser om at foretage en egenrevision, hvor de sætter karakter på sig selv, bl.a. med hensyn til miljø og kvalitet. Den ansvarlige indkøber foretager dernæst, sammen med ordregiveren, en bedømmelse af leverandøren, inden kontrakten indgås.

Under processen med kvalificering af vores transportleverandører sikres det, at leverandøren opfylder generelle adfærdskodekser samt koncernens særlige krav til køretøjer. PostNord følger EURO-klassificeringen af leverandørens køretøjsflåde, dæk og drivmidler. EU-standarderne følges på maskinområdet, og der stilles særlige krav til støjniveau.

PostNord indkøber profilkædet gennem agenter i Sverige, som selv foretager deres indkøb fra kontraherede produktionsenheder, primært i Asien og Østeuropa. Det svenske Miljöstyrelseråd har udarbejdet krav til udbud af tekstiler og læder, som omfatter både miljøspørgsmål og sociale aspekter.

PostNord anvender disse krav for at tilpasse sine anmodninger om tilbud ved indkøb af beklædning.

PostNords leverandørkodeks

PostNord må udelukkende indgå aftaler med leverandører, som forpligter sig til at følge PostNords kodeks for leverandører. Kodeksen for leverandører blev opdateret sidste gang i december 2012 og inkluderer bl.a. de krav, der er indeholdt i FN's Global Compact. Leverandørkodeksen stiller ligeledes krav om, at leverandørerne tager ansvar for deres leverandørers efterlevelse af PostNords krav.

Opfølgning og overholdelse

PostNord afholder sammen med transportleverandørerne regelmæssige statusmøder, hvori indgår overholdelse af aftaler. Kontrol af overholdelse af de krav, vi stiller til transportleverandører, sker også i forbindelse med årlige revisioner. At indføre og implementere årlige revisioner for samtlige PostNords større transportleverandører er et arbejde, som koncernen indledte i 2012. Implementeringen vil fortsætte i de kommende år. De årlige revisioner er mere omfattende og inkluderer generel overholdelse af aftaler, overholdelse af PostNords specifikke krav til transportleverandører, kontrol af miljødata og opfølgning på miljøkrav.

Hvad angår indkøb af profilkædet fra Asien, stilles der krav til vores leverandører om at fremvise rapporter på, at de har kontrolleret deres underleverandører. Når der er indgået en aftale, sker der en opfølgning på statusmøder med leverandøren. Der er iværksat aktiviteter for at udvikle opfølgningen inden for indkøb af beklædning.

Forretningsetik

PostNord har i årets løb opdateret sine retningslinjer for at undgå bestikkelse og har begyndt at indføre en whistleblowerordning. Retningslinjerne følger den nye svenske lovgivning om bestikkelse og omfatter bl.a. den nye kodeks for erhvervslivet, der er udarbejdet af "Institutet mot mutor" (instituttet mod bestikkelse). Koncernen vil i en kommende koncernfælles adfærdskodeks følge op med yderligere vejledning om, hvordan koncernens medarbejdere skal forholde sig til eksterne kontakter. PostNords koncernfælles adfærdskodeks forventes implementeret i løbet af 2013.

¹⁾ LUF: Lov om udbud inden for områderne vand, energi, transporter og posttjenester (Sverige). FSVD: Forsyningsvirksomhedsdirektivet (Danmark).

Bæredygtighedsdata

Økonomiske data

Genereret værdi, SEK mio.	2012	2011	2010
Nettoomsætning, eksterne	38.920	39.466	41.669
<i>heraf modtagne økonomiske subsidier fra staten</i>	25	24	25
Andre driftsindtægter	253	274	289
Andele af resultater i associerede virksomheder	7	-2	6
Finansielle indtægter	238	367	174
I alt	39.418	40.105	42.138
Distribueret værdi pr. interessent, SEK mio.			
Leverandører			
Transportomkostninger	8.084	7.540	7.384
Lokaleomkostninger	2.158	2.134	2.236
Andre omkostninger	7.301	7.629 ¹⁾	8.178 ¹⁾
Andre personaleomkostninger	176	221 ²⁾	91 ²⁾
Årets investeringer, materielle og immaterielle aktiver	2.329	1.939	1.272
I alt	20.048	19.463	19.161
Medarbejdere			
Lønninger og andre ydelser	14.082	14.792	15.780
Lovbestemte bidrag til social sikring	2.628	2.532	2.648
Pensionsomkostninger	1.698	1.641	2.032
Andre personaleomkostninger	23	38 ²⁾	36 ²⁾
Andre omkostninger, hensættelser	889	88 ¹⁾	323 ¹⁾
Renteomkostninger, hensættelser pensioner	90	195	104
I alt	19.410	19.286	20.923
Kreditgiver			
Renter til långivere	87	57	98
I alt	87	57	98
Samfund			
Aktuel skat, Sverige	13	6	10
Aktuel skat, Danmark	31	76	102
Aktuel skat, Norge	71	33	82
Aktuel skat, Finland	-2	-1	-1
Aktuel skat, øvrige verden	6		7
	119	114	200
Udbytte, den svenske stat	63	223	607
Udbytte, den danske stat	40	145	393
	103 ³⁾	368	1.000
I alt	222	482	1.200
I alt, distribueret værdi	39.767	39.288	41.382

