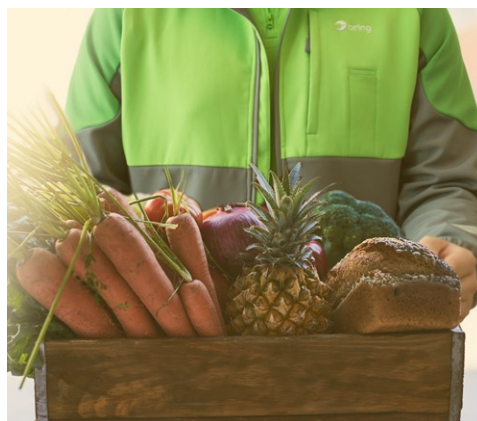


VI GJØR HVERDAGEN ENKLERE OG VERDEN MINDRE



BÆREKRAFTRAPPORT 2017

Innhold

3	Dette er Posten Norge
5	Konsernsjefen har ordet
7	Bærekraftstrategi
11	Kapitalområder – vår verdiskapning gjennom
12	Medarbeidere
28	Relasjoner og partnerskap
44	Nettverk og ekspertise
57	Endringsevne
64	Finanskapital
69	Markedsrapport
73	GRI-oversikt
89	Uavhengig attestasjonsuttalelse

Dette er Posten Norge

Posten Norge er et nordisk post- og logistikkonsern som skal forenkle og verdioke handel og kommunikasjon for mennesker og virksomheter i Norden.

Egen virksomhet i: Norge, Sverige, Danmark, Finland, Slovakia, Belgia, Nederland, Storbritannia, Frankrike, Tyskland, Hellas, Hong Kong og Italia. **Hovedkontor**: Oslo, Norge

Vi er til stede i de fleste land i verden gjennom våre partnere.

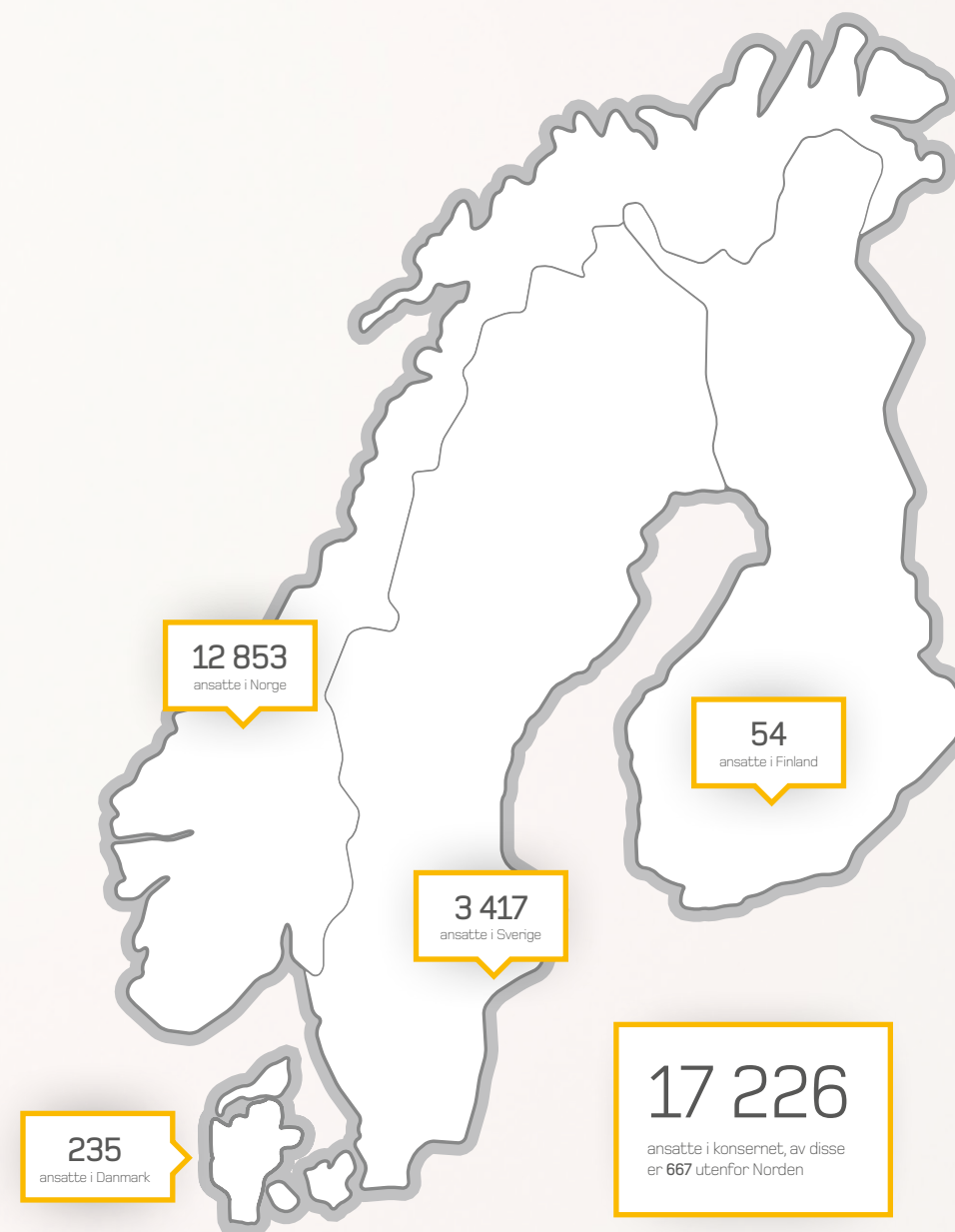
Posten Norge møter markedet med to merkevarer



Merkevaren Posten for hele det norske folk: Posten leverer post og pakker til privatmarkedet i Norge, og legger vekt på trygghet, fleksibilitet og forutsigbarhet. Vi tilbyr ulike leveringsmåter og gode digitale selvbetjeningsløsninger.



Merkevaren Bring for alle bedrifter i Norden: Bring frakter små og store forsendelser i Norden og resten av verden. Gjennom kompetanse og bruk av ny teknologi utvikler Bring fremtidsrettede løsninger som øker våre kunders konkurransekraft.



Ny strategi

Konsernet har i 2017 utarbeidet ny strategi for de neste årene. Føringene for dette arbeidet har vært «kundeorientert, forenklet og lønnsomt». Dette er konkretisert i ny konsernstruktur, vår strategiske plattform med visjon, formål og hovedmål, samt i forretningsstrategiene.

Visjon

Vi gjør hverdagen enklere og verden mindre.

Formål

Vi skal forenkle og verdioke handel og kommunikasjon for mennesker og virksomheter i Norden.

Verdier

Gjennom våre verdier gjenspeiler vi et konsern som er til å stole på i alle sammenhenger, og som vi er stolte av å arbeide i. Verdiene er med på å bygge vår felles kultur, og er en rettesnor for alle beslutninger. Etablerte samarbeidsformer mellom ledelse, ansatte, styrende organer, eier og myndigheter skal reflektere verdiene:

• Redelighet • Respekt • Samhandling • Åpenhet • Mot

Utvikling fremover

I en verden hvor endring skjer stadig raskere, er vi opptatt av innovasjon i flere tidshorisonter. Vi skal løse konkrete problemer i dag, og samtidig løfte blikket og se fremover.

Bli enda bedre kjent med oss på postennorge.no

Hovedmål

Hovedmålene tar utgangspunkt i kravene og målene som er satt for virksomheten, og ble revidert i 2017



Engasjerte
og kompetente
medarbeidere



Innovativ og
bærekraftig
utvikling



Fornøyde
og lojale
kunder



Kostnads-
effektivitet og
lønnsom vekst



KONSERNSJEFEN HAR ORDET

Langsiktighet i en omskiftelig tid

Endringer er en del av hverdagen i Posten og Bring. Omstillings-
evne ligger i vårt DNA – uten den hadde vi ikke vært her i dag.

De siste 20 årene har Posten forandret seg mer enn de
første 350 – og utviklingen skjer i et stadig raskere tempo.

I en mer omskiftelig verden får strategi-planer stadig kortere holdbarhet. Da er det viktig at vi også har blikket rettet mot den langsiktige verdiskapningen. Det er nettopp det bærekraft handler om for Posten og Bring: vår langsiktige levedyktighet. I digitaliseringens tid kan man få inntrykk av at teknologi og kapital er det viktigste for en bedrifts overlevelsessevne. Bærekraftsrapporten vår viser at vi er avhengige av samspillet mellom alle våre ressurser for å være en relevant og foretrukket leverandør på sikt: medarbeidere, relasjoner og partnerskap, nettverk og ekspertise, endringsevne og finanskapital.

I 2017 har vi rigget organisasjonen for å være bedre i stand til å møte – og ligge i forkant av – endringene som skjer. Vi har også oppdatert strategien vår. Kundeorientert, forenklet og lønnsomt har vært

føringene for arbeidet. Vi har fått en ny visjon, som gir oss en tydelig retning: Vi gjør hverdagen enklere og verden mindre. Visjonen sier hvordan vi skal utvikle oss, jobbe til kundens beste og gjøre oss attraktive for samarbeidspartnere.

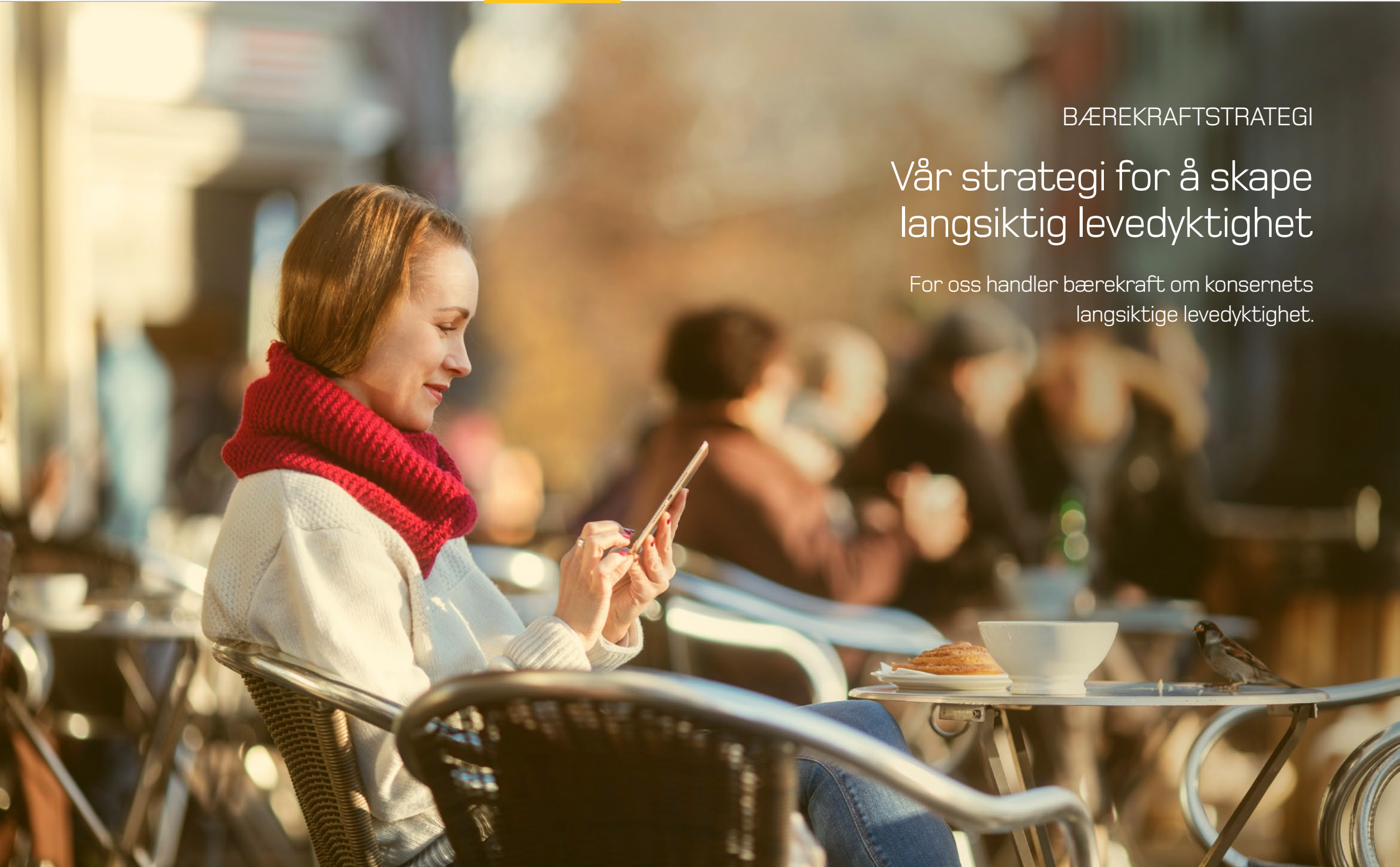
Vi har mye å være stolte av. I 2017 fortsatte sykefraværet å gå ned. Det er resultatet av et langsiktig og målrettet arbeid som gir stor verdi både for enkeltmennesket, konsernet og samfunnet. Hver dag møter 540 flere friske og uskadde medarbeidere på jobb, sammenlignet med 2006. Det ga i 2017 en besparelse på 220 millioner. Konsernet slipper ut stadig mindre CO2. Vi går foran med nye løsninger, og ønsker å være en grønn spydspiss i bransjen. I 2017 satte vi oss en nytt og svært ambisiøst mål om å kun benytte fornybare energikilder i kjøre-

tøy og bygg innen 2025. Vi har Norges største el-kjøretøypark, med ca. 1 180 elektriske kjøretøy, og tar i bruk stadig flere biogasskjøretøy. I året som gikk, åpnet vi flere nye logistikksentra med høy miljøprofil og innovative løsninger. Selve navet i vårt moderne logistikknettverk, Logistiksenter Oslo på Alnabru, fører blant annet til ca. 10 000 færre kjørte kilometer hver eneste dag.

Vi er opptatt av å lære av andre, og ikke minst av oss selv. Bærekraftsrapporten gir en årlig oppsummering av arbeidet vi gjør innen dette området, og vi jobber kontinuerlig med å måle, evaluere og lære. Dette er viktig for å holde tempoet oppe og sikre gjennomføringskraft. Tempo er stikkordet for 2018. Vi skal fortsette å utvikle og endre oss, slik at vi kan skape langsiktig verdi for alle våre interessenter.



Bærekraftsrapporten vår viser at vi er avhengige av samspillet mellom alle våre ressurser for å være en relevant og foretrukket leverandør på sikt.



BÆREKRAFTSTRATEGI

Vår strategi for å skape langsiktig levedyktighet

For oss handler bærekraft om konsernets langsiktige levedyktighet.

Våre viktigste ressurser for å skape verdi og sikre langsiktig levedyktighet er våre medarbeidere, våre relasjoner og partnerskap, våre nettverk og ekspertise, vår endringsevne og vår finanskapital. Disse ressursområdene er i vår bærekraftsrapportering definert som Kapitalområder

For å sikre at vi rapporterer på de mest relevante områdene for langsiktig verdiskaping har vi gjennomført en Vesentlighetsanalyse. Vesentlighetsanalysen vår tar utgangspunkt i en bred definisjon av bærekraft og er koblet til konsernets strategi og styringssystem. Fra tidligere å omhandle miljø- og samfunnsmessige hensyn tar den siste analysen for seg konsernets langsiktige levedyktighet og evne til verdiskaping. Denne endringen er drevet av at viktige interessenter, som eier, forretningskunder og kapitalforvaltere, i økende grad etterspør mer ikke-finansiell informasjon.

Konsernets Vesentlighetsanalyse er fra 2015, og det er denne som ligger til grunn for 2017-rapporteringen. Analysen ble gjennomført etter intervjuer med tolv nøkkelpersoner i konsernet, i tillegg til

et arbeidsmøte med konsernets bærekraftsråd. Bærekraftsrådet skal bidra til videreutvikling av rapportering av bærekraft, og består av fagpersoner i konsernet som kan bidra med innspill og enes om veien videre.

Kapitalområdene – våre ressurser – har vært utgangspunkt for hvilke kritiske suksessfaktorer – aspekter – som bør være med i vesentlighetsanalysen. Analysen resulterte i 13 prioriterte områder som vi mener har størst betydning for vår verdiskaping og for våre viktigste interessenter. Vi har i tillegg valgt å rapportere på leverandørstyring, da dette blir stadig viktigere for konsernet.

Vi har videre koblet det anbefalte og anerkjente rapporteringsmalverket Global Reporting Initiative (GRI) opp mot disse suksessfaktorene og gjennom en analyse definert hvilke av GRI-indikatorene som er koblet mot de ulike aspektene og som vi rapporterer på.