¹⁾ Tidligere rapporteret tal er justeret med hensættelse i koncernens årsrapport, koncernens note 6. Hensættelser. Vedrører for langt størstedelen interessentgruppen Medarbejdere.

²⁾ Tidligere rapporteret tal er justeret. Vedrører for langt størstedelen interessentgruppen Leverandører.

³⁾ Bestyrelsens indstilling.

Miljødata

CO ₂ -udledning (ton)	2012	2011	2010	2009
Fossile CO₂-udledninger, i alt i koncernen	372.981	393.516	417.647	418.286
Transporter, EN16				
Fossile brændstoffer	328.116	339.479	343.380	348.577
Vedvarende brændstoffer	19.352	14.817	15.045	15.166
Tjenesterejser, EN17	6.771	8.433	7.894	6.947
Energiforbrug				
Opvarmning og el, EN16	38.093	45.604	66.374	62.762
Initiativ til at reducere CO₂-udledning (indkøb af miljømærket el), EN18	-33.535	-29.585	-14.437	-13.862
Øvrige udledninger til atmosfæren, transporter (ton), EN20				
Kulmonoxid	368	541	500	
Nitrogenoxider	1.142	2.014	1.775	
Kulbrinter (VOC)	128	93	166	
Partikler	21	33	30	
Energiforbrug				
Drivmiddel, transporter (TJ), EN3				
Fossile brændstoffer	3.821	4.073	4.388	
Vedvarende brændstoffer	195	164	133	
Tjenesterejser med bil (TJ), EN3¹⁾	55	282	423	
Opvarmning (fjernvarme og gas) (MWh), EN4	154.863	156.382	170.229	
Elforbrug (MWh), EN4	211.920	218.983	247.053	
Affald (ton), EN22^{1), 2)}				
Papir	16.099	16.807	22.005	
Bølgepap/karton	2.839	2.258	3.067	
Plast	518	683	1.277	
Glas	3	5	5	
Metal	629	777	563	
Træ	1.812	2.120	2.059	
Brændbart	4.604	5.544	5.347	
Elektronik	98	66	72	
Farligt affald	138	128	171	
Deponi	3	29	51	
Andet	77	12	43	

¹⁾ Vedrører PostNords aktiviteter i Sverige og Danmark. Inkluderer ikke selskaber, som er erhvervet i 2012.

²⁾ Data vedrørende 2011 kan ikke direkte sammenlignes med 2010 på grund af udskiftning af affaldskontrahent i Danmark.

Medarbejderdata

Antal ansatte/kontraktansatte, LA1 ^{1) 4) 5)}	2012	2011	2010
I alt Norden, ansat personale	49.297	48.568	51.405
<i>heraf grundbemanding</i>	38.824	38.697	41.499
<i>heraf tilkaldevagter</i>	10.473	9.871	9.906
I alt Norden, kontraktansat personale	1.107	724	
Breve Danmark	15.072	16.710	19.725
<i>heraf grundbemanding</i>	12.130	13.181	14.808
<i>heraf tilkaldevagter</i>	2.942	3.529	4.917
Hertil kommer kontraktansat personale	34	37	
Meddelande Sverige	24.656	22.397	21.938
<i>heraf grundbemanding</i>	18.102	16.961	17.751
<i>heraf tilkaldevagter</i>	6.554	5.436	4.187
Hertil kommer kontraktansat personale	343	131	
Logistik	7.185	6.841	6.704
<i>heraf grundbemanding</i>	6.433	6.202	6.213
<i>heraf tilkaldevagter</i>	752	639	491
Hertil kommer kontraktansat personale	658	517	
Strålfors	1.288	1.341	1.673
<i>heraf grundbemanding</i>	1.187	1.237	1.614
<i>heraf tilkaldevagter</i>	101	104	59
Hertil kommer kontraktansat personale	72	39	
Koncernfunktioner	1.096	1.279	1.365
<i>heraf grundbemanding</i>	972	1.116	1.113
<i>heraf tilkaldevagter</i>	124	163	252
Hertil kommer kontraktansat personale	0	0	

Arbejdsskader, sygetal LA7 ^{1) 3)}	2012	2011	2010
I alt, Norden			
Arbejdsskader	40	72	88
<i>heraf antal dødsfald</i>	0	0	0
sygefravær i procent	4,9%	5,0%	5,2%
Breve Danmark			
Arbejdsskader	37	128	171
<i>heraf antal dødsfald</i>	0	0	0
sygefravær i procent	5,0%	5,2%	5,5%
Meddelande Sverige			
Arbejdsskader	43	45	46
<i>heraf antal dødsfald</i>	0	0	0
sygefravær i procent	5,1%	5,2%	5,3%
Logistik			
Arbejdsskader	50	55	54
<i>heraf antal dødsfald</i>	0	0	0
sygefravær i procent	5,0%	4,9%	5,2%
Strålfors			
Arbejdsskader	17	3	7
<i>heraf antal dødsfald</i>	0	0	0
sygefravær i procent	3,1%	3,8%	3,5%
Koncernfunktioner			
Arbejdsskader	2	1	3
<i>heraf antal dødsfald</i>	0	0	0
sygefravær i procent	2,4%	2,1%	2,3%

Personaleomsætning, LA2 ^{1) 2) 5)}	2012	2011	2010
I alt, Norden	10,9	10,6	10,7
Antal afgang, i alt	4.220	4.111	4.452
Breve Danmark, %	13,2	13,9	14,2
-29 år	25,8	40,3	29,1
30-49 år	10,2	11,2	9,7
50 år	14,4	11,8	15,1
kvinder	15,2	14,3	14,6
mænd	12,1	13,7	14,0
Meddelande Sverige, %	7,3	7,0	5,2
-29 år	11,9	10,5	7,3
30-49 år	3,6	2,3	2,1
50 år	9,3	10,2	7,4
kvinder	7,7	7,5	5,2
mænd	7,0	6,6	5,1
Logistik, %	13,1	12,1	13,0
-29 år	21,7	26,1	16,3
30-49 år	9,8	8,3	7,2
50 år	11,8	6,5	9,9
kvinder	15,1	10,9	15,0
mænd	12,6	12,4	12,5
Strålfors, %	12,5	10,3	15,0
-29 år	11,5	12,9	16,4
30-49 år	11,4	8,5	12,2
50 år	14,9	12,6	20,3
kvinder	13,6	7,2	13,7
mænd	11,9	11,9	15,7
Koncernfunktioner, %	32,3	19,6	34,3
-29 år	56,5	64,0	45,0
30-49 år	36,6	13,3	35,9
50 år	26,9	24,1	31,5
kvinder	21,8	21,2	23,3
mænd	44,6	18,0	45,2

Gennemsnitligt antal ansatte	2012	2011	2010
I alt, koncernen	39.713	41.714	44.060
Breve Danmark	12.521	13.766	15.187
Meddelande Sverige	17.686	18.311	19.010
Logistik	6.718	6.381	6.275
Strålfors	1.509	1.921	2.206
Koncernfunktioner	1.279	1.335	1.382
I alt, Norden	39.150	41.063	43.395
Breve Danmark	12.521	13.766	15.187
Meddelande Sverige	17.540	18.180	18.889
Logistik	6.677	6.324	6.232
Strålfors	1.133	1.458	1.705
Koncernfunktioner	1.279	1.335	1.382

¹⁾ Virksomheder i Logistik, som ikke er indregnet: Eek Transport AS, Nils Hansson Logistics AB, Harlem Transport AB, aktiviteterne i Byrknes Auto AS og Mereco Transport A/S.

²⁾ Tallene for 2010 og 2011 for personaleomsætning, mænd i koncernfunktionerne, er justeret i forhold til tidligere offentliggjort information.

³⁾ Arbejdsskader pr. 1 mio. arbejdede timer.

⁴⁾ Kontraktansat personale. Antal betalte timer omregnet til heltidsansatte.

⁵⁾ I Meddelande Sverige indgår virksomheden Tidningstjänst AB med 1955 ansatte (heraf 1.166 som grundbemanding og 789 som tilkaldevagter) i 2012. De ansatte i Tidningstjänst AB indgår dog ikke for 2011 og 2010. Medarbejderdata er derfor ikke sammenlignelige fra år til år.