GRI-malverket er en internasjonal standard som ikke er individuelt tilpasset Posten. Vi har også tatt med egendefinerte indika-

torer som er vesentlige for oss – men som ikke per i dag er en del av GRI-malverket.

Posten har i år gått over fra rapporteringsstandard GRI G4 til GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards). Forskjellene fra tidligere er en enklere struktur på rapporteringen, og et konsekvent og mer tydelig språk i de enkelte indikatorers retningslinjer. Blant fordelene med overgangen er redusert rom for tolkning av den enkelte indikator, noe som bør resultere i økt sammenlignbarhet mellom ulike selskaper. Posten endrer ikke omfanget av sin rapportering ved overgang fra GRI G4 til GRI Standards.

Vi har i årets rapportering valgt å koble våre GRI-indikatorer opp mot FNs bærekraftsmål – Sustainable development goals (SDG). FN har satt som mål at innen 2030 skal fattigdom og sult utryddes, ulikhet i og mellom land motvirkes, menneskerettigheter og kjønnslikhet styrkes, og planeten og naturressurser vernes. Det er viktig at også vi i Posten er med og støtter opp om dette arbeidet.



Konsernets interessenter stiller stadig økende krav til systematisk arbeid med bærekraft, og forventer at Posten, som en stor norsk offentlig aktør, arbeider metodisk med dette.

Vesentlighetsanalyse

Området til høyre viser de fjorten områdene med mest betydning for selskapets evne til langsiktig verdiskapning, samt høyest betydning for interessentene.

De kritiske suksessfaktorer (aspektene) er sortert etter kapitalområdene våre.

- Våre medarbeidere
- Våre relasjoner og partnerskap
- Vårt nettverk og vår ekspertise
- Vår endringsevne
- Vår finanskapital



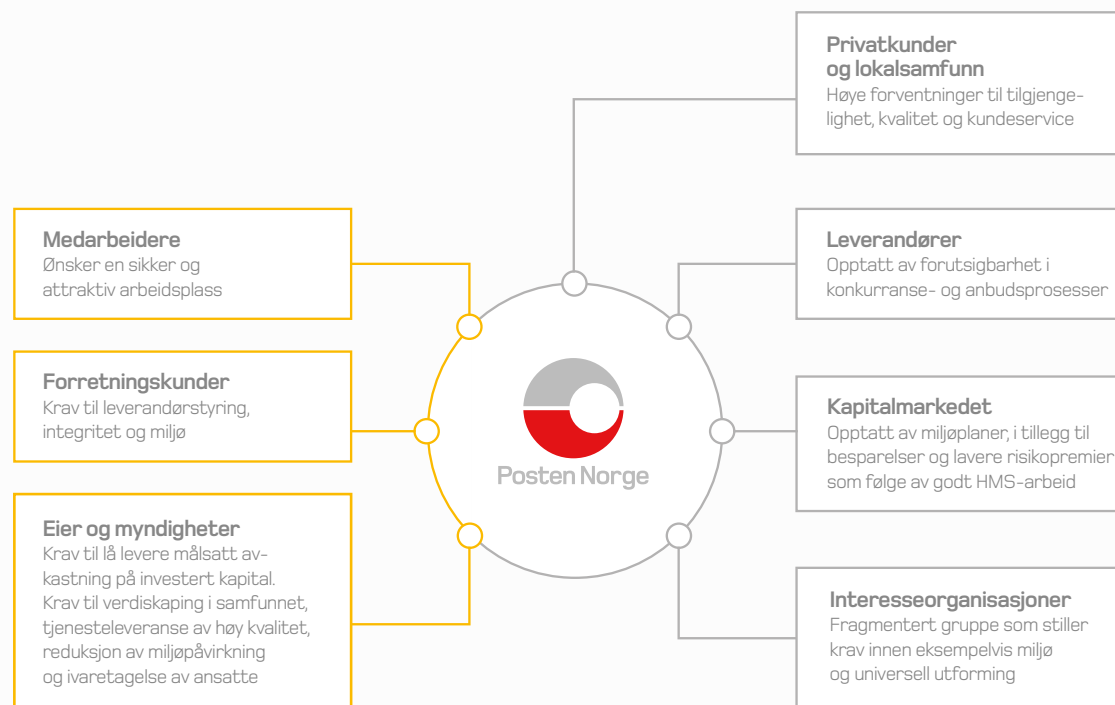
Våre nøkkelinteressenter

Å definere våre nøkkelinteressenter har vært en sentral del av arbeidet med vesentlighetsanalysen, da interessentene er med på å legge rammene for vårt arbeid med bærekraft. Interessentene har alle ulike krav og forventninger til konsernet.

Våre viktigste nøkkelinteressenter ble identifisert til eier og myndigheter, forretningskunder samt dagens og fremtidens medarbeidere. I tillegg er privatkunder og lokalsamfunn, kapitalmarkedet, leverandører og interesseorganisasjoner grupper som er sentrale i konsernets arbeid med samfunnsansvar og bærekraft.

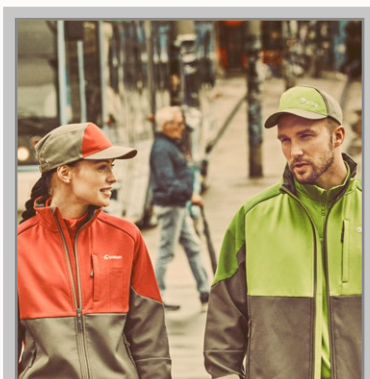
Konsernet fører også dialog med andre interessenter, som fagforeninger, nærings- og arbeidsgiverforeninger, politiske partier, tilsyn, konkurrenter og media. Vi er i dialog med våre interessenter på ulike formelle og uformelle arenaer. Hyppigheten av disse møtene varierer etter behov og krav fra interessentene.

I lys av at konsernet fullførte arbeidet med ny konsernstrategi i desember 2017, vil det gjennomføres en **ny vesentlighetsanalyse** som kobles til den nye strategien. Denne vil ligge til grunn for bærekraftrapporteringen for 2018.



Våre fem kapitalområder

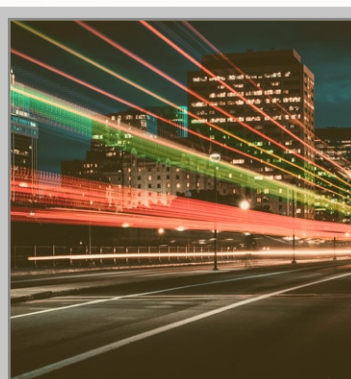
Våre viktigste ressurser for å sikre konsernets langsiktige levedyktighet, og grunnlaget for hvilke aspekter vi rapporterer på for å sikre en god utvikling og forvaltning av ressursene.



Våre
medarbeidere



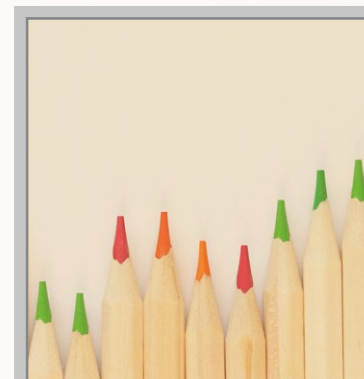
Våre relasjoner
og partnerskap



Våre nettverk
og ekspertise



Vår
endringsevne



Vår
finanskapital

Våre medarbeidere

Våre medarbeidere er konsernets viktigste ressurs. Et helsefremmende arbeidsmiljø, riktig sammensetning av ansatte og ledere og ikke minst gode ledere er essensielt for å nå de finansielle kravene fra eier. Under dette kapitalområdet har vi tre aspekter som er vesentlige å rapportere på.

Helse, arbeidsmiljø og sikkerhet

GRI-indikatorer: 403-1, 403-2, 406-1

Attraktiv arbeidsplass

GRI-indikatorer: 401-1, 401-2, 405-1, 202-1

Gode ledere

Egen indikator: Medarbeidertilfredshet (ikke gjennomført 2017)



Helse, arbeidsmiljø og sikkerhet

GRI-indikatorer: 403-1, 403-2, 406-1

Et helsefremmende arbeidsmiljø der ingen av våre medarbeidere blir skadet eller syk som følge av arbeidet, fortsetter å være en viktig ambisjon for Posten. Helse, miljø og sikkerhet (HMS) er ikke et sidehensyn, men en integrert del av det konsernet arbeider mot. Gjennom å arbeide målrettet og systematisk med HMS har sykefraværet gått ned, færre av våre medarbeidere blir uføre, og antall personskader er markant redusert. Resultatet er tydelig: Hver dag møter det 540 flere friske og uskadde medarbeidere på jobb, sammenlignet med i 2006.

Vi har gjennom flere år utviklet og forbedret verktøy, prosedyrer og tiltak i arbeidet med å redusere skader og sykefravær i konsernet. Hovednøkkelene for å oppnå de gode HMS-resultatene er våre dedikerte og kompetente medarbeidere og ledere, som hver dag setter HMS først på agendaen. Vi ser at når nærværet øker og flere av våre medarbeidere er på jobb, får vi færre operasjonelle utfordringer. Produktiviteten og kvaliteten øker, medarbeidertilfredsheten blir bedre, og vi oppnår store kostnadsbesparelser. Sykefravær og skader er kostbart. Nedgangen i sykefraværet og antall skader i 2017 medførte en kostnadsbesparelse på 220 millioner for Posten-konsernet, sammenlignet med 2006.

Slik jobber vi

Utviklingsarbeidet og det langsiktige strategiske arbeidet med HMS ivaretas av en sentral fagenhet. Linjeorganisasjonen får bistand fra sentral enhet, i tillegg til det lokale støtteapparatet innen fagområdet. HMS er første tema på agendaen i alle leder- og styremøter. Dette bidrar til å sette HMS på agendaen i hele selskapet.

Det rapporteres systematisk på HMS-resultater i hele konsernet. Hver måned rapporteres KPI-er (strategiske nøkkeltall) til konsernledelsen. Dette inkluderer nøkkeltall for sykefravær, antall skader, uføreandel og nestenulykker og uønskede hendelser. Konsernets styre mottar rapporter og analyser om HMS-resultater i alle styremøter. Det er også et godt trepartssamarbeid mellom ledelsen, tillitsvalgte og vernetjenesten.

For å videreutvikle vårt HMS-arbeid, samt løse utfordringene konsernet står overfor, er samhandling med relevante

aktører og myndigheter viktig. I 2017 fortsatte Posten det aktive samarbeidet med aktørene som støtter oss i arbeidet med å skape et bedre arbeidsmiljø. Posten arbeider kontinuerlig med å forbedre og videreutvikle leveransene fra bedriftshelsetjenesten. Evaluering skjer gjennom månedsrapporter, ukentlige statusmøter og halvårige samarbeidsmøter. Divisjonene følges opp kvartalsvis på at de benytter seg av de økonomiske støtteordningene som ligger i IA-avtalen for bruk av bedriftshelsetjeneste og tilretteleggingstilskudd. Konsernet har over mange år hatt tett oppfølging av tilsyn som gjennomføres av Arbeidstilsynet. Dette er en kilde til forbedring av vårt HMS-arbeid, både lokalt og sentralt, og vårt HMS-system.

Interessenter

Forretningskunder: Setter krav til systematisk HMS-håndtering og inkluderer ofte revisjonsrett av HMS-arbeid i kontraktene.

Eier og myndigheter: Lovkrav. Forventer systematisk HMS-arbeid.

Medarbeidere: Avgjørende for å sikre attraktive arbeidsplasser og jobbnærvær i en arbeidssensitiv virksomhet med høy endringstakt.

Investorer og banker: Opptatt av kostnadsbesparelser og lavere risikopremier som følge av godt HMS-arbeid.

Medarbeidernes stemmer er viktige

GRI-indikator 403-1: Ansattes representasjon i formelle HMS-komiteer med representanter for ledelsen og de ansatte.

At medarbeidernes arbeidssituasjon blir tatt på alvor, er viktig for Posten, og da er vi avhengig av tilbakemeldinger fra medarbeiderne. Det tette samarbeidet med vernetjenesten og tillitsvalgte er en forutsetning for å nå våre mål innenfor arbeidsmiljøområdet. Samarbeidet styrker omstillingsevnen og gir anledning til å utvikle samlede løsninger, og forankre beslutninger blant

medarbeidere. Det gjennomføres regelmessig tre-partsmøter på alle nivåer i organisasjonen. 96,1 prosent av konsernets faste og midlertidige medarbeidere er ansatt i deler av virksomheten som har formelle helse- og sikkerhetskomiteer (arbeidsmiljøutvalg, tre-partssamarbeid, m.m.). Komiteene bistår med rådgivning, i tillegg til å overvåke tiltak som fremmer helse og sikkerhet. Posten har ikke tall på dette for andre enn egne ansatte.

Posten jobber systematisk og kontinuerlig med forebygging og oppfølging av rusmisbruk og spillavhengighet.

Ansvar for både forebyggings- og oppfølgingsarbeid ligger hos leder. For å øke kompetansen til lederne er det utarbeidet et opplæringskonsept som skal gjøre ledere i stand til aktivt og tidlig gripe fatt i risikofylt rusmiddelbruk og pengespill. Denne opplæringen var tema for den årlige HMS-lederopplæringen i divisjon Post i 2017. Posten har også i løpet av 2017 pilotert elektroniske nøkkelskap, hvor sjåføren må blåse i en alkoholås for å hente ut nøkler. Målet er å hindre at våre sjåfører kjører i alkoholpåvirket tilstand.

Antall personskader fortsetter å gå ned

GRI-indikator 403-2: Type og frekvens av personskader, yrkessykdommer, tapte arbeidsdager, fravær og samlet antall dødsulykker etter region og kjønn.

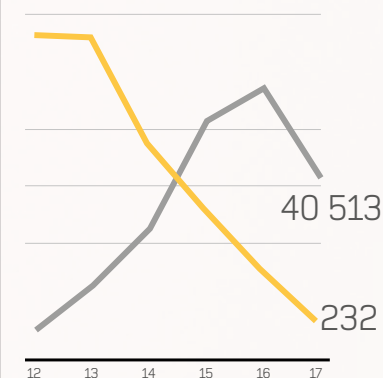
Systematisk arbeid over tid har gitt gode resultater og ført til en markant nedgang i antall personskader i Posten. Gjennom å fokusere på årsaker, systemer og prosedyrer, men også på individ og deres holdninger og atferd, har vi oppnådd gode resultater.

Posten registrerer personskader etter Norsk Industris standard. Fraværsskader som krever medisinsk behandling inngår i H1-verdien, mens H2-skader er alle personskader, inklusive H1-skader. Antall registrerte fraværsskader har vist en positiv og markant nedgang siden oppstarten av målingene i 2006. I 2017 ble antall personskader redusert med 17 prosent: Det ble totalt registrert 231 personskader (H2) i konsernet, mot 278 personskader

i 2016. Antall fraværsskader som krevde medisinsk behandling (H1), ble redusert fra 122 i 2016 til 108 i 2017. H2-verdien for konsernet endte på 8,4, som er en forbedring på 8,7 prosent fra 2016. Resultatet er 0,1 høyere enn målsettingen for H2 i 2017. Konsernet viderefører sin satsing på jobbsikkerhet og reduksjon av personskader i 2018, hvor målsettingen for H2 er 7,4.

Skader og nestenulykker

Antall



■ Skader
■ Nestenulykker

I 2017 registrerte medarbeiderne i Posten-konsernet 40 513 nestenulykker og uønskede hendelser. Dette tilsvarer over 2,5 registreringer per medarbeider. Registreringen av nestenulykker og uønskede hendelser gjør at vi får kunnskap om risiko og farlige forhold og situasjoner på arbeidsplassen, før noen skader seg. Dette gir oss en mulighet til å iverksette forebyggende tiltak og dermed redusere risikoen for skader. Andre viktige verktøy i Postens sikkerhetsarbeid er konsernfelles sikkerhetsstandard HMS, sikkerhetsrevisjoner av driftsenheter, granskning av alle alvorlige hendelser og ulykker og sikkerhetssamtaler mellom ledere og medarbeidere.

Sikkerhetsstandard HMS er en obligatorisk sjekklister for alle konsernets ledere, og består av kontrollpunkter som omfatter alt fra sikring av bygg og gods, til de viktigste områdene for å skape et sikkert arbeidsmiljø. Standarden benyttes hvert år som grunnlag for egevalueringer og revisjoner. Egevaluering av Sikkerhetsstandard HMS er gjennomført i hele konsernet for femte år på rad, og 448 ledere har svart på om de oppfyller kravene i sikkerhetsstandard. I tillegg ble det i 2017 gjennomført 20 sentrale

revisjoner. Resultatene fra egevalueringene og revisjonen viste et økende antall enheter på «Godkjent»-nivå.