fortsat **Medarbejderdata**

Antal ansatte, inddelt efter alder og køn, LA 13¹⁾⁵⁾	2012	2011	2010	Lønforskelle, kvinder/mænd, LA14¹⁾⁵⁾	2012	2011	2010
GRUNDBEMANDING							
Breve Danmark	12.130	13.181	14.808				
-29 år, %	8	9	13	<i>heraf grundbemanding, %</i>	3,3	3,9	3,7
30-49 år, %	50	50	51	kvinder	25.922	25.818	24.932
50 år, %	42	41	36	mænd	26.777	26.816	25.864
administrativt personale, %	11	16		<i>heraf tilkaldevagter, %</i>	2,3	3,7	5,6
produktionspersonale, %	89	84		kvinder	20.399	20.393	20.010
kvinder, %	35	36	37	mænd	20.863	21.153	21.127
mænd, %	65	64	63				
<i>heraf kvindelige chefer, %</i>	28	27	27	Breve Danmark			
<i>heraf mandlige chefer, %</i>	72	73	73	<i>heraf grundbemanding, %</i>	0,5	1,2	1,1
				kvinder	25.851	26.339	25.673
				mænd	25.980	26.645	25.947
Meddelande Sverige	18.102	16.961	17.751	<i>heraf tilkaldevagter, %</i>	1,0	1,0	1,0
-29 år, %	13	14	15	kvinder	21.811	22.661	22.464
30-49 år, %	41	41	42	mænd	22.030	22.882	22.679
50 år, %	46	45	43				
administrativt personale, %	12	14		Meddelande Sverige			
produktionspersonale, %	88	86		<i>heraf grundbemanding, %</i>	2,7	2,8	3,0
kvinder, %	39	40	41	kvinder	24.141	23.556	22.712
mænd, %	61	60	59	mænd	24.787	24.206	23.395
<i>heraf kvindelige chefer, %</i>	32	33	32	<i>heraf tilkaldevagter, %</i>	0,9	0,3	0,9
<i>heraf mandlige chefer, %</i>	68	67	68	kvinder	19.968	19.497	18.013
				mænd	20.142	19.546	18.183
Logistik	6.433	6.202	6.213	Logistik			
-29 år, %	23	24	25	<i>heraf grundbemanding, %</i>	1,2	0,4	1,5
30-49 år, %	50	49	48	kvinder	28.260	28.688	27.399
50 år, %	27	27	27	mænd	28.613	28.584	27.006
administrativt personale, %	24	27		<i>heraf tilkaldevagter, %</i>	0,6	2,4	2,8
produktionspersonale, %	76	73		kvinder	20.918	20.295	19.992
kvinder, %	19	19	19	mænd	20.797	20.779	19.441
mænd, %	81	81	81	Strålfors			
<i>heraf kvindelige chefer, %</i>	21	22	21	<i>heraf grundbemanding, %</i>	9,8	10,3	13,5
<i>heraf mandlige chefer, %</i>	79	78	79	kvinder	31.418	30.699	29.277
				mænd	34.504	33.851	33.243
Strålfors	1.187	1.237	1.614	<i>heraf tilkaldevagter, %</i>	15,1	11,1	21,7
-29 år, %	13	11	13	kvinder	20.582	22.241	20.806
30-49 år, %	56	57	63	mænd	23.692	24.712	25.327
50 år, %	31	31	24	Koncernfunktioner			
administrativt personale, %	41	41		<i>heraf grundbemanding, %</i>	31,8	33,7	28,2
produktionspersonale, %	59	59		kvinder	39.226	36.865	34.528
kvinder, %	35	35	34	mænd	51.693	49.277	44.256
mænd, %	65	65	66				
<i>heraf kvindelige chefer, %</i>	36	31	31				
<i>heraf mandlige chefer, %</i>	64	69	69				
Koncernfunktioner	972	1.116	1.113				
-29 år, %	2	2	4				
30-49 år, %	49	50	53				
50 år, %	49	48	43				
administrativt personale, %	100	100					
produktionspersonale, %	0	0					
kvinder, %	54	51	50				
mænd, %	46	49	50				
<i>heraf kvindelige chefer, %</i>	41	41	39				
<i>heraf mandlige chefer, %</i>	59	59	61				
I alt	38.824	38.697	41.499				
-29 år, %	13	13	15				
30-49 år, %	46	46	47				
50 år, %	41	41	38				
administrativt personale, %	16	20					
produktionspersonale, %	84	80					
kvinder, %	35	35	36				
mænd, %	65	65	64				
<i>heraf kvindelige chefer, %</i>	29	29	29				
<i>heraf mandlige chefer, %</i>	71	71	71				

¹⁾ Virksomheder i Logistik, som ikke er indregnet: Eek Transport AS, Nils Hansson Logistics AB, Harlem Transport AS, aktiviteterne i Byrknes Auto AS og Mereco Transport A/S.