Alle alvorlige hendelser der medarbeidere har blitt skadet eller hvor skade kunne ha inntruffet, skal granskes, og rapportene benyttes til læring. I 2017 ble det gjennomført 75 granskinger. Alle granskingsrapportene avsluttes med en læringside. Den skal ved hjelp av bilder, beskrivelse av hendelsen og læringsmomenter benyttes til oppslag eller som presentasjon på team- og avdelingsmøter. Dette gir verdifull kunnskap om hvordan ulykker kan forebygges.

En robust sikkerhetskultur handler om holdninger, bevisste valg og riktig og systematisk bruk av verktøy. Individuelle sikkerhetssamtaler er et konsernfelles virkemiddel for å øke den enkeltes forståelse for risikoen for skader og ulykker. Samtalen skal være en individuell dialog mellom leder og medarbeider, og tar opp viktige sikkerhetsutfordringer i den enkeltes arbeidshverdag. Sikkerhetssamtalen blir gjennomført årlig for medarbeidere innenfor utvalgte jobbfamilier, og er et av Postens viktigste verktøy i jobben med å bygge en robust sikkerhetskultur i hele konsernet.

Skader, dødsulykker og sykefravær

	H1-verdi	H2-verdi	Dødsulykker	Sykefraværsprosent
Posten-konsernet	3,9	8,4	1	5,8 %
Posten Norge AS	3,1	5,8	0	6,5 %
Divisjon Post	3,3	8,8	0	6,3 %
Divisjon Logistikk Norge	5,4	8,3	1	6,0 %
Divisjon Logistikk Norden	3,1	8,6	0	3,7 %

Skader, dødsulykker og sykefravær i Posten Norge – fordelt på kjønn

	H1-verdi	H2-verdi	Dødsulykker	Sykefraværsprosent
Kvinner	3,1	6,6	0	8,1 %
Menn	3,1	5,3	0	5,7 %

Et annet viktig sikkerhetstiltak er arbeidet med å tilrettelegge for informasjon og kunnskap om behandling av farlig gods. Det vil si stoffer som har egenskaper som kan være en fare for menneskers liv og helse,

materielle verdier og miljøet ved et akutt uhell. I 2017 har Posten lagt vekt på opplæring av driftspersonell, i tillegg til oppdatering og implementering av forbedrede prosess-beskrivelser for farlig gods.

Sykefraværet på et rekordlavt nivå

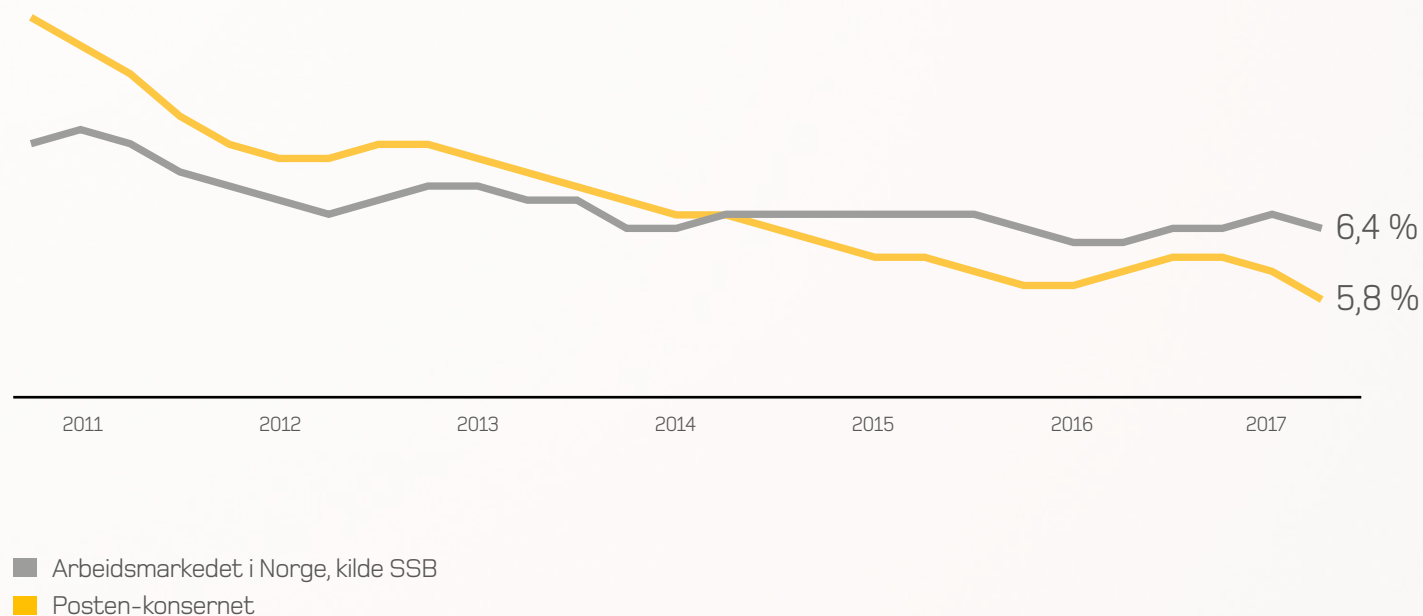
GRI-indikator 403-2: Type og frekvens av personskader, yrkessykdommer, tapte arbeidsdager, fravær og samlet antall dødsulykker etter region og kjønn.

Sykefraværet i konsernet i 2017 endte på et rekordlavt nivå.

Glidende 12-månederstrend startet på 6,1 prosent ved årsskiftet. I vårmånedene startet sykefraværet å forbedre seg, og til slutt endte sykefraværet for året på 5,8 prosent. Dette er 0,2 prosentpoeng lavere enn målsettingen for året, og det laveste årsresultatet som er målt i konsernet. Den gode utviklingen i sykefraværet de siste årene gjør at sykefraværet i konsernet ligger lavere enn sykefraværet i det norske arbeidsmarkedet. For 2018 er sykefraværsålet satt til 5,7 prosent. Samtidig som sykefraværet har gått ned, har uføreandelen i konsernet holdt seg på et stabilt lavt nivå. Uføreandelen endte på 1,1 prosent i 2017, som er på nivå med målsettingen for året. Målsettingen for 2017 videreføres i 2018.

Sykefravær i arbeidsmarkedet i Norge og Posten-konsernet

12 mnd-trend i prosent



De gode sykefraværsresultatene er oppnådd samtidig som konsernet har gått igjennom flere omstillinger og produksjonsmessige endringer. Det har i hele konsernet blitt jobbet systematisk og målrettet for å hindre at disse endringene gir en økning i sykefraværet. Samtidig har det helsefremmende og forebyggende arbeidet blitt videreført, og innsatsen rettet mot å redusere det gjentakende og høye sykefraværet har blitt intensivert.

Konsernet har over flere år prioritert innsatsen mot medarbeiderne som har det høyeste sykefraværet, og arbeidet med å få disse tilbake i jobb. En viktig del av dette arbeidet er «Det nytter»-systematikken, som retter seg mot medarbeidere som har hatt 24 eller flere sykefraværingsdagsverk hvert år de tre siste årene. Arbeidet med «Det nytter» har gitt god effekt. Antall medarbeidere med denne fraværshyppigheten, er redusert med 63 prosent ved utgangen av 2017, sammenlignet med 2010. Fra 2016 til 2017 ble antall medarbeidere med denne fraværshyppigheten, redusert med 15 prosent. For å få medarbeidere med et gjentakende, høyt sykefravær tilbake i jobb

samarbeider Posten med bedriftshelse-tjenesten og NAVs arbeidslivssentre. Videre er det jobbet mye med lederstøtte og kompetanseheving av ledere og HR, da tett og systematisk oppfølging fra nærmeste leder er nøkkelen for å lykkes med dette arbeidet. Kompetanseheving av våre ledere vil bli videreført og intensivert i 2018, da temaet for årets HMS-lederopplæring i våre største divisjoner vil være sykefraværsoppfølging og psykisk helse.

Samtidig som Posten jobber med å redusere det gjentakende og høye sykefraværet, fokuserer vi også på forebyggende arbeid. Vi fortsetter satsingen på det helsefremmende programmet, samtidig som våre ledere og bedriftshelsetjenesten alltid har fokus på tidlig innsats og forebyggende arbeid. Posten jobber for å styrke medarbeidernes kompetanse om egen helse for å bidra til å skape et helsefremmende arbeidsmiljø. I samarbeid med bedriftshelsetjenesten er kurset «Helsemestring» utviklet. Dette kurset fokuserer på ergonomi og mestring, og skal gjennomføres hvert tredje år. Deltakerne får grunnleggende

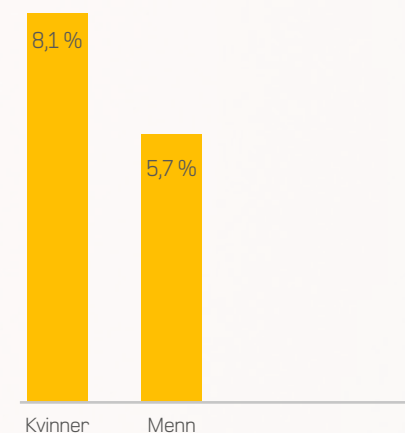
informasjon om kroppen med fokus på muskler, rygg og nakke, samt bruk av hjelpemidler.

Det er fortsatt grunn til å tro at systematisk bruk av verktøy og tiltak reduserer sykefraværet. Systematisk oppfølging av sykmeldte bidrar til forutsigbare prosesser for alle involverte parter. Bruk av «Postmodellen», Postens rutine for oppfølging av sykefravær, har vært og vil fortsatt være et viktig verktøy. I 2018 vil en revidert og forbedret modell bli implementert, slik at vi kan nå vårt mål om ytterligere forbedring av konsernets sykefravær.

Tabellen viser samlet oversikt over sykefravær i Postenkonsernet – fordelt på kjønn.

Sykefravær

I prosnet fordelt på kjønn



Posten er rasismefri sone

GRI-indikator 406-1: Antall tilfeller av diskriminering og tiltak iverksatt for dette og

GRI-indikator 405-1: Mangfold i styringsorganer og blant ansatte.

Integrering og mangfold er et av konsernets satsingsområder innenfor samfunnsansvar. Dette innebærer at konsernet skal ha en utadrettet rasismefri profil og ta en aktiv rolle i integreringsarbeid internt og eksternt. Posten har i samarbeid med Norsk Folkehjelp vært «Rasismefri sone» siden 2001. Konsernets varslingsordning har ikke behandlet saker som gjelder diskriminering i 2017.

Posten har satt seg ambisiøse mål for arbeidet med mangfold frem mot 2020. Målet er at minst 17 prosent av medarbeiderne i den norske delen av konsernet skal ha innvandrerbakgrunn, og at 9 prosent av medarbeiderne i stillinger innenfor ledelse, stab og administrasjon skal ha innvandrerbakgrunn. I dag gjenspeiler vi samfunnet

når det gjelder andelen mangfold totalt, og vi ønsker å fortsette med det. Målet for 2020 er basert på en befolkningsfremskrivning. Mangfoldsandelen i ledelse, stab og administrasjon er lavere, og mål er fastsatt på bakgrunn av en bemanningsanalyse. I 2017 hadde 15,8 prosent av medarbeiderne i den norske delen av konsernet innvandrerbakgrunn, en økning på 1,3 prosentpoeng fra 2016. For stillinger innen ledelse, stab og administrasjon var andelen 6,7 prosent. Andelen ledere med innvandrerbakgrunn har økt fra 4,6 prosent i 2016 til 5,2 prosent i 2017. Ingen av representantene i Postens styre har innvandrerbakgrunn.

«Du gjør forskjellen» er et internt traineeprogram som retter seg mot medarbeidere i våre driftsprosesser som har høyere utdanning og/eller ledererfaring som de ikke får benyttet i sin nåværende stilling. Deltakerne må ha familiebakgrunn utenfor Norden. Fire deltakere ble i 2017 tatt ut til programmet. Programmet varer i et år,

hvor medarbeiderne får hospitere i ulike deler av konsernet, i tillegg til at de får relevant kursing etter behov. «Du gjør forskjellen» er en viktig del av Postens mangfoldsarbeid, og programmet vil bli videreført i 2018.

I 2017 ble Postens eget mentorprogram for å fremme integrering blant arbeidsledige innvandrerkvinner gjennomført for femte gang, med 19 innvandrerkvinner. Kvinnene får hver sin mentor og møtes én til to ganger i måneden for å diskutere ulike tema. Hensikten med programmet er å gi kvinnene økt kunnskap om norsk arbeidsliv samt å bistå i jobbsøkningsprosessen. Mentorprogrammet ble gjennomført i samarbeid med Moving Mamas, et sosialt entreprenørskap som jobber med arbeidsledige innvandrer-mødre. For første gang fikk deltakerne i mentorprogrammet tilbud om norskkurs på 80 timer. Fem av deltakerne valgte å delta på norskkurset.

Attraktiv arbeidsplass

GRI-indikatorer: 401-1, 401-2, 405-1, 202-1

Det å skape «attraktive arbeidsplasser» for både eksisterende og nye medarbeidere er svært viktig for konsernet. Vi mener at alle våre fire hovedmål til sammen er det som skaper en attraktiv arbeidsplass. En attraktiv arbeidsplass tiltrekker seg de mest engasjerte og kompetente menneskene, og skal vi lykkes med å oppnå våre mål og strategier, er vi avhengig av våre medarbeidere. Vi er opptatt av å utvikle eksisterende medarbeidere og tiltrekke oss den kompetansen vi trenger i dag og i fremtiden.

Slik jobber vi

Arbeidet med å skape attraktive arbeidsplasser er noe alle medarbeidere og ledere i Posten skaper i fellesskap hver dag. Dette inntrykket skapes i våre kunders møte med våre medarbeidere, vår digitale kundefront og hvordan vi fremstår i media.

Markedsavdelingen og kommunikasjonsavdelingen i Kommunikasjon og strategi har ansvaret for den strategiske merkevareattraktiviteten og jobber gjennom sine markeds- og informasjonskanaler med å gi et inntrykk av Posten som en moderne, fremtidsrettet virksomhet, med hjerte for kunden og medarbeiderne sine. Et aktivt presseteam arbeider for å få frem dyktige medarbeidere og gode arbeidsplasshistorier i media. Vi er bevisste på at egne medarbeidere kan uttale seg i aktuelle saker og være med på å bygge tillit og et godt inntrykk av Posten.

Medieovervåkingsbyrået Mbrain måler hvert år presseomtalen av Posten. Dette er med på å danne grunnlaget for å evaluere hvorvidt arbeidet med området «Attraktiv arbeidsplass» anses som

effektivt. Samlet for 2017 er det flere positive (32 prosent) enn negative (30 prosent) oppslag om Posten. Blant de faktorene som trekkes frem blant Postens styrker i mediebildet, er «trivsel blant ansatte».

I 2017 har konsernet innviet nye logistikkterminaler i Narvik, Trondheim og Oslo og markert begivenhetene med å invitere kunder, samarbeidspartnere og ansatte. Ved det nye Logistikkcenter Oslo var det H.K.H. Kronprins Haakon som foretok den offisielle åpningen. Både i Oslo og Trondheim ble det holdt fest for medarbeiderne i etterkant av det offisielle åpningsarrangementet.

I 2017 var Bring logistikkpartner til Sykkels-VM i Bergen. Mange medarbeidere tok del i logistikk-leveransene til mesterskapet. I tillegg ble det arrangert en rekke aktiviteter for å skape engasjement og stolthet blant medarbeidere.

Posten er generalsponsor av Norge Håndballforbund og tilbyr blant annet billetter til håndballkamper med både

Interessenter

Medarbeidere: Viktig for å tiltrekke og beholde egnede medarbeidere. Påvirker effektivitet.

Forretningskunder: Kan påvirke kvalitet på tjenestene.



Foto: Birger Mørken

Posten og Bring er stolte sponsorer av Norges Håndballforbund.

dame- og herrelandskamper i Norge. Dette er populære aktiviteter blant medarbeiderne.

I organisasjonsundersøkelsen fra 2016 sier medarbeiderne at de er positive til at Posten sponser håndball – og nær halvparten sier at sponseratets påvirker stoltheten over å jobbe i konsernet.

På bakgrunn av konsernets ulike initiativ innenfor området «Attraktiv arbeidsplass», og resultatene av disse, vurderes arbeidet som effektivt for å oppnå de overordnede målene.

Sammensetning av styrende organer og medarbeidere

GRI-indikator 405-1: Sammensetning av styringsorganer og inndeling av ansatte per ansattkategori etter kjønn, aldersgruppe, minoritetsgruppe og andre indikatorer på mangfold.

Styret har pr. 31. desember 2017 ingen medlemmer med minoritetsbakgrunn. Av styrets 9 representanter er det fire kvinner og fem menn, hvor en representant er mellom 30-50 år og de resterende åtte er over 50 år.

Ved utgangen av 2017 var det 15 631 fast ansatte i Posten-konsernet. Konsernet har i tillegg 1 595 midlertidig ansatte. Konsernet har medarbeidere i 14 land, hvor 79,3 prosent av de fast ansatte jobber i Norge. Landene med flest ansatte, etter Norge, er Sverige, hvor 15,6 prosent av de fast ansatte jobber, og Slovakia, hvor 2,1 prosent av våre fast ansatte jobber. Totalt sett har det vært en nedgang i antall fast ansatte fra 2016 til 2017 på 8 prosent, hvor den største nedgangen i antall fast ansatte har vært i Norge. Dette skyldes i stor grad avvikling av

postdistribusjon på lørdager samt overgangen til én adressert strøm.

Kvinneandelen blant faste og midlertidige ansatte i konsernet var i 2017 på 32,9 prosent, og 28,8 prosent av konsernets ledere er kvinner. I konsernledelsen sitter det fem kvinner og fire menn, inkludert konsernsjefen, som er kvinne. Dette gir en kvinneandel i konsernledelsen på 55,6 prosent. Konsernet har 36 prosent kvinner, og blant lederne er kvinneandelen 30 prosent. Konsernstab HR og HMS følger opp kvinneandelen i konsernet, og konsernet har et ønske om at kjønnsbalansen for ledere er relativt lik som for resten av konsernet.

Posten har i 2017 deltatt i initiativet FiftyFifty2017 i regi av Storebrand. Programmet har rettet søkelyset mot den urealiserte gevinsten som ligger i et likestilt og mangfoldig arbeidsliv. Gjennom fire workshops i løpet av 2017, har over 100 kvinnelige ledere og ledertalenter fra 12 ulike

Sammensetning i styret fordelt på kjønn og alder

Aldersintervall	Menn i %	Kvinner i %	Totalt Antall
30 til 50	0,0 %	100%	1
Over 50	62,5 %	37,5 %	8
Minoritetsbakgrunn	0 %	0 %	0
Totalsum	55,6 %	44,4 %	9

Sammensetning faste og midlertidig ansatte etter funksjon og alder

Aldersintervall	Leder	Ansatt	Totalsum
Under 30	1,6 %	18,3 %	17,3 %
30 til 50	45,1 %	38,6 %	39,0 %
Over 50	53,2 %	43,1 %	43,8 %
Totalsum	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Sammensetning hel- og deltid pr kjønn

Kjønn	Heltid	Deltid	Sum
Menn	9 743	1 814	11 557
Kvinner	3 909	1 760	5 669
Totalsum	13 652	3 574	17 226

selskap jobbet sammen om konkrete tiltak og skapt oppmerksomhet rundt en viktig samfunnsutfordring. Posten har stilt med 10 deltakere til programmet. Deltakerne har også gjennomført flere interne diskusjoner, samt diskutert temaet kjønnsbalanse i ledelse med konsernsjef og HR-direktør i Posten-konsernet.

47,5 prosent av de fast ansatte var i 2017 over 50 år, og 40 prosent var i alderen 30 til 50 år. Dette sikrer konsernet tilgang til stabil arbeidskraft.

Ansatte i konsernet

Land	Fast		Midlertidig		Sum
	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	
Norge	8 089	4 301	329	134	12 853
Sverige	1 709	731	657	320	3 417
Hellas	8	7	0	0	15
Nederland	34	10	7	3	54
Belgia	3	1	0	0	4
Storbritannia	47	20	0	0	67
Danmark	164	66	4	1	235
Hong Kong	1	2	0	0	3
Italia	2	1	0	0	3
Russland	0	4	0	1	5
Frankrike	32	11	5	1	49
Finland	32	20	1	1	54
Tyskland	3	1	0	0	4
Slovakia	304	28	126	5	463
Sum	10 428	5 203	1 129	466	17 226

Alle data om ansatte er hentet fra HR-systemet og gjelder per 31. desember 2017. Tallene inkluderer ikke eksternt lønnete.

Lik lønn og like muligheter

GRI-indikator 202-1: Forhold for standard begynnerlønn per kjønn sammenliknet med lokal minstelønn på steder der bedriften har betydelig virksomhet.

Det opereres ikke med nasjonal minstelønn i nordiske land. Lønnsnivået og begynnerlønn er regulert i partsforholdet mellom tillitsvalgte og arbeidsgiver. 96,1 prosent av konsernets faste og midlertidige medarbeidere er ansatt i et nordisk land. 95 prosent av konsernets faste ansatte jobber i et selskap som er omfattet av én eller flere tariffavtaler. I Posten Norge AS tjener kvinner og menn i snitt like mye når man ser på alle medarbeidere uten lederansvar. I ansattgruppen Ledere tjener kvinnene i snitt 0,6 prosent mer enn mennene.

GRI-indikator 401-2: Goder til heltidsansatte som ikke tilbys til midlertidig ansatte eller deltidsansatte, etter betydelige driftssteder.

99,4 prosent av ansatte i konsernet jobber i et selskap der det tilbys samme

goder til midlertidig ansatte, som det tilbys til fast ansatte. Unntaket fra dette er arbeidstakere i norske selskaper med mindre enn 20 prosent arbeidstid, disse er ikke omfattet av pensjonsspareavtaler eller uførepensjonsavtaler. Dette er regulert av overenskomster og avtaler, eller gis som tilbud hos det enkelte selskap.

Omstilling bidrar til økt turnover

GRI-indikator 401-1: Nyansettelser og utskifting av personale.

Konsernet har vedtatt handlingsregler som er styrende for sentrale aspekter av lokale ansettelser med tanke på rekrutteringsprosesser, likestilling, ikke-diskriminering og konsernintern mobilitet.

I 2017 ble det i konsernet ansatt 3 324 nye medarbeidere, hvorav 77,8 prosent av disse ble ansatt i heltidsstilling.

Nyansatte i Norge fordelt på alder og kjønn

Sum og andel av totalt antall ansatte i hver kategori

Aldersintervall	Menn	Kvinner	Totalt
Under 30	244 (23 %)	113 (25 %)	357 (24 %)
30 til 50	238 (7 %)	93 (7 %)	331 (7 %)
Over 50	275 (7 %)	173 (7 %)	448 (7 %)
Totalsum	757 (9 %)	379 (9 %)	1136 (9 %)

Nyansatte utenfor Norge fordelt på alder og kjønn

Sum og andel av totalt antall ansatte i hver kategori

Aldersintervall	Menn	Kvinner	Totalt
Under 30	753 (79 %)	479 (95 %)	1232 (84 %)
30 til 50	635 (39 %)	213 (38 %)	848 (39 %)
Over 50	80 (14 %)	28 (17 %)	108 (15 %)
Totalsum	1468 (47 %)	720 (58 %)	2188 (50 %)

*Inkludert i begrepet nyansatte er ansatte som er blitt virksomhetsoverdratt fra ett selskap til et annet innenfor konsernet.

Konsernet hadde en turnover på 18,4 prosent i 2017, hvor menn hadde en turnover som var 1,9 prosentpoeng høyere enn kvinner. For ansatte i Norge var den samlede turnover på 15,1 prosent, og kvinner lå

0,8 prosentpoeng høyere enn menn. Konsernet driver med kontinuerlige omstillinger, og vi ser at en turnover på dette nivået er nødvendig for å kunne drive bemanningsstyring i takt med utviklingen i markedet.

Fratredelse i Norge fordelt på alder og kjønn

Sum og andel av totalt antall ansatte i hver kategori

Aldersintervall	Menn	Kvinner	Totalt
Under 30	350 (32,6 %)	165 (36,9 %)	515 (33,9 %)
30 til 50	418 (13,1 %)	208 (15,6 %)	626 (13,9 %)
Over 50	480 (11,5 %)	317 (11,9 %)	797 (11,7 %)
Totalsum	1248 (14,0 %)	690 (14,8 %)	1 938 (15,1 %)

Fratredelse utenfor Norge fordelt på alder og kjønn

Sum og andel av totalt antall ansatte i hver kategori

Aldersintervall	Menn	Kvinner	Totalt
Under 30	279 (29,2 %)	153 (30,2 %)	432 (29,6 %)
30 til 50	443 (27,2 %)	118 (21,0 %)	561 (25,6 %)
Over 50	198 (35,7 %)	35 (21,0 %)	233 (32,3 %)
Totalsum	920 (29,3 %)	306 (24,8 %)	1266 (28,0 %)

Fratredelse i konsernet fordelt etter alder og kjønn

av totalt antall ansatte i hver kategori

Aldersintervall	% menn	% kvinner	% Totalsum
Under 30	31,0 %	33,4 %	31,8 %
30 til 50	17,9 %	17,2 %	17,7 %
Over 50	14,4 %	12,5 %	13,7 %
Totalsum	18,8 %	17,6 %	18,4 %

*Tallene inkluderer frivillig og ufrivillig fratreden samt personer som går av med pensjon

INTERESSENT | MEDARBEIDERE

MURAT KUTLUAY, siviløkonom med tyrkiske foreldre, jobbet nattskift på terminalen på Karihaugen da han søkte på «Du gjør forskjellen»-programmet – konsernets interne traineeprogram for medarbeidere med innvandrerbakgrunn som ønsker erfaring fra stillinger i administrasjon og ledelse i Posten-konsernet. Målet er å bidra til økt mangfold i ledelse, stab og administrasjon. Programmet består av hospiteringer i ulike deler av konsernet i ett år.

– På hvilken måte er Postens arbeid med bærekraft viktig for deg?

– Postens mangfoldsarbeid, gjennom «Du gjør forskjellen»-programmet, førte til et vendepunkt i karrieren min. Jeg fikk hospitere som analytiker i Økonomiavdelingen i divisjon E-handel, og gikk så videre som vikar i avdeling Salgsutvikling og marketing i divisjon Logistikk. Der fikk jeg fast jobb som senioranalytiker i april 2017. Det var en drøm som gikk i oppfyllelse. Jeg lager blant annet salgsrapporter og analyser, og får virkelig brukt utdannelsen min. Jeg er så fornøyd med jobben jeg har. Jeg har alltid likt Posten-kulturen – det er høyt under taket og rom for forslag og innspill. Folk er kunnskapsrike og hyggelige, du må bare spørre. Jeg har mange å takke for å ha gitt meg en ubetalelig mulighet.



Postens mangfoldsarbeid, gjennom «Du gjør forskjellen»-programmet, førte til et vendepunkt i karrieren min.

MURAT KUTLUAY

Senioranalytiker i divisjon E-handel og Logistikk

Gode ledere

Egen indikator: medarbeidertilfredshet

Gode ledere er en kritisk suksessfaktor for å ta ut potensialet hos alle våre 17 226 medarbeidere, slik at de trives og yter sitt beste. Det er i dag 1027 ledere med personalansvar, og disse har alle en viktig rolle i gjennomføringen av konsernets strategi og realiseringen av våre mål.

Mennesker motiveres av flere faktorer, som mestringsopplevelse, autonomi, støtte og anerkjennelse samt oppgaver som oppleves som meningsfulle. Gode ledere skiller seg fra andre ved å være bevisst disse faktorene, og utøver ledelse i henhold til dette. God ledelse gir bedre prestasjoner, bedre samarbeid og lavere uønsket turnover, som påvirker både effektivitet og måloppnåelse. Rekruttering og utvikling av gode ledere anses derfor som et prioritert område for å nå konsernets mål.

Slik jobber vi

Rekruttering og utvikling av gode ledere er en del av det langsiktige strategiske arbeidet med organisasjonsutvikling, men den viktigste utviklingen skjer i den daglige driften hvor lederne spiller en viktig rolle. Sentral fagenhet innen organisasjonsutvikling utvikler konsernfelles strukturer og innhold og bidrar til implementering av tiltak i lederlinjen.

Lederlinjen, inklusive konsernledelsen, blir regelmessig orientert om arbeidet med organisasjonsutvikling, hvor fremdrift på sentrale tiltak blir lagt frem. Eksempel på dette er årlig rapportering av lederkapasitet og -kapabilitet.

Konsernets ledere skal praktisere et lederskap som balanserer involvering og kontroll. Lederne er rollemodeller gjennom egen atferd, og skal levendegjøre konsernets leveregler. Våre ledere kjennetegnes ved at de er synlige og tydelige, de tar og gir ansvar, og de utvikler og inspirerer medarbeiderne. Nivået på dette måles gjennom Organisasjonsundersøkelsen. Organisasjonsundersøkelsen ble ikke

gjennomført i 2017, men vil gjennomføres årlig fra 2018.

Systematiske medarbeidersamtaler mellom leder og medarbeider gjennomføres minst én gang i året, såkalte PLUSS-samtaler. Dialogen med medarbeidere om sentrale tiltak og tema som berører arbeidsprosesser og arbeidshverdagen ute i enhetene, er ledernes ansvar.

Konsernet fortsetter sitt systematiske arbeid med å utvikle ledergrupper og enkeltledere på ulike nivå etter behov. I 2017 har totalt 190 deltatt på ulike lederutviklingstiltak i konsernets regi; 16 på relasjonsutviklingsprogrammet «Tryggere som leder», og 67 på Førstelinijelederprogrammet. 40 har deltatt på konsernets mellomlederprogram og 51 på Topplederprogrammet. Topplederprogrammet gjennomføres ved behov knyttet til implementering av strategi og ulike initiativ. Forrige gang i 2013/2014 og nå i 2017/2018. Det har vært gjennomført teamutvikling på forespørsel fra divisjoner og staber.

Interessenter

Eier og myndigheter: Relevant for Postens måloppnåelse

Forretningskunder: God ledelse kan påvirke kvaliteten på tjenestene levert til kunder

Privatkunder og lokalsamfunn: God ledelse kan påvirke kvaliteten på tjenestene levert til kunder

Medarbeidere: Avgjørende for motivasjon og prestasjon. Viktig for å tiltrekke og beholde egnede medarbeidere

For å ha tilførsel av gode lederkandidater arbeider konsernet med å identifisere ledertalenter. Dette gjøres blant annet gjennom PLUSS (medarbeidersamtaler), leder reviews og konsernfelles CV-database. Konsernet benytter et elektronisk verktøy for gjennomføring av PLUSS (medarbeidersamtaler). I tillegg kartlegges ambisjon og vilje til organisatorisk og geografisk mobilitet.

Programmet Lederspirer har som formål å rekruttere flere førstelinjeledere blant egne medarbeidere. I 2017 ble det gjennomført ett program, med totalt 7 deltakere.

For 18. gang ble det rekruttert til konsernets toårige traineeprogram. Traineeprogrammet er et ledd i Postens langsiktige fokus på lederutvikling og rekruttering av kritisk kompetanse, og fem konserntraineer startet i 2017. Det er gjennomført fire universitets- og høyskolebaserte Internships høsten 2017.



For å hente ut potensialet hos Postens medarbeidere, slik at de trives og yter sitt beste, er gode ledere avgjørende.

Våre relasjoner og partnerskap

Levere som avtalt, dialog, høy integritet og god leverandørstyring er nøkkelen til å utvikle, beholde og forsterke forholdet til våre relasjoner og partnere. Gode relasjoner til eier, kunder, partnere og leverandører er fundamentet for lønnsom vekst. Under dette kapitalområdet har vi fire aspekter som er vesentlige å rapportere på.

Kundeorientert

Egne indikatorer: Leveringskvalitet og Kundetilfredshet

Åpen og effektiv kommunikasjon

Egen indikator: Omdømme

Integritet

GRI-indikatorer: 205-1, 205-2, 205-3, 206-1 og 418-1

Samfunnsansvar i leverandørkjeden

GRI-indikatorer: 308-1, 308-2, 414-1, 414-2, 102-43, 102-44



16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



Kundeorientert

Egne indikatorer: Leveringskvalitet og Kundetilfredshet

Kundeorientering handler om å forstå kundenes forretning, hvordan vi kan bidra til styrke deres konkurransekraft og skape en best mulig opplevelse for våre kunder og kundens kunde. Det skal være enkelt å være kunde i alle grensesnitt og vi skal levere som avtalt. Vi skal ha en kundedrevet utvikling av vår verdikjede, våre tjenester og våre digitale løsninger.