⁵⁾ I Meddelande Sverige indgår virksomheden Tidningstjänst AB med 1.955 ansatte (heraf 1.166 som grundbemanding og 789 som tilkaldevagter) i 2012. De ansatte i Tidningstjänst AB indgår dog ikke for 2011 og 2010. Medarbejderdata er derfor ikke sammenlignelige fra år til år.

Regnskabspraksis

PostNord AB er moderselskab i PostNord-koncernen, der blev etableret ved sammenlægningen af Post Danmark A/S og Posten AB den 24. juni 2009. Dette er koncernens fjerde bæredygtighedsrapport. Inden 2009 har både Posten AB og Post Danmark A/S offentliggjort bæredygtighedsrapporter for egne aktiviteter.

PostNords bæredygtighedsrapport giver et overblik over koncernens bæredygtighedsarbejde og koncernens ambitioner og mål for fremtiden.

Bæredygtighedsrapporten er udarbejdet i overensstemmelse med Global Reporting Initiative's (GRI) retningslinjer for bæredygtighedsrapportering, version 3.0, niveau C+. Krydsreferencetabel for GRI-indikatorer kan findes på PostNords website.

Økonomiske data og gennemsnitligt antal ansatte rapporteres efter samme principper som i PostNords årsrapport og omfatter derfor hele koncernen. Data vedrørende medarbejdere og miljø omfatter, hvis ikke andet er angivet, de nordiske virksomheder. De nordiske virksomheder udgjorde i 2012 97% af koncernens nettoomsætning og ca. 99% af det gennemsnitlige antal ansatte i koncernen. Miljødata medtager også Strålfors' aktiviteter uden for Norden. Er der tale om afvigelser herfra, angives afgrænsningen i forbindelse med den specifikke oplysning.

De virksomheder, der blev erhvervet i 2011 og 2012, nemlig Eek Transport A/S, Mereco Transport AS, PostNord Logistics TPL (tidligere Green Cargo Logistics) og Svensk Morgondistribution AB, er medtaget i miljørapporten. Historiske data er derfor omregnet, så det er muligt at sammenligne data. Harlem Transport AS og Byrknes Auto AS, som blev erhvervet i slutningen af 2012, er ikke medtaget. Disse vil blive medtaget i bæredygtighedsrapporten for 2013. Når der er tale om miljødata, er heller ikke Svensk Adressändring AB og Tidningstorget AB medtaget, eftersom disse virksomheder ikke udøver nogen væsentlig miljøpåvirkning. I øvrigt er konsolideringsprincipperne de samme for økonomiske data og miljødata.

Logistikvirksomhederne Eek Transport AS, Nils Hansson Logistics AB og Mereco Transport AS (blev erhvervet i 2011) samt virksomhederne Harlem Transport AS og Byrknes Auto AS (der blev erhvervet i 2012) er ikke medtaget i rapporterin-

gen af medarbejderdata. Samtlige disse virksomheder vil blive medtaget i bæredygtighedsrapporten for 2013. PostNord Logistics TPL (tidligere Green Cargo Logistics), som blev erhvervet i 2012, er medregnet.

Medarbejderdata for Tidningstjänst AB er medregnet for 2012. Idet Tidningstjänst AB som virksomhed også indgik i koncernen i 2011 og 2010, fortsætter arbejdet med at indføre en ensartet regnskabspraksis, således at Tidningstjänst AB kan være fuldstændig integreret i bæredygtighedsrapporten for 2013.

Målemetoder, miljø Transporter

Vejtransporter: I Sverige, Danmark og Norge udføres transporterne både med egne køretøjer og gennem aftaler med fremmede vognmænd. I Finland står vognmænd for 100% af transporterne. Udledninger til atmosfæren beregnes på basis af egne indkøbte brændstofmængder, de anvendte køretøjstyper og det benyttede transportstyringssystem. På nogle områder foretages beregningen på basis af omkostninger til underleverandører. De faktorer, som benyttes ved beregning af udslip til atmosfæren, er dem, der er vedtaget på nationalt plan i Norden, og som anvendes af eksempelvis Nätverket för Transporter och Miljön (NTM), Naturvårdsverket i Sverige og Energistyrelsen i Danmark.

Fly: PostNord foretager indkøb af flytransporter til virksomheden i Sverige og Danmark. PostNord har ikke i årets løb anvendt flytransporter i Finland og Norge. I den svenske forretning modtages oplysninger fra leverandørerne om brændstofmængde og strækning. Den danske virksomhed registrerer gennemførte transporter i et transportadministrationssystem og beregner udledninger på basis af ton/km. De anvendte emissionsfaktorer er nationalt vedtaget i hvert land.

Tog: Virksomhederne i Sverige og Norge anvender i stor udstrækning togtransporter. Alle togtransporter i Sverige indkøbes fra Green Cargo og er mærket med Bra Miljöval. Hvad togtransporter i Norge angår, anvendes der el, som ikke er baseret på fossile brændstoffer.