Vi har våre kunders merkevare i hendene når vi leverer i hele Norden hver dag. Det er et stort ansvar, som forplikter.

Vi leter kontinuerlig etter forbedringer og muligheter for å utvikle nye løsninger, som skal gjøre hverdagen enklere og skape en økt verdi for våre kunder både i det store og i det små. Det ligger i våre kundeløfter: Posten – «Lever for å levere» og Bring – «Finding New Ways».

Slik jobber vi

Net Promoter Score (NPS) er konsernets viktigste verktøy for å lytte til og forstå kundene og vi måler våre kunders og kunders kunder sin opplevelse med utført tjeneste eller henvendelse. Målingene omfatter lojalitets- og tilfredshetsspørsmål knyttet til både merkevaren og selve kontaktpunktet mot kunden. Net Promoter Score gir både forretningskunder og privatkunder muligheten til å gi konsernet tilbakemeldinger om hvordan de opplever selskapet i sin helhet. Resultater og tilbakemeldinger fra kunden følges opp i linjen og gir grunnlag for kundeorientert kontinuerlig forbedring i organisasjonen, og er samtidig en viktig temperaturmåler på hvordan selskapet imøtekommer kundenes forventninger og behov.

God kvalitet på våre leveranser er viktig for konsernet – for at vi skal nå konsesjonskravene til eier, men også for at kundene skal ha tillit til oss. Vi måler derfor brev og pakker fortløpende for

å overvåke leveringskvaliteten i Postens distribusjonsnett. Målingene bidrar til å sikre et robust distribusjonssystem over hele landet. Måling av brevkvaliteten skjer i henhold til en europeisk standard, ved hjelp av testsendinger og gjennomføres av et eksternt firma.

Konsernet gjennomfører ikke egne kundeundersøkelser som berører sosiale og miljømessige hensyn. Hos salgsapparatet til Posten er samfunnsansvar et tema som tas opp ved behov når kundene etterspør dette. Helse, miljø, sikkerhet og kvalitet står på agendaen i alle driftsmøter, både internt og eksternt hos kunder og leverandører.

Fokuset på samfunnsansvar er økende hos Brings kunder. Posten Norge AS, Divisjon E-handel og logistikk og Divisjon Internasjonal logistikk er ISO 9001:2015 sertifisert innen følgende virksomhetsområder:

Interessenter

Eier og myndigheter: Indikator på kvalitet. Opptatt av Postens verdiskapende funksjon i distriktene. Lovkrav knyttet til dekningsgrad og tilgjengelighet.

Forretningskunder: Posten bidrar i økende grad til å levere kunders kundeløfter (intervju). Viktig konkurransefortrinn i valg av Posten som samarbeidspartner.

Privatkunder og lokalsamfunn: Påvirkes i hverdagen av Postens service, pålitelighet og omdømme.

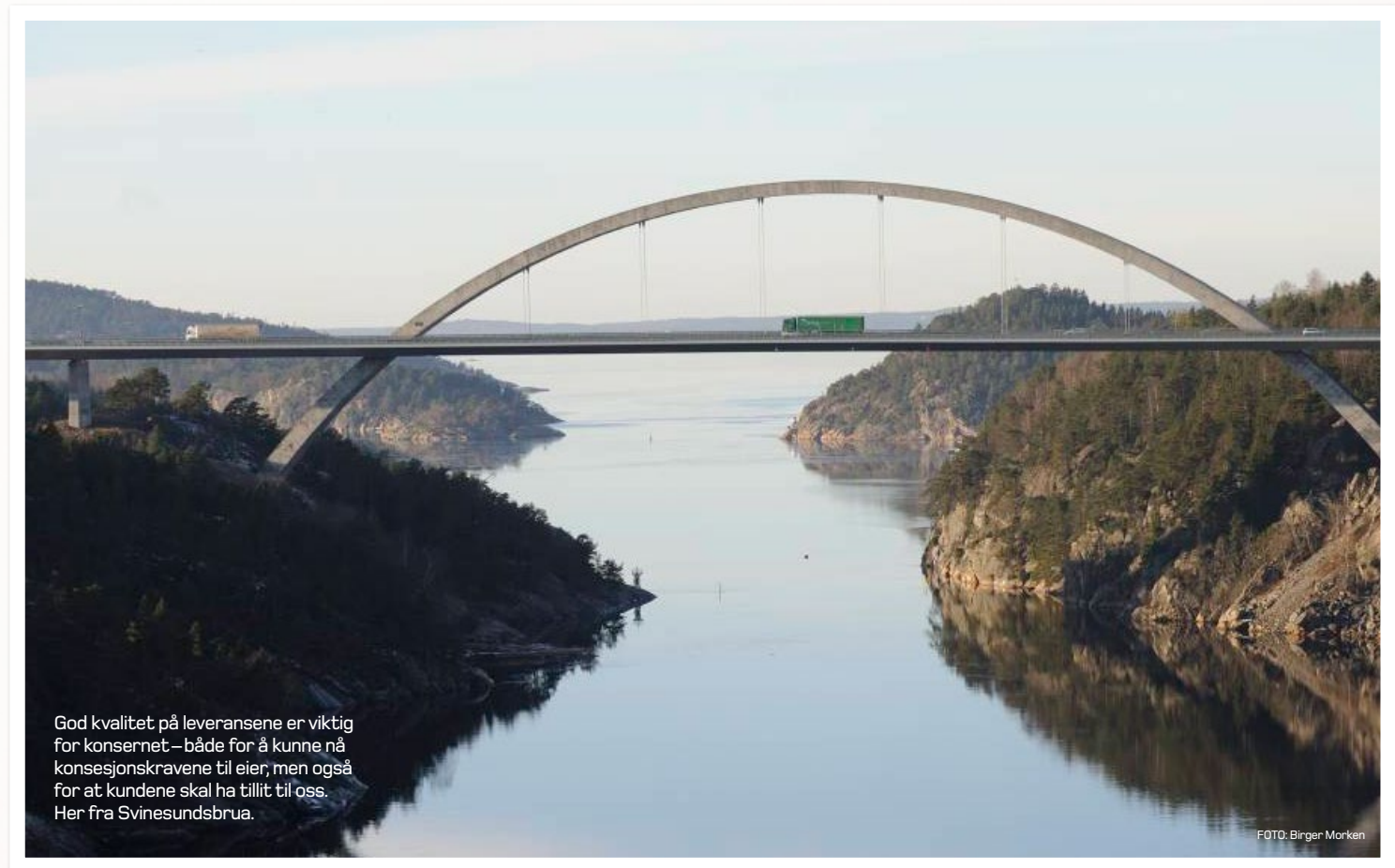
Medarbeidere: Tilknyttet stolthet, effektivitet og trivsel.

Divisjon E-handel og logistikk: Nasjonalt terminalnettverk og transport for Pakker og Gods

Divisjon Internasjonal logistikk:
Datterselskap Bring Cargo AS

- Internasjonal spedisjon:
Fly, sjø, tog og bil
- Industri og offshore

Bring Cargo AS er i tillegg sertifisert etter Achilles, og Industri og Offshore følger NorSok S006N og Norsk Olje og Gass' retningslinje 116. Sertifiseringene tydeliggjør kravene innenfor områdene helse, arbeidsmiljø, sikkerhet, ytre miljø og kvalitet.



God kundetilfredshet

Egen indikator: Resultater av undersøkelser som måler kundetilfredshet

I 2017 ga 25 prosent av dem som fikk en NPS-invitasjon, tilbakemelding på opplevd tilfredshet etter kontakt med kundeservice, telefonsalg, selvbetjening (Mybring) eller utført leveranse.

Det arbeides kontinuerlig med forbedringer i kontaktpunktene. Kundens forventninger til opplevd kvalitet og service endres over tid, samtidig som konsernet gjennomgår endringer som direkte og indirekte kan påvirke opplevelsen og tilbakemeldingene der og da.

På et overordnet nivå for 2017 er kundenes totale tilfredshet i møte med de ulike kontaktpunktene på samme nivå som året før, med unntak av kundeservice, som i perioder har hatt lavere tilfredshet i året som er gått. Periodene sammenfaller med innkjøring av blant annet nye terminaler og IT-systemer. Den opplevde kvaliteten og servicen i møte med våre sjåfører ved

utført leveranse holder et høyt og stabilt nivå på linje med resultatene fra året før. Sett i sammenheng med at konsernet ønsker å styrke kundelojalitet og tilfredshet, når ikke resultatene helt opp til ambisjonen for 2017 – i og med at enkelte områder presterer lavere eller på linje med året før på et overordnet nivå.

Involverte enheter innenfor de respektive kontaktpunktene har etablert eller etablerer relevante mål for de ulike nivåene i organisasjonen i takt med tilstrekkelig datagrunnlag og innsikt om hva som påvirker utvikling.

Kundens Stemme følges opp kontinuerlig i de enhetene som er definert som aktive kontaktpunkter, og iverksetter fortløpende nødvendige tiltak eller adresserer forhold på tvers som må prioriteres. I 2017 ble aggregerte resultater og dypdykk fra målingene rapportert til konsernledelsen samt styret på kvartalsnivå. I slutten av 2017 ble det også gjennomført en ny KTI-måling på relasjonsnivå.

For 2018 endres rapporteringen til konsernledelsen og styret fra kvartal til måned, i forbindelse med tettere KPI-oppfølgning og økt fokus på kundeorientering, både gjennom overordnet KTI på relasjonsnivå samt NPS-målinger i kontaktpunktene. Bakgrunnen er at konsernledelsen har definert overordnede KPI-mål i tillegg til tidligere oppfølging på kontaktpunktsnivå. Dette sammenfaller også med ny strategi og konsernets nye hovedmål om tilfredshet og kundelojalitet.

God leveringskvalitet

Egen indikator: Leveringskvalitet

I 2017 oppnådde vi en leveranse-kvalitet for A-post (fremme over natt) på 85,4 prosent. Dette var 0,4 prosentpoeng over konsesjonskravet til vår eier, men 0,7 prosentpoeng svakere enn året før. Andre konsesjonskrav knyttet til innenlands kvalitetsmål ble også oppfylt. For B-post hadde vi en kvalitet på 96,6 prosent innen 4 dager, mot et konsesjonskrav på 85 prosent. For konsesjonsbelagte pakker hadde vi en kvalitet på 88,6 prosent innen 4 dager, som også var bedre enn konsesjonskravet på 85 prosent.

Fra og med 2018 er A- og B-post slått sammen til én brevstrøm, med en fremsendingstid på to dager. Konsesjonskravet for den nye brevstrømmen er på 85,0 prosent.

Å levere på målene på leveringskvalitet er svært viktig for konsernet og vi vil fortsette jobbe strukturert med å opprettholde og forbedre nivået også i 2018.

INTERESSENT | FORRETNINGSKUNDER | AGA

AGA er Nord-Europas største selskap innen industrigass og har sin aktivitet i Norden og Baltikum. I 17 år har de brukt Bring til sin distribusjon i Norge. Sjåførene som kjører gass, må bestå en skriftlig prøve som er utarbeidet av AGA, og delta på årlige sikkerhetssamlinger. De bruker flammehemmende uniform og har alltid med vernebriller og -hansker i bilen. De har ikke lov å bruke mobiltelefon i bilen og kan ikke ha med seg passasjerer eller dyr.

– På hvilken måte er Postens arbeid med bærekraft viktig for dere?

– For AGA AS er sikkerhet, helse og miljø prioriterte områder. Vi jobber for en ansvarlig behandling av både mennesker og miljø. Dette er viktige kriterier når vi velger en samarbeidspartner for levering og distribusjon av produkter til våre kunder over hele landet. Å jobbe sammen med Bring, som også setter de samme verdiene som oss høyt, gjør det lett å forstå hverandres prioriteringer og valg.



Det stilles strenge sikkerhetskrav til sjåførene som kjører gass for AGA.



Vi jobber for en ansvarlig behandling av mennesker og miljø. Dette er viktige kriterier når vi velger en samarbeidspartner for levering og distribusjon til våre kunder.

GEIR MORTEN HOVEN

Head Cylinder Operation Norway i AGA

Åpen og effektiv kommunikasjon

Egen indikator: Omdømme

Åpen og effektiv kommunikasjon er avgjørende for å bygge et godt omdømme, skape forståelse for veivalgene konsernet tar samt bidra til å bygge solide relasjoner til viktige interessentgrupper. Omdømme og endringsevne kan påvirkes negativt hvis interessentenes informasjonsbehov ikke blir møtt. Medarbeidere, kunder, investorer, eier og myndigheter, samarbeidspartnere, leverandører og interesseorganisasjoner ønsker innsikt i hvordan Posten opererer. Internkommunikasjon har en svært viktig rolle i omstillingsprosesser, og er en kritisk suksessfaktor for å skape forståelse og gi energi for å realisere mål og strategier.

Slik jobber vi

Kommunikasjonsarbeidet skal støtte konsernets forretningsstrategier og mål, bidra til et godt omdømme, sterke merkevarer, tilfredse kunder og stolte medarbeidere. Kommunikasjonsavdelingen har ansvaret for konsernfelles interne og eksterne kommunikasjonskanaler og for konsernets års- og bærekraftsrapport. Konsernet har et aktivt presseteam som er kontaktpunkt for pressen.

Markedsavdelingene i konsernet har ansvaret for konsernets kommunikasjon med potensielle og eksisterende kunder. Konsernet sikter mot å følge Markedsføringsloven i all markedskommunikasjon ut mot konsernets kunder. Konsernets årlige markedsplan kvalitetssikres opp mot denne lovgivningen. Konsernet har rutine på at all eksternt kommunikasjon skal kvalitetssikres av den sentrale kommunikasjonsavdelingen.

Konsernet bruker totalinntrykket fra Ipsos' årlige profilundersøkelse av store norske bedrifter som sitt måleparameter på hvordan omdømmet til Posten blir oppfattet.

I 2017 har vi arbeidet aktivt med både interne og eksterne kommunikasjonstiltak. Konsernsjefen har blant annet etablert blogg hvor hun jevnlig omtaler sentrale strategiske temaer og gir retning for konsernets arbeid. Konsernsjefen har også gjennomført 15 reiserunder hvor hun besøker enheter i konsernet, ofte kombinert med kundebesøk.

Konsernet har kvartalsvise møter med eier, Nærings- og fiskeridepartementet, hvor vi rapporterer om konsernets utvikling, samfunnsansvar og aktuelle saker. Ved behov har konsernet kontakt med stortingspolitikere, blant annet for å orientere om Postens situasjon og utvikling, og vi deltar på relevante høringer. Bransje- og interesseorganisasjoner har vi løpende eller mer sporadisk kontakt med.

I 2017 utga konsernet en bok om Postens utvikling de siste 20 år – «Den store forvandlingen. Posten i en digital tid». Boken dokumenterer et stykke norsk industri- og omstillingshistorie og handler om små og store endringer.

Interessenter

Eier og myndigheter: Ønsker informasjon om Posten møter avkastningskrav og oppfyller samfunnsoppdrag

Forretningskunder: Dialog er en forutsetning for kundeorientering. Ønsker enkelhet i kontakt med Posten

Privatkunder og lokalsamfunn: Ønsker enkelhet i kontakt med Posten

Medarbeidere: Knyttet til stolthet til selskapet og mulige omstillingsprosesser

Leverandører: Forutsigbarhet i anbudskonkurranser

Investorer og banker: Tydelig informasjon er viktig for analyser og beslutninger knyttet til utlån, samt forsikrings- og pensjonspremier

Internett startet en sammenhengende endringsprosess som har forandret Posten mer de siste 20 årene enn de første 350 årene til sammen – og påvirker fortsatt konsernets utvikling. Boken har vært viktig for å skape forståelse for Postens situasjon og endringsbehov, samt stolthet internt for de omstillingene som er gjort. Historien om fortiden har også skapt økt interesse for Postens fremtid.

Vi ivaretar interessentgruppen investorer og banker blant annet gjennom invitasjoner til kvartalsvise presentasjoner av resultatene, som også streames live ved fremleggelse av halvår- og årsresultatene.

Dialogen med forretningskunder skjer strukturert gjennom NPS, som kontinuerlig måler kundenes opplevelser med utført tjeneste eller henvendelse. I tillegg gjøres det en årlig kundetilfredshetsundersøkelse. Les mer om dette i avsnittet «Kundeorientering» i kapittelet «Våre relasjoner og partnerskap».

Dialogen med forretningskunder skjer også proaktivt gjennom kundeansvarlig, for å avdekke behov for tjenester, og i all

hovedsak gjennom kundeservice, der som hendelser oppstår. Dialogen med privatkunder skjer, i tillegg til gjennom kundeservice, gjennom utleveringsstedene.