Færger: Kun i den danske virksomhed anvendes der færger i større udstrækning. Oplysninger om gennemførte transporter registreres i et transportadministrationssystem, ligesom udledninger beregnes på basis af ton/km. De anvendte emissionsfaktorer er vedtaget på nationalt plan.

El og opvarmning

El: Oplysninger om elforbrug modtages primært fra elleverandørerne eller ved måler aflæsning. I Sverige købes el, som er mærket Bra Miljöval, og i Danmark benyttes el fra vindkraft i stor udstrækning. Denne el formodes ikke at medføre nogen CO₂-udledning, således at kun anvendelsesfasen indgår i rapporten. I de tilfælde, hvor elforbruget indgår i lejen, eller der af andre årsager ikke modtages oplysninger om det, eller elforbruget ikke kan aflæses, anslås elforbruget på basis af lokaleareal (gælder visse dele af den svenske forretning). CO₂-udledningen i forbindelse med denne el beregnes på basis af nordisk elmix eller dansk elmix.

Opvarmning: Kontorer og terminaler opvarmes primært ved hjælp af fjernvarme eller naturgas. Der følges op på varmeforbruget med aflæsning eller fakturabilag. I nogle tilfælde anslås varmeforbruget på basis af lokaleareal. De anvendte emissionsfaktorer er vedtaget på nationalt plan. Elopvarmede lokaler beregnes i overensstemmelse med ovenstående.

Tjenesterejser

Indregnede udledninger fra tjenesterejser omfatter rejser med fly, tog og bil. Der modtages bilag fra de rejsebureauer, PostNord har indgået aftale med. For rejser med bil beregnes udledningen i forhold til drivmiddelforbrug og generelt vedtagne emissionsfaktorer.

Affald

Oplysninger om indregnede affaldsmængder modtages fra de leverandører, som styrer PostNords affaldshåndtering.

Målemetoder, kunder

Kundeværdi

Med etableringen af den nye fælles koncern PostNord er der udviklet et nyt koncernfælles nøgletal og et opfølgingsværktøj til kundekapitalen.

KVI (Kunde Værdi Indeks) har siden 2011 været PostNords opfølgingsværktøj til at følge kundetilfredsheden og kundernes opfattelse af virksomheden. Det nye værktøj erstatter de forskellige kundetilfredsheds målinger, som tidligere har eksisteret i organisationen. Målingerne gennemføres to gange pr. år og omfatter samtlige PostNords forretningsområder og Strålfors med fokus på de nordiske lande.

Nøgletallet består af tre overordnede tilfredshedsspørgsmål. De tre spørgsmål har tidligere været medtaget i både KTA og NKI og anvendes også i flere eksterne målinger, f.eks. Svenskt Kvalitetsindex (SKI), Dansk Kvalitetsindex (DKI) og

European Performance Satisfaction Index (EPSI), og hermed er der også mulighed for eksternt benchmark.

Kvalitet, A-breve

Swedish External Monitoring (SWEX) og Danish External Monitoring (DEX) er to uafhængige, eksterne kvalitetsmålinger, som løbende måler andelen af A-breve, som leveres i rette tid fra kunde til kunde. Målingerne gennemføres i form af en statistisk sikret testbrevmetode, som opfylder kravene i EN-standard 13850. TNS SIFO og Quotas QmbH har i 2012 gennemført disse målinger både i Sverige og i Danmark. Resultatet fra de to målinger samvejes i et koncernfælles resultat på basis af brev mængden i hvert af de to lande.

Kvalitet, pakker

Produktionssystemet i Sverige (LUPP) og i Danmark (GTT) er to af hinanden uafhængige systemer, som måler andelen af kolli, som leveres i rette tid i processen fra første produktionsscanning og til kunden. De produkter, som måles, er en sammenvejning af produkterne 19 (MyPack), 25 (Postpakket) og 15 (DPD Føretagspakket 16:00) for Sveriges vedkommende samt Erhvervspakker, PrivatPakker og Postpakker i Danmark.

Eftersom de to målinger ikke er direkte sammenlignelige, laves der to separate målinger. Målingen vil ske successivt i 2013 på et fælles grundlag gennem et system, som benævnes CEM. PostNord vil så modtage en fællesnordisk rapport, som omfatter leveringskvaliteten af pakker på basis af produkterne MyPack, PallEtt og DPD.

Målemetoder, eksterne partnere

I Sverige gennemføres der en årlig undersøgelse af vore eksterne partners holdning til samarbejdet med PostNord. Der blev i 2012 gennemført interviews med 285 tilfældigt udvalgte svenske postbutikker. Interviewene blev gennemført pr. telefon. Undersøgelsen resulterer i et partnertilfredshedsindeks (Nöjd Partner Index (NPI-tal)). NPI er en vigtig middelværdi af fire separate spørgsmål om det samlede indtryk af samarbejdet med PostNord.

Målemetoder, medarbejdere

Gennemsnitligt antal ansatte

Beregnes ved at det samlede antal betalte timer divideres med normtiden for en fuldtidsmedarbejder.

Det samlede antal ansatte

Det samlede antal ansatte ved periodens udgang. Er fordelt på grundbemanding og tilkaldevagter.

Grundbemanding

Udgør samtlige månedsansatte på hel- og deltid. Definitionen af grundbemanding angiver, at den skal dække grundbehovet ved "normalt flow" i produktionen. Tilkaldevagter skal benyttes på tidspunkter, hvor der er særlig stor produktion, f.eks. i forbindelse med jul og ferie.

Personaleomsætning

Antallet af medarbejdere, som er stoppet i 2011, i sammenligning med grundbemandingen ved årets slutning.

Sygefravær

Sygefravær i forhold til almindelig aftalt arbejdstid, indregnet i procent.

Sygefraværet omfatter sygefravær, når den ansatte selv har meldt sig syg.

Ordinær, aftalt arbejdstid i timer omfatter både ordinær arbejdstid og timelønnedes tid. Ud over ordinær arbejdstid inkluderes også sygefravær, ferie, barselsorlov, pleje af sygt barn og andre former for betalt frihed.

Arbejdsskader

Registrerede arbejdsskader i forhold til antal arbejdede timer (inkluderer ikke færdselsulykker). Også mindre skader (på førstehjælpsniveau) er medtaget i rapporteringen. Beregningerne er baseret på det samlede antal arbejdede timer, uanset ansættelsesform. Skadekvoten beregnes som det samlede antal skader pr. 1.000.000 arbejdede timer. Arbejdsskader anmeldes til nærmeste chef i Sverige og Danmark. Registrering sker i systemet C2 i Sverige, i Skadesanmeldesessystemet (SKA) i

Danmark og i et ledelses- og informationssystem (LIS) i Norge. Statistik over anmeldte arbejdsskader kan trækkes ud af systemet og sorteres i forskellige kategorier, eksempelvis falde-, klem- og trafikskader. Det er kommunikeret godt ud i organisationen, at arbejdsskader skal registreres.

Medarbejderindeks (MIX)

Resultatet af koncernens medarbejderundersøgelse indgår i et medarbejderindeks (MIX). Målingen udføres i samarbejde med en ekstern virksomhed, er anonymiseret og analyseres af en ekstern, koncernuafhængig partner.

Lederskabsindeks (LIX)

Resultatet af koncernens medarbejderundersøgelse indgår også i et lederskabsindeks (MIX). LIX måler resultatet af den nærmest overordnede chefs lederskab, som det opfattes af dennes medarbejdere. Det måles således, i hvilken udstrækning det er medarbejdernes opfattelse, at den nærmeste chef lever op til PostNords lederkriterier; levere, involvere, tage ansvar og tydelighed.

Målemetoder, samfund

Corporate image

Corporate image er en undersøgelse, som gennemføres af den eksterne virksomhed TNS SIFO. Undersøgelsen er baseret på en måling, hvor ca. 400 privatpersoner pr. uge (200 i Sverige og 200 i Danmark) svarer på spørgsmål på, hvordan de opfatter henholdsvis Posten og Post Danmark. Undersøgelsen består af fem nøglespørgsmål, som samlet udgør et indeks.

Den uafhængige revisors erklæring om gennemgang af PostNord AB's bæredygtighedsrapport

[Oversættelse af revisors erklæring på svensk]

Til læserne af PostNord AB's bæredygtighedsrapport

Indledning

Vi har fået til opgave af bestyrelsen for PostNord AB at gennemgå indholdet i PostNord AB's bæredygtighedsrapport for 2012 med henblik på at afgive en erklæring med begrænset sikkerhed. Selskabets bestyrelse og direktion har ansvaret for det løbende arbejde med miljø, arbejdsmiljø, kvalitet, social ansvarlighed og bæredygtig udvikling samt for at udarbejde og aflægge bæredygtighedsrapporten i overensstemmelse med gældende kriterier. Vores ansvar er at udtrykke en konklusion om bæredygtighedsrapporten på grundlag af vores gennemgang.