Kommunikasjon til medarbeidere skjer gjennom konsernfelles kommunikasjonskanaler, og gjennom lederlinjen. Konsernet legger vekt på å nå medarbeidere på en effektiv måte, og der de er. De siste årene har vi derfor tatt aktivt i bruk sosiale medier, hvor antall følgere stadig øker. Konsernets Facebook-side for medarbeidere har for tiden 8700 følgere, og vi har som mål å øke dette antallet framover. Konsernet har en egen SoMe-strategi som gir medarbeiderne retningslinjer for bruk. Alle medarbeidere bidrar til å bygge omdømmet til Posten som arbeidsgiver når de uttaler seg i sosiale medier.

Det ble i 2017 gjennomført en leserundersøkelse for internmagasinet «Vi i Posten og Bring». Leserne ga gode tilbakemeldinger på nytteverdien av publikasjonen, og også innspill til endringer som vil følges opp i 2018.

I 2017 har konsernet gjennomført større omstillingsprosesser, både gjennom ny konsernstruktur og omlegging til én brevstrøm. I slike prosesser er vi opptatt av å skape forutsigbarhet gjennom å fortelle om prosessene og gi status underveis, samt forklare rasjonale for sluttresultatet, gjennom lederlinjen og intranett. Evalueringen av informasjonsbehovet under omstillingsprosesser skjer kontinuerlig i prosjektgruppen.

Lederlinjen er svært viktig for å ivareta en åpen og effektiv kommunikasjon. Topplederprogrammet 2017 hadde som formål å sette lederne i stand til å kommunisere og skape eierskap til konsernets nye retning og strategi. Etter programmet evaluerte deltakerne opplevd nytteverdi, og tilbakemeldingene var gode.

På bakgrunn av disse samlede initiativene, og tilhørende tilbakemeldinger, anser Posten at arbeidet med «Åpen og effektiv kommunikasjon» bidro til å nå konsernets mål på dette området i 2017.

Fortsatt godt omdømme

Egen indikator: Omdømme

I 2017 ble 231 bedrifter, etater og organisasjoner vurdert med hensyn til totalinntrykk, i tillegg til miljøbevissthet, samfunnsansvar og moral, økonomi og lønnsomhet samt reklame og informasjon. Undersøkelsen er basert på et landsrepresentativt utvalg.

Posten endte på 23. plass på totalinntrykk, hvor 60 prosent av de spurte har et positivt inntrykk, mot 68 prosent i 2016. Posten har fortsatt et positivt omdømme – men dette er et signal fra det norske folk om at konsernet må jobbe hardere for å beholde og styrke den gode posisjonen. Store omstillinger i postvirksomheten, som bortfall av lørdagspost og sammenslåing av A- og B-post, kan oppleves negativt. Det kan også gjøre at Posten oppleves mindre til stede i folks hverdag. Bring er med i målingen for andre gang, og opplevde også en nedgang. 58 prosent har et positivt inntrykk av Bring, noe som gir en plassering som nummer 27 på lista – 14 plasser ned fra i fjor.

Integritet

GRI-indikatorer: 205-1, 205-2, 205-3, 206-1 og 418-1

Konsernets integritetsstandard er fellesbegrepet på Posten-konsernets retningslinjer knyttet til områdene korrupsjon og andre økonomiske misligheter, lovlig konkurranseadferd, sosial dumping, personvern og informasjonssikkerhet.

Konsernet har kontinuerlig fokus på å holde en høy integritetsstandard. Det samme krever vi av våre underleverandører og samarbeidspartnere – de må forplikte seg til å overholde konsernets «Etsiske retningslinjer for leverandører». Høye krav til integritet internt og eksternt er med på å heve standarden for hele vår bransje, og det bidrar til gode relasjoner med viktige partnere.

Manglende etterlevelse av integritetsstandard kan føre til betydelig negativt omdømme og gi finansielle konsekvenser. Satsing på intern opplæring og kunnskap er derfor svært viktig for å sikre etterlevelse. Vi legger også vekt på å følge opp at våre underleverandører og samarbeidspartnere overholder vår integritetsstandard.

Slik jobber vi

De overordnede prinsippene for arbeidet med integritet er nedfelt i konsernets etiske retningslinjer, en integritetshåndbok og i egne konsernpolicyer. Prinsippene er videre operasjonalisert gjennom handlingsregler og konsernfelles verktøy, inkludert instruksjer.

Konsernet har en uttalt og tydelig holdning til de områdene som omfattes av integritetsstandard.

Konsernet tar sterkt avstand fra all adferd som rammes av korrupsjonslovgivningen, og har nulltoleranse for korrupsjon.

For markedsadferd har vi tydelige retningslinjer på at vi skal opptre som en individuell aktør ved alle markedsmessige beslutninger som kan påvirke konkurransen, samt at vi ikke skal misbruke vår stilling i de markeder der konsernet kan anses for å ha en dominerende stilling.

For behandling av personopplysninger er vår holdning at vi skal utvise åpenhet om hvordan opplysningene blir behandlet, at de skal behandles på en forsvarlig og sikker måte, og kun i den grad det er nødvendig

for å oppnå spesifikke formål som er saklig begrunnet.

Når det gjelder sosial dumping er konsernets klare holdning at dette ikke skal forekomme i våre virksomheter. Som arbeidsgiver skal vi sikre etterlevelse av arbeidstakernes rettigheter i lovverk, tariffavtaler og internasjonale konvensjoner. Hovedrisikoen rundt sosial dumping er knyttet til bruken av underleverandører. Det arbeides derfor aktivt med revisjoner av underleverandørene.

Ved oppkjøp av virksomhet/selskaper, etablering av felleseide selskaper (joint ventures) og inngåelse av nye avtaler med samarbeidspartnere i land eller bransjer hvor det antas at det kan være risiko for brudd på vår integritetsstandard, skal det som hovedregel gjennomføres en Integrity Due Diligence. Konsernhandlingsregel Integrity Due Diligence inneholder nærmere regler for gjennomføring av en slik vurdering.

Konsernet har utviklet et integritetsprogram hvor integritetsstandard kommer til uttrykk.

Interessenter

Eier og myndigheter: Krav gjennom lovgivning og uttrykte forventninger.

Forretningskunder: Stiller tydelige krav til oppfølging av integritet i sine anbudsinvitasjoner og ved kontraktsinngåelse.

Leverandører: Forventer rettferdighet i behandling av tilbud og i samarbeidsforhold.

Integritetsprogrammet ble forankret i styret i Posten i oktober 2011. I 2015 ble det gjort en vurdering av integritetsprogrammet opp mot beste praksis, og styret hadde da en fornyet gjennomgang av programmet.

Alle konsernets virksomheter er forpliktet til å implementere programmet for å sikre at konsernets ledere og medarbeidere ivaretar konsernets integritetsstandard.

Våre håndbøker og policyer er tilgjengelige verktøy for alle konsernets ledere og medarbeidere i det kontinuerlige arbeidet for å sikre integritet. De etiske retningslinjene og integritetshåndboken er tilgjengelige på norsk, svensk og engelsk. Det vurderes løpende hvorvidt disse også bør oversettes til andre språk.

Ledere og andre nøkkelpersoner gis jevnlig informasjon og opplæring om integritetsstandarder, for å sikre et høyt kompetansenivå internt i organisasjonen. De kravene og forventningene som kommer til uttrykk der, gjelder for alle som opptre på vegne av konsernet. Dette innbefatter alle ledere, medarbeidere (uavhengig av om de er midlertidig eller

fast tilknyttet konsernets virksomheter) og konsernets samarbeidspartnere, så som konsulenter, agenter, salgsrepresentanter og distributører.

Juridisk direktør har et overordnet ansvar for å sikre at integritetsstandarder har riktig innhold og legge til rette for at den gjøres kjent i konsernet. Dette innebærer å etablere og vedlikeholde konsernfelles verktøy, som blant annet retningslinjer, e-læringsprogram, håndbøker og kurs. Verktøyene skal bidra til økt forståelse og etterlevelse av standarden. Et nettverk av lokale ressurspersoner i divisjonene og datterselskapene skal bidra til at konsernfelles verktøy er godt kjent og implementert lokalt.

Konsernledelsen blir en gang i halvåret oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer innen arbeidet med etterlevelse av integritetsstandarder i konsernet.

Vi evaluerer jevnlig om arbeidet med integritet er effektivt nok, blant annet om retningslinjene er tydelige nok og om de er godt nok kjent i konsernet. Denne evalueringen gjøres årlig, sammen med den årlige risikoanalysen, hvor blant annet elektronisk

spørreundersøkelse til ansatte er et virkemiddel. Se mer om dette nedenfor.

Juridisk direktør har også ansvaret for å forvalte og drifte konsernets felles varslingsordning. Denne ordningen ble etablert i 2008 og er en konsernfelles varslingsordning som alle medarbeidere i konsernet kan benytte, uavhengig av hvilket land og selskap de er tilknyttet. Det er ikke særskilt lagt opp til at andre enn medarbeidere i konsernet kan varsle gjennom denne kanalen, men dersom varsler mottas utenfra, behandles de etter varslingsordningens retningslinjer så langt disse passer.

Om medarbeidere opplever, oppdager eller har mistanke om kritikkverdige forhold, oppfordres de til å melde fra til nærmeste leder. Dersom det ikke er mulig, eller føles vanskelig, kan alle medarbeidere i konsernet kontakte konsernets varslingsordning. Det er mulig å varsle anonymt.

I lys av #Metoo-kampanjen har arbeidet mot seksuell trakassering stått på dagsorden også i Posten-konsernet. Dette skal ikke forekomme på våre arbeidsplasser. Medarbeidere har blitt minnet om hvor de kan henvende seg for å varsle. Så langt har

det ikke kommet noen saker i denne kategorien til konsernets varslingsordning.

Ledere har et særskilt ansvar for å gå foran med et godt eksempel og for å skape en kultur der de ansatte kan dele sine dilemmaer og tørre å si fra om eventuelle regelbrudd eller uakseptabel adferd de blir kjent med.

Varslingsordningen er lett tilgjengelig for konsernets medarbeidere og kan nås både via e-post, telefon og post. Det er utarbeidet rutiner for å sikre forsvarlig saksbehandling, både knyttet til varslere og til den eller de det varsles om. En viktig del av rutinene er å sikre at varslere ikke skal bli utsatt for gjengjeldelse i etterkant av varslingen.

Juridisk direktør rapporterer i enkelt saker til konsernsjef, og kan – når det anses påkrevd – rapportere direkte til leder av konsernstyret. Konsernets varslingsordning rapporterer for øvrig halvårlig til styrets revisjonsutvalg, til internkontrollkomiteen og til konsernsjefen. Rapporten oppsummerer antall og type varsler, utfallet av varslene, samt hvilke tiltak og aktiviteter som er satt i gang og gjennomført. I tillegg gis årlig en redogjørelse til Arbeidsmiljøutvalget i konsernet.

Identifisering av integritetsrisiko

GRI-indikator 205-1: Operasjoner som er vurdert for risikoer knyttet til korrupsjon.

Som ledd i prosessen med å vurdere hvilken risiko som foreligger for brudd på korrupsjonsreglene og integritetsstandarder vår for øvrig, har det i år, som tidligere år, blitt gjennomført en anonym spørreundersøkelse.

Spørreundersøkelsen omhandlet temaene korrupsjon, konkurranseretts, varsling og personvern, og var i år noe mer detaljert enn tidligere års undersøkelser.

Undersøkelsen ble sendt til 540 personer, hvorav 75 prosent (405 personer) gjennomførte undersøkelsen. Respondentgruppen besto av konsernledelsen, ledere på nivå 3 i konsernet samt alle medarbeidere i våre fire konsernstaber (HR, Økonomi & Finans, IT og Strategi & Kommunikasjon).

Konsernet har til tider oppdrag som involverer transporter også i land hvor korrupsjon er mer utbredt, noe som

i seg selv vil kunne utgjøre en risiko. Konsernet er bevisst risikoen, og har fokus på retningslinjer og opplæring i denne delen av virksomheten.

Konsernet gjennomførte i 2017, i samarbeid med eksterne rådgivere, et omfattende internkontrollprosjekt vedrørende integritet i konsernets virksomhet utenfor Norden. Prosjektet ble valgt av styrets revisjonsutvalg, etter innstilling fra internkontrollkomiteen, som igjen baserte sin innstilling på tidligere risikoanalyse. Et fokusområde for prosjektet var leverandørers etterlevelse av konsernets etiske standard. Det vil i kjølvannet av prosjektet gjøres adekvate tiltak for forbedring av det foreliggende etiske rammeverket, inkludert rutiner for og oppfølging av denne delen av virksomheten. Der hvor det er relevant også for den nordiske virksomheten, vil tilsvarende tiltak iverksettes.

Til grunn for den samlede risikovurdering knyttet til etterlevelse av integritets-temaene, inngikk også de erfaringene

og observasjonene konsernadvokatene har gjort gjennom løpende rådgivning, generell og spesifikk opplæring, og øvrig kontakt med konsernets enheter og leverandører.

Resultatet fra risikoanalysen knyttet til korrupsjon og de øvrige områdene i integritetsstandarder, inngår i konsernets helhetlige risikoanalyse, som blir presentert for styret i juni og desember hvert år.

Analysen gjort i 2017 indikerer at programmet er effektivt. Dette vises blant annet ved at integritetsprogrammet generelt sett er godt kjent i konsernet. Det er videre ingen bekreftede korrupsjonshendelser i 2017. Det er imidlertid, som forklart over, noen forbedringer som kan gjøres i det etiske rammeverket, og tiltak som kan styrke kunnskapen om det.

Analysen indikerer videre at de tydeligste integritetsrisikoene i konsernet fortsatt er grenseoverskridende transporter, ulovlig konkurransebegrensende samarbeid samt behandling av personopplysninger.

Kommunikasjon og opplæring

GRI-indikator 205-2: Kommunikasjon om og opplæring i policyer og prosedyrer for antikorrupsjon.

Konsernet har et integritetsprogram, som bidrar til å styrke konsernets standard for etikk og integritetsrelaterte temaer. Integritetsprogrammet legger vekt på følgende temaer: korrupsjon og andre økonomiske misligheter, lovlig konkurranseadferd, sosial dumping, personvern og informasjonssikkerhet. Med utgangspunkt i disse temaene er det utarbeidet ulike verktøy for medarbeidere og utvalgte samarbeidspartnere. Verktøyene skal bidra til at ledere og medarbeidere i konsernet aktivt kan ta eierskap og leve opp til konsernets integritetsstandard.

Integritetsprogrammet hviler på konsernets etiske retningslinjer som ble vedtatt i 2006, og inneholder blant annet etiske retningslinjer, en integritetshåndbok og et e-læringsprogram.

I 2011 og 2012 ble de etiske retningslinjene og integritetshåndboken distribuert til alle ansatte i konsernet.

Alle nye medarbeidere får utdelt etiske retningslinjer og integritetshåndboken når de starter sitt arbeid i konsernet.

Våre samarbeidspartnere må forplikte seg til å overholde konsernets «Etiske retningslinjer for leverandører», som blant annet fastsetter at korrupsjon ikke aksepteres og at leverandøren skal arbeide aktivt mot alle former for korrupsjon. Det vises i denne sammenheng til underkapittelet «Samfunnsansvar i leverandørkjeden».

Konsernet gjør løpende vurderinger rundt eventuelle oppdateringer av det etiske rammeverket, herunder de etiske retningslinjene og integritetshåndboken. Det vil i 2018 gjennomføres en oppdatering av disse dokumentene. Etter oppdateringene vil disse kommuniseres ut i organisasjonen.

Vårt e-læringsprogram om integritet er laget for å kunne treffe alle konsernets medarbeidere. Det har likevel en primærmålgruppe bestående av medarbeidere som er mest utsatt for den type risiko som behandles i integritetsprogrammet. Primærmålgruppen omfatter i praksis alle stillingskategorier unntatt postbud og terminalarbeidere. De aller fleste innenfor primærmålgruppen har gjennomført e-læringsprogrammet om integritet.

E-læringskurset er et stående tilbud

til konsernets medarbeidere og ledere, og kan gjennomføres ved individuell gjennomgang eller i grupper. Sistnevnte skjer i praksis ved at leder registrerer seg som kursdeltaker i e-læringsportalen, og deretter gjennomfører kurset i plenum med sin gruppe/enhet. Per i dag har vi ikke mulighet til å registrere de medarbeiderne som gjennomgår e-læringsprogrammet ved gruppegjennomgang. Vi har derfor ikke eksakt tall på hvor mange som rent faktisk gjennomgikk e-læringskurset i 2017. Vi vil i 2018 se nærmere på hvordan vi kan få etablert en slik registreringsmulighet.