Den udførte gennemgang

Vi har udført vores gennemgang i overensstemmelse med RevR 6 Verifikation af bæredygtighedsrapportering, udgivet af FAR. En gennemgang er begrænset til først og fremmest at omfatte forespørgsler til medarbejdere med ansvar for udarbejdelse af bæredygtighedsrapporten samt analytiske og andre review-handlinger. Omfanget af en gennemgang af betydeligt mindre end en revision udført i overensstemmelse med IAASB's standarder for revision og kvalitetskontrol samt god svensk revisionsskik i øvrigt og giver derfor ikke sikkerhed for, at vi bliver bekendt med alle væsentlige forhold, som kunne afdækkes ved en revision. Vi har ikke udført revision og udtrykker derfor ingen revisionskonklusion om bæredygtighedsrapporten.

De kriterier, som vores gennemgang er baseret på, er de dele af Sustainability Reporting Guidelines G3, udgivet af Global Reporting Initiative (GRI), som er relevante for bæredygtighedsrapporten, samt den regnskabs- og beregningspraksis, som selskabet har udviklet og oplyst. Vi anser disse kriterier for at være egnede for udarbejdelsen af bæredygtighedsrapporten.

Vores gennemgang omfatter de forhold, som fremgår af GRI Krydsreferencetabellen på PostNord AB's website, www.postnord.com, samt de sider i bæredygtighedsrapporten og årsregnskabet, der er henvist til i denne indholdsfortegnelse.

Vores gennemgang er udført med baggrund i en vurdering af væsentlighed og risiko og har blandt andet omfattet følgende handlinger:

- a. opdatering af vores kendskab til og forståelse af PostNord AB's organisation og virksomhed,
- b. vurdering af kriteriernes egnethed og anvendelse i forhold til interessenternes informationsbehov,
- c. vurdering af resultatet af selskabets interessentdialog,
- d. interviews med ansvarlige ledere i udvalgte enheder med henblik på at vurdere, om de kvalitative og kvantitative informationer i bæredygtighedsrapporten er fuldstændige, nøjagtige og fyldestgørende,
- e. indhentning af intern og ekstern dokumentation med henblik på at vurdere, om informationerne i bæredygtighedsrapporten er fuldstændige, nøjagtige og fyldestgørende,
- f. vurdering af de systemer og processer, som anvendes til at indhente, styre og validere informationer vedrørende bæredygtighed,
- g. vurdering af den model, som anvendes til at beregne CO₂-udledninger,
- h. analytiske handlinger i forhold til informationerne i bæredygtighedsrapporten,
- i. afstemning af finansielle oplysninger med selskabets årsregnskab for 2012,
- j. vurdering af selskabets erklæring om niveauet for opfyldelse af GRI's retningslinjer,
- k. vurdering af bæredygtighedsrapportens helhedsindtryk og format, herunder vurdering af informationernes overensstemmelse med de anvendte kriterier, og
- l. afstemning af de gennemgåede informationer med informationerne vedrørende bæredygtighed i selskabets årsregnskab for 2012.

Konklusion

Ved den udførte gennemgang er vi ikke blevet bekendt med forhold, der giver os anledning til at konkludere, at bæredygtighedsrapporten ikke i al væsentlighed er udarbejdet i overensstemmelse med de ovenfor nævnte kriterier.

Stockholm, den 21. februar 2013

Ernst & Young AB

Lars Träff

Statsautoriseret revisor

Curt Öberg

Statsautoriseret revisor

Kontaktoplysninger

PostNord AB

SE-105 00 Stockholm
Besøgsadresse: Terminalvägen 24, Solna
Tlf: +45 10 436 00 00

Tietgensgade 37
DK-1556 København V
Tlf: +45 33 61 00 00

www.postnord.com

Kontaktpersoner

Per Mossberg, kommunikationsdirektør, tlf: +46 10 436 3915
Henrik Rättzén, Chief Financial Officer, tlf: +46 10 436 4394
Oscar Hyléen, chef for Investor Relations, tlf: +46 10 436 4191, ir@posten.se
Monica Edblad, Investor Relations og bæredygtighedskommunikation, tlf: +46 10 436 4425, ir@posten.se
Per Ljungberg, pressechef, tlf: +46 10 436 4421, press@posten.se



Den udledning af drivhusgasser, som er opstået på baggrund af produktionen af denne tryksag, herunder papir, andre materialer og transporter, er kompenseret ved investering i et tilsvarende antal certificerede reduktionsenheder i Kikonda Forest Reserve-projektet, skovbeplantning i Uganda.

Svanenmærket tryksag.

Fotografer: Peter Phillips, Mads Armgaard, Lars Schmidt, Søren Nielsen, Hans Carlén, Henrik Petit, Berit Hvassum.
Produktion: PostNord i samarbejde med Hallvarsson & Halvarsson.