E-læringskurset om integritet er i 2017 registrert gjennomført 134 ganger, og omfatter da både individuelle gjennomføringer og gruppegjennomganger. Av de 134 kursgjennomgangene er 27 gjennomført av ansatte hos samarbeidspartnere i Post i butikk-konseptet. Bakgrunnen for det relativt lave antallet er dels at de fleste medarbeidere innenfor målgruppen allerede har gjennomført denne opplæringen, og dels at primærfokuset i 2017 har vært gruppeundervisning og opplæring i personvernregelverket.

For ledere, stabsansatte, salgs- og markedsressurser samt andre nøkkelper-

soner, er det behov for å gjennomføre opplæring utover e-læringen. Det er derfor utarbeidet kurs som blir skreddersydd for den konkrete målgruppen, og som gjennomføres gjennom klasseromsundervisning. Kursene tar utgangspunkt i integritetshåndboken og e-læringskurset, men går mer i detalj og legger vekt på å diskutere relevante dilemmasituasjoner. I 2017 har hovedfokus for opplæring vært den kommende EU-forordningen om personvern. Til sammen har ca. 350 personer i stabene og divisjonen mottatt opplæring. Det vil fremover være et kontinuerlig fokus på opplæring og bevisstgjøring i personvernregelverket.

Et av temaene i integritetsprogrammet er som nevnt lovlig konkurranseadferd. For å sikre at alle medarbeidere har tilstrekkelig kunnskap om og etterlever konkurransereglene, ble det i 2013 laget en egen tema-håndbok: «Posten og Brings 10 konkurranserettsbud». Håndboken foreligger i trykk både på norsk og engelsk, og er også tilgjengelig på konsernets intranett. Konsernet gjør løpende vurderinger av behovet for eventuelle oppdateringer av retningslinjene for konkurranseadferd.

Ingen korrupsjons- hendelser avdekket

GRI-indikator 205-3: Bekreftede korrupsjonshendelser og iverksatte tiltak.

Konsernet har i 2017 ingen bekreftede korrupsjonshendelser.

Ingen bøter for manglende etterlevelse av konkurranselovgivningen

GRI-indikator 206-1: Juridiske reaksjoner på anti-kompetitiv atferd, antitrust og monopolpraksis

Konsernet har i 2017 ikke blitt ilagt bøter eller sanksjoner for manglende overholdelse av lover og forskrifter på konkurranseretts område.

Ingen klager for brudd på personvernregelverket

GRI-indikator 418-1: Bekreftede klager vedrørende brudd på kundens personvern og tap av kundedata.

Konsernets tjenester gjør behandling av personopplysninger om kunder og tredjeparter nødvendig. For konsernet er det å etterleve personvernregelverket og beskytte personopplysninger et viktig virkemiddel for å bygge tillit hos våre kunder og våre postmottakere samt styrke vår posisjon som tiltrodd tredjepart i et konkurranseutsatt marked.

Konsernet har høy oppmerksomhet rettet mot å etterleve personvernregelverket. Konsernet har særlig fokus på at det ikke skal behandles flere opplysninger enn det som har et nødvendig og saklig formål, samt å praktisere åpenhet om behandlingen av personopplysningene. Vår personvernstrategi støtter den raske teknologiske utviklingen, og vi har et kontinuerlig fokus på informasjonssikkerhet og at

på at personvern hensyn skal integreres og tas hensyn til i alle utviklingsfaser av IT-systemer og -løsninger. I 2017 har konsernet lagt særlig vekt på å videreutvikle rutiner for å sikre effektiv etterlevelse av personvernregelverket, samt å gjennomføre opplæringstiltak.

Konsernet har i 2017 ikke mottatt noen klager for brudd på personvernreglene.

For rapportering på den delen av indikatoren som omhandler tap av kundedata, vises det til kapittelet «Våre nettverk og ekspertise», og underkapittelet «Informasjonssikkerhet».

Integritetsarbeidet fremover

I 2017 har vårt hovedfokus vært anti-korrupsjon og forberedelser til EUs nye personvernforordning, i tillegg til å videreutvikle metodikken for risikoanalysen.

Vårt arbeid med integritetsprogrammet vil bli videreført og forsterket i 2018. I kjølvannet av internkontrollprosjektet som ble gjennomført 2017, vil det gjøres adekvate tiltak for forbedring av det foreliggende etiske rammeverket, herunder rutiner for og oppfølging av dette. Vi vil fortsatt legge stor vekt på å videreutvikle og optimalisere rutiner og rammeverk for å sikre en systematisk tilnærming til etterlevelse av personvernregelverket.

I tillegg til konsernets egne advokater er det et nettverk av lokale ressurspersoner i divisjonene som også bidrar til at integritetsprogrammet er kjent og implementert lokalt. Disse lokale ressurspersonene er viktige for å sikre god kunnskap om integritetsprogrammet i hele konsernet. I 2018 vil vi prioritere å vedlikeholde og styrke dette nettverket i den nye organisasjonen. Dette gjelder også ressurspersoner for håndtering av varsler som mottas i konsernets varslingsordning.

INTERESSENT | LEVERANDØRER | CARGONET

CARGONET er Postens leverandør av jernbane-gods, og Norges største transportør av gods på jernbane. Cargonet jobber aktivt og løsningsorientert med Posten for å legge til rette for, og øke, gods på bane.

På hvilken måte er Postens arbeid med bærekraft viktig for dere?

– Postens satsing på bærekraft understreker hvor viktig det er for oss som leverandør av transporttjenester å stadig utvikle oss innenfor miljøvennlige løsninger. Postens vekst på jernbane setter en ny standard for bransjen.



Cargonet er Norges største transportør av gods på jernbane.



Postens vekst på jernbane setter en ny standard for bransjen.

KNUT BRUNSTAD

Salgsdirektør i CargoNet

Samfunnsansvar i leverandørkjeden

GRI-indikatorer: 308-1, 308-2, 414-1, 414-2, 102-43, 102-44

Konsernet opplever omdømmerisiko knyttet til at leverandører og underleverandører i substansiell grad representerer Posten og utfører arbeid for konsernet, eksempelvis i Post i Butikk og underleverandører på transport. Konsernets leverandører påvirker derfor selskapets evne til å levere kundeløftet og øvrige strategiske mål. Som stor aktør har konsernet mulighet til å påvirke bransjestandarder og vilkår i positiv retning gjennom godt arbeid med samfunnsansvar i leverandørkjeden. Det er et mål at konsernets etiske standard for leverandører etterleves igjennom forebyggende arbeid, risikovurderinger og kontroller av konsernets leverandører.

Slik jobber vi

Den sentrale fagenheten innen HMS og samfunnsansvar sikrer systematikk, konsernfelles løsninger og koordinerer arbeidet med samfunnsansvar i leverandørkjeden i konsernet. Leverandører med konsernfelles avtaler følges opp av innkjøpsavdelingen. Transportleverandører følges opp i relevante divisjoner og forretningsområder. Divisjonskoordinatorer leder lokale koordinatorer i forretning som har kontakt med transportleverandører og sikrer lokal forankring.

Konsernledelsen blir jevnlig oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer innen arbeidet med etterlevelse av konsernets krav til leverandører. Alle leverandører som har avtale med konsernet skal signere «Etisk standard for leverandører», som angir hvilke minimumskrav konsernet stiller til sine leverandører, samt HMS og miljøerklæring. De største veitransportleverandørene skal i tillegg signere en transportmiljøerklæring.

Dialog med leverandører, både eksisterende og potensielle, står sentralt i konsernets innkjøpsrutiner. Posten gjennomfører både skriftlig og muntlig dialog i form av workshops som en del av sin standard innkjøpsprosess. Konsernet vektlegger generelt god forretningskikk og etterlevelse av konsernets etiske prinsipper og verdier i dialog med leverandørmarkedet. Tillit i leverandørmarkedet er en forutsetning for å oppnå gode betingelser og dekke konsernets innkjøpsbehov på en god måte. Dette gjelder både i forkant av en kontraktsinngåelse og i kontraktens løpetid.

Interessenter

Forretningskunder:

Store selskap setter krav om systematisk oppfølging. De forventer at aktører som handler på vegne av Posten, etterlever deres standarder.

Eier og myndigheter:

Forventer fravær av sosial dumping og akseptabel oppførsel. Opptatt av dette da leverandører som representerer Posten, indirekte representerer eier.

Leverandører: Ønsker forutsigbarhet og kontroll.

Målorettet arbeid mot arbeidsmarkeds kriminalitet

GRI-indikator 414-2: Betydelige faktiske og potensielt negative konsekvenser for samfunnet i leverandørkjeden, miljøkriterier, arbeidspraksiskriterier og menneskerettskriterier i leverandørkjeden - og iverksatte tiltak.

Totalt har 80 leverandører levert sin første egenrapportering i 2017, og 13 leverandører har oppdatert en eksisterende egenrapport. Samtlige av disse har dermed blitt vurdert etter etterlevelse av konsernets etiske standard for leverandører, herunder HMS, arbeidstakernes rettigheter, menneskerettigheter, forretningspraksis og miljø. Innen prioriterte kategorier (transporttjenester, renhold, arbeidsklær og bygg/anlegg) har 48 % * av leverandørene innlevert egenrapportering. Disse leverandørene står for 61 % av de totale kostnadene knyttet til de prioriterte kategoriene. Innen kategorien biltransport, som i særlig grad knyttes til kjernevirksomheten i konsernet, har 58 % levert egenrapportering. Disse leverandørene står for 70 % av de totale kostnadene for transporttjenester i konsernet.

Konsernet har fortsatt arbeidet mot arbeidsmarkeds kriminalitet innen transportbransjen – med et spesielt fokus på bud og ekspresstransport-segmentet.

Det har blitt gjennomført uanmeldte kontrollaksjoner ved 6 ulike lokasjoner i Norden knyttet til konsernets minimumskrav for etikk og miljø. Totalt ble 69 sjåførere og 18 hjelpemenn kontrollert og intervjuet, disse var tilknyttet 35 ulike transportører som har kontrakt med ulike konsernselskap. Transportører som ble registrert med mulig brudd med konsernets krav, ble fulgt opp med revisjon.

17 veitransportleverandører og 1 IT-leverandør har blitt revidert med hensyn til etterlevelse av konsernets etiske standard for leverandører. For 89 % av de reviderte leverandørene ble det avtalt forbedringsplaner som gjaldt etterlevelse av konsernets krav. Det er konsernets «Råd for revisjon og kontroll» som vedtar revisjoner og kontroller. Rådet består av konserndirektør HR/HMS, direktør for HMS og Samfunnsansvar, innkjøpsdirektør



og juridisk direktør. Rådet blir presentert med risikovurderinger fra leverandørkjeden og definerer med bakgrunn i dette risiko-reducerende tiltak.

Det er utviklet ny prosess for samfunnsansvar i leverandørkjeden i 2017 som skal implementeres i 2018. Dette innebærer blant annet nye rutiner for bakgrunnssjekk av transportører i forkant av avtaleinngåelse.

I 2017 ble det gjennomført en intern-revisjon av rutiner og praksis for kjøp av transporttjenester fra tredjeparter utenfor Norden. Revisjonen resulterte i forbedringsforslag som skal implementeres i 2018.

Veitransport den største miljøutfordringen

GRI-indikator 308-2: Betydelige faktiske og potensielt negative miljøkonsekvenser

av arbeidspraksisen i leverandørkjeden og iverksatte tiltak.

Totalt 80 veitransportleverandører har levert egenrapportering knyttet til etterlevelse av konsernets miljøkrav. 14 veitransportører (17 %) innrapporterte avvik fra konsernets minimumskrav knyttet til euroklasse (minimum euro 5). Ingen veitransportører (0 %) innrapporterte avvik fra konsernets alderskrav for lette kjøretøy (maksimal alder på 5 år for kjøretøy under 3,5 tonn).

De mest vesentlige negative miljøkonsekvensene som er identifisert blant konsernets transportleverandører, stammer fra veitransport. Veitransport utgjorde 61 prosent av det totale utslippet i transportleverandørleddet i 2017, flytransport 17 prosent, fergetransport 19 prosent og togtransport 3 prosent.

Utslippene gjelder: Utslipp av drivhusgasser som bidrar til global

oppvarming, hovedsakelig karbondioksid, metan og nitrogendioksid, utslipp av luftforurensende gasser som bidrar til dårligere nærmiljø, som nitrogenoksider, partikler, karbonmonoksid og hydrokarbon, og til slutt trafikkstøy. Det ble ikke terminert avtaleforhold med noen leverandører på bakgrunn av miljøkonsekvenser.

Kriterier for valg av leverandør

GRI-indikator 414-1: Prosentandel av nye leverandører som ble valgt ut etter kriterier for samfunnskonsekvenser, menneskerettighetskriterier og arbeidspraksis og miljøkriterier (308-1)

I alle 35 anskaffelser gjennomført av Konsernstab Innkjøp i 2017 var det et krav i prekvalifiseringen at alle leverandører aksepterte konsernets Etsiske standard for leverandører, samt fylte ut erklæringer for miljø og HMS. Konsernets retningslinjer ligger tilgjengelig på postennorge.no.

Flest leverandører av transporttjenester

Av våre 902 leverandører med over 2 millioner kroner i omsetning i 2017, leverer over halvparten primært transporttjenester. Divisjon Logistikk Norge var i 2017 virksomheten med både flest leverandører og største innkjøp. Andre store kategorier er støtte til eget transportmateriell og IT.

* Alle prosentvise beregninger er basert på liste over leverandører med omsetning over 2 MNOK pr år/i løpet av 2017.

Våre nettverk og ekspertise

Våre nettverk er Postens livsårer. Kunnskap om hvordan vi utnytter de ulike nettverkene optimalt, er avgjørende for at vi lykkes med vår strategi. Konsernet er avhengige av gode driftsmodeller for å optimalisere terminal- og logistikknettverket, og ikke minst for å kunne redusere miljøpåvirkningen på samfunnet. På samme tid blir Posten stadig mer avhengige av teknologi. Teknologi er en kritisk faktor for stabil drift og utvikling av vårt nettverk og verdikjeder. Under dette kapitalområdet har vi tre aspekter som er vesentlige å rapportere på.

Utslippsfri og effektiv transport og logistikk

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4

Nettverk

Egen tekstrapportering

Informasjonssikkerhet

GRI 418-1



Utslippsfri og effektiv transport og logistikk

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4

I Norge er transportsektoren den største kilden til klimautslipp, samtidig som frakting er grunnleggende for nesten all verdiskapning. Skal Norge innfri EUs forventning om 40 prosent reduksjon av klimagasser innenfor ikke-kvotepliktig sektor innen 2030, må størsteparten av reduksjonene skje i transportsektoren. Som en av Nordens største transport-virksomheter er Postens belastning fra CO₂-utslipp betydelig.

Miljø er derfor et av konsernets viktigste satsingsområder innenfor samfunnsansvar, og konsernets to største klimautfordringer er å redusere CO₂-utslipp på tyngre kjøretøy og minimere lokal forurensning. Våre største tiltak er derfor å fase ut fossilt drivstoff for tyngre kjøretøy og elektrifisere kjøretøy i byene.

Slik jobber vi

Konsernets miljøvisjon er «å jobbe målrettet for miljøeffektiv drift og en bærekraftig utvikling» som støtter opp under et av konsernets hovedmål: bærekraftig og innovativ utvikling. Konsernet jobber aktivt for å redusere graden av miljøpåvirkning og har redusert CO₂-utslippene kontinuerlig de siste åtte årene. I 2016 innfridde selskapet sin miljømålsetting om 40 prosent reduksjon av CO₂-utslippene innen 2020. Konsernledelsen besluttet derfor i 2017 en ny og svært ambisiøs miljøambisjon om kun å benytte fornybare energikilder i kjøretøy og bygg innen 2025.

Resultatene fra klimaregnskapet viser 6 % reduksjon fra 2016 som tilsvarende 26.565 tonn CO₂e. En stor andel av reduksjonen skyldes nedleggelse av ulønnsomme transporter og bortfall av lørdagsdistribusjon. Strengere krav til HVO råstoff og økt nasjonale omsetningskrav har resultert i en økning av priser for HVO. Konsekvenser av dette er at vi har benyttet en lavere innblanding av HVO og mindre ren HVO i 2017 i Norge.

Sentral fagenhet innen HMS og samfunnsansvar sikrer systematikk, konsernfelles gjenbruk av gode løsninger og en helhetlig tilnærming. Et konsernfelles miljønettverk som består av ressurspersoner innen miljø fra forretningsområdene, sikrer videre at konsernet deler erfaringer og beste praksis på tvers av organisasjonen. Nødvendig ekspertkompetanse på spesifikke områder sikres gjennom eksterne samarbeidspartnere og leverandører.

For å registrere konsernets totale klimapåvirkning benyttes det et klimarapporteringssystem for hele konsernet. Styret og konsernledelsen blir jevnlig oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer innen miljøarbeidet. Miljøarbeidet er også definert i en egen miljøpolicy og strategi som er understøttet av handlingsplaner i forretningsområdene. Denne ble oppdatert i 2017 for å tilpasses ny miljøambisjon. Konsernet jobber etter årlige miljøhandlingsplaner i forretningsområdene, og arbeidet

Interessenter

Eier og myndigheter: Forpliktet gjennom eierskapsmeldingen til mer miljøvennlig drift.

Forretningskunder: Store kunder (ASKO, IKEA, olje og gass) er opptatt av miljø og stiller krav.

Privatkunder og lokalsamfunn: Kundene legger merke til miljørelatert innsats, noe som vises i IPSOS MMIs omdømmemåling. Posten ligger på 6. plass under punktet som gjelder miljøbevissthet. I Sverige oppleves kundene som interessert i miljø.

følges opp i kvartalsvise rapporteringer, business review, ledelses-KPI-kart og PLUSS-samtaler. Det utarbeides mål for konsernet og forretningsområdene per år og frem til 2020. Miljømålet følges også opp gjennom toppledernes KPI-kart.

Konsernet ønsker å ta samfunnsansvar og være en aktiv pådriver for å redusere eget utslipp, men også for å drive utviklingen mot et grønt skifte. God og tett samhandling mellom bedrifter, organisasjoner og myndigheter er derfor svært viktig. Gjennom flere år har konsernet samarbeidet med Zero i Norge og 2030-sekretariatet i Sverige. Konsernet er partner i et prosjekt for å etablere miljøeffektiv distribusjon av varer i Drammen sentrum og Stockholm og deltar i det internasjonale EU-prosjektet FREVUE i samarbeid med Sintef.

Konsernet jobber aktivt for å etablere et marked for større el-varebiler, ved å dele egne erfaringer med elektriske kjøretøy og gjennom deltakelse i prosjektet «Utslippsfri nyttetransport» i regi av Zero. Konsernet har løpende dialog og samarbeid

med ulike aktører, som eksempelvis Tine, NHO og TØI, og har holdt foredrag om miljø ved flere anledninger, både i Norge og Sverige samt deltatt under Almedalsveckan. I tillegg er konsernet deltaker i «Næring for klima», som er et samarbeid mellom Oslo kommune og næringslivet. I Stockholm deltar konsernet i et tilsvarende samarbeid med Stockholm kommune, gjennom Klimatpakten. Konsernet er tilsluttet International Post Corporation, som ivaretar et internasjonalt bransjesamarbeid, og er også medlem i Svanens Innkjøperklubb og Grønt Punkt.



Konsernet jobber aktivt for å etablere et marked for større el-varebiler.

FOTO: Håvard Jørstad

Reduserer klimautslipp og forurensner mindre

GRI 305-1: Direkte utslipp av klimagasser (CO2e)

2017 har vært et utfordrende år for å redusere utslipp fra tunge kjøretøy. Konsernet har tidligere investert i 10 tankanlegg for å kunne ta i bruk HVO (hydrogenerert vegetabilsk olje). Drivstoffet er andregenerasjons og består av vegetabilsk olje og avfall som er sertifisert etter EUs bærekraftskriterier. Argumenter mot første-generasjons biodiesel, som at bruk av råstoffer som raps og sukkerrør legger beslag på verdifull landareal og driver opp matvarepriser i fattige land, er ikke relevant for HVO. Konsernet avstår fra å benytte palmeolje eller palmeoljebaserte råstoffer, som har ført til redusert tilgang på råvarer og økte priser. Økt omsetningskrav og omklassifisering av råvaren PFAD fra avfall til biprodukt har gjort det utfordrende å skaffe bærekraftige råstoffer som er sertifisert etter EUs bærekraftskriterier. Konsernet har i 2017 benyttet 0,7 million liter fornybar diesel basert på brukt fritureolje fra tankanlegg plassert på vårt nye logistikk-senter på Alnabru.

Konsernet har 93 biogasskjøretøy i Stavanger, Oslo og Jevnaker. I 2017 tok vi i bruk biogasskjøretøy også i Skien. I Bergen testes kjøretøy som går på bioetanol.

Bring i Sverige fortsetter sin satsing på fornybar diesel. Bring har 197 biler som har benyttet over 8,3 millioner liter HVO. Bring i Sverige har også gjennomført en pilot for å teste ut HVO på lette lastebiler hvor leverandørene ikke godkjenner bruk av fornybar diesel som drivstoff. Denne piloten har gitt gode resultater, og drivstoffet fungerer helt problemfritt. Prosjektet utvides i 2018.

Konsernet har i tillegg Norges største el-kjøretøypark, med ca. 1200 elektriske kjøretøy bestående av 518 el-mopeder, 511 el-biler og 150 el-traller. I dag bor over 80 prosent av befolkningen i Norge i byer og tettsteder, og det er forventet at denne andelen vil øke. Konsernets satsing på nullutslippsløsninger og samlokalisering av disse, har ført til at 43 sentrumsområder i byer og tettsteder over hele Norge, har helt utslippsfri postdistribusjon. Dette gir bedre luftkvalitet og mindre støy og klimautslipp.

I 2017 utvidet konsernet sin el-bilsatsing

ved å være den første i Norden til å teste den elektriske varebilen Maxus, som er produsert av kinesiske Saic. Størrelsen på denne varebilen gjør at den kan benyttes til utlevering av pakker og gods. Den elektriske varebilen skal benyttes i Oslo sentrum, og vil bidra til å bygge et marked, og vise at elektrisitet er et godt alternativ også i dette segmentet. I Helsinki i Finland testes også en mindre elektrisk varebil i by-distribusjon.

Bring mottok Transportforetagens hållbarhetspris 2017 for prosjektet «Ålskade stad. Initiativet er et kommersielt bærekraftig og industrielt samarbeid mellom Ragn-Sells, Bring, Vasakronan og Stockholm. Målet er å sammen øke tempoet og få mer bærekraftige miljø-initiativer som drar nytte av et levende bymiljø. Dette tiltaket benytter en elektrisk bil som koordinerer distribusjon av gods og pakker og avfallslogistikk i sentrale Stockholm, noe som reduserer transport av både innkommende og utgående avfall. Samarbeidet er skalerbart og kan utvides både i Stockholm og i flere byer samt med flere bedrifter.

I 2017 har konsernet åpnet flere nye logistikkentra med høy miljøprofil. Logistikk-senteret i Trondheim har flere gode miljøløsninger som inkluderer blant annet hurtigporter som halverer energiforbruket, solcellepaneler og vindturbiner som dekker omlag 25 prosent av terminalens totale energibehov, og en batteribank som lagrer kraften til lading av 80 el-kjøretøy. I oktober åpnet selve navet i konsernets moderne logistikknettverk, Logistikk-senter Oslo på Alnabru. Logistikk-senteret er en samlokalisering av Posten og Brings tidligere terminaler på Karihaugen og Skårer. Samlokaliseringen på Alnabru er beregnet å gi ca. 10 000 færre kjørte kilometer hver dag og vil medføre en CO2-reduksjon på 4 200 tonn CO2e per år. I tillegg gir det nærhet til kundene og til jernbanens godsterminal. Konsernet har også en hyppig utskiftingstakt på sine biler, som bidrar til reduserte lokale utslipp. I morselskapet er gjennomsnittsalderen på bilene ca. 2 år. 91,3 prosent av kjøretøyene er Euro 6 og 8,5 prosent er Euro 5. Konsernet har innført hastighetsreduksjon på 684 lastebiler, og dette er innført som standard på alle nye biler

Rapportering

Konsernet har ikke gjort noen endringer i utslippsfaktorer fra 2016 til 2017.

Tidligere har konsernet gjennomgått rapporteringssystemet for å bedre kvaliteten på de dataene som rapporteres.

I 2015 gjennomgikk konsernet utslippsfaktorene i klimarapporteringen og gikk over fra rapportering på CO₂ til rapportering på CO₂-ekvivalenter. CO₂e gasser er CO₂ (karbondioksid), N₂O (lystgass) og CH₄ (metan). Dette fanger

opp alle utslipp fra kilder definert i Green House Gas (GHG) protokollen unntatt kjølegasser som ikke er en del av CO₂e. Andre drivhusgasser som ikke er en del av GHG protokollen, blir ikke rapportert.

Alle utslipp som presenteres i konsernets klimaregnskap i 2017 er i tonn CO₂-ekvivalenter. Kalkulering av utslipp er basert på en miks av forbrukstall, data fra ulike transportsystemer relatert til underleverandører, og estimeringer der data er lite nøyaktig.

RESULTAT 2017

Samlet klimaregnskap viser stor fremgang

Årets klimaregnskap viser 6 prosent reduksjon fra 2016, som tilsvarer 26 565 tonn CO₂e. En stor andel av reduksjonen skyldes nedleggelse av ulønnsomme transporter og bortfall av lørdagsdistribusjon og bruk av fornybar diesel. Det er økning

på tog og båt, men reduksjon i fly og vei.

Tabellen viser samlet klimaregnskap for konsernet i tonn CO₂e fra 2015 til 2017. Scope 1 er GRI-indikator GRI 305-1, Scope 2 er GRI 305-2 og Scope 3 er GRI 305-3.

Samlet klimaregnskap for konsernet i tonn CO₂e (tabell 4)

[ton CO ₂ e]	2015	2016	2017*
Scope 1	128 595	109 949	103 164
Road	127 981	109 404	102 892
Buildings	613	546	272
Scope 2 (locational based)	15 604	15 127	13 002
Scope 2 (market based)	48 431	2 449	2 089
District heating	2 514	2 449	2 089
Scope 3	349 525	328 617	309 197
Road	219 141	216 458	187 306
Rail	5 492	4 655	8 985
Air	62 630	56 005	51 203
Water	56 760	47 355	57 689
Business travel	5 503	4 143	4 015
Sum (locational based)	493 724	453 693	425 363
Sum (market based)	526 551	441 015	414 450
	2015	2016	2017
Outside of Scopes**	35 892	50 703	49 210

*) Kildene til utslippsfaktorer er Department for Environment Food & Rural Affairs (Defra) samling av utslippsfaktorer fra 2015. Utslippsfaktorer er tank-to-wheel (TTW). For «Location based electricity» er den nordiske produksjonsmixen i 2015. Konsolideringsmetoden i henhold til GHG-protokollen er «organizational control». **) «Outside of scopes» er den direkte CO₂-effekten av forbrenning av biodrivstoff. Utslipp inkludert i «Outside of scopes» absorberes raskt av bioenergikilder i løpet av levetiden. «Outside of scopes» er inkludert for å sikre helhetlig regnskap for de utslipp som oppstår ved forbrenning av biodrivstoff.

Kraftig redusert utslipp fra egne biler (Scope 1)

GRI 305-1: Direkte utslipp av klimagasser

Konsernet reduserte sine direkte utslipp med 6 prosent (6.785 tonn CO₂e) fra 2016 til 2017. Nedleggelse av virksomhet i Sverige bidro til reduksjon med 5 536 tonn CO₂e. Reduksjon i drivstofforbruk på 1 million liter i divisjon Post er en konsekvens av bortfall av avis- og lørdagsdistribusjon. Mindre tilgang på ren HVO for Logistikk Norge medførte en økning i utslippene.

Redusert utslipp fra strømforbruket (Scope 2)

GRI 305-2: Energi - indirekte utslipp av klimagasser.

Konsernet reduserte i 2017 sitt strømforbruk fra bygninger med 13 prosent. Dette inkluderer også strømforbruk i Konsernets 1 179 el-kjøretøy. Reduksjonen skyldes redusert strømforbruk, i hovedsak for Divisjon Logistikk Norden, hvor 3 fryselager i Danmark ble nedlagt mot slutten av 2016.

Siden 2015 er det nye krav fra EU om at rapportering av klimagassutslipp fra elektrisitet skjer på to måter; lokasjonsbasert metode og markedsbasert metode. Kravene skal være i samsvar med GHG-protokollen. Med lokasjonsbasert

metode har konsernet redusert sine indirekte utslipp med 13 prosent. I Sverige ble det i 2015 og 2016 gjennomført energikartlegging i henhold til lovkrav. Med markedsbasert metode har Posten ingen utslipp fra elektrisitet, da konsernet kjøpte strøm med opprinnelsesgarantier for konsernets hele strømforbruk i 2017, slik konsernet gjorde for 2016. Strøm med opprinnelsesgarantier er kraft som er produsert av fornybare energikilder. Konsernet har kjøpt opprinnelsesgarantier for vannkraft for hele konsernet i Norge, Sverige og Danmark.

Utslipp av klimagasser (tabell 1)

Scope 1 [ton CO ₂ e]	2015	2016	2017
Konsern	128 595	109 949	103 164
Road	127 981	109 404	102 892
Buildings	613	546	272
Divisjon Logistikk Norge	91 276	79 330	83 159
Road	91 157	79 263	83 147
Buildings	119	67	12
Divisjon Logistikk Norden	19 420	14 840	7 698
Road	19 041	14 488	7 470
Buildings	379	351	228
Divisjon Post	17 899	15 779	12 307
Road	17 784	15 652	12 275
Buildings	115	127	32
Outside of scopes	29 005	44 201	35 664

Indirekte utslipp av klimagasser gjennom strømforbruket (tabell 2)

Scope 2 [ton CO ₂ e]	2015	2016	2017
Konsern (locational based)	15 604	15 127	13 002
Konsern (market based)	48 431	2 449	2 089
Electricity (market based)	45 917	0	0
District heating	2 514	2 449	2 089

Stabilt utslipp fra underleverandører (Scope 3)

GRI 305-3: Andre indirekte utslipp av klimagasser

Utslippene fra konsernets underleverandører er redusert med 6 prosent (19 420 tonn CO₂e).

Divisjon Logistikk Norge har økt sine utslipp fra underleverandører med 3 prosent fra 2016 til 2017. Transporten på båt har økt som et resultat av

høyere volum fra internasjonal virksomhet.

Divisjon Logistikk Norden har redusert sine utslipp med 19 prosent fra 2016 til 2017. Reduksjonen skyldes nedleggelse av ulønnsom virksomhet, som utgjør 11 prosent av divisjonens totale reduksjoner. Resterende 8 prosent reduksjon fra underleverandører skyldes økt forbruk av fornybar diesel.

Indirekte utslipp av klimagasser gjennom våre underleverandører

Scope 3 [tonn CO ₂ e]	2015	2016	2017
Konsern	349 525	328 617	309 197
Road	219 141	216 458	187 306
Rail	5 492	4 655	8 985
Air	62 630	56 005	51 203
Water	56 760	47 355	57 689
Business travel	5 503	4 143	4 015
Divisjon Logistikk Norge	215 217	197 836	203 018
Road	112 665	111 265	102 962
Rail	5 371	4 536	8 940
Air	57 859	51 600	45 723
Water	38 211	29 429	44 275
Business travel	1 111	1 006	1 119
Divisjon Logistikk Norden	131 546	128 002	117 130
Road	105 583	104 186	83 445
Rail	121	120	45
Air	4 771	4 405	5 480
Water	18 549	17 926	13 414
Business travel	2 523	1 365	1 207
Divisjon Post	2 257	2 329	2 316
Road	893	1 007	899
Business travel	1 364	1 322	1 417
Outside of scope	6 887	6 502	13 546

Mot en mer klimaeffektiv organisasjon

GRI 305-4: Utslippsintensitet av klimagasser

Konsernets omsetning i 2017 er på omtrent samme nivå som i 2016, mens utslippet per omsatt krone reduseres. Dette tyder på en mer

klimautslippseffektiv organisasjon.

Tabellen viser konsernets utslippsintensitet for klimagasser de tre siste årene. Alle utslipp er inkludert (Scope 1-3) i beregningen av utslippsintensitet.

Konsernets utslippsintensitet for klimagasser

Relativt mål *	2015	2016	2017
CO2-utslipp (gram) per omsatt krone	19,5	17,8	16,8

* Det er market based, scope 2 som anvendes i beregning av utslippsintensitet

Konsernet fortsetter sin miljøsatsing i 2018

Konsernet vil i 2018 jobbe aktivt med å fase ut fossilt drivstoff med bærekraftig fornybar diesel og fortsette elektrifisering av kjøretøy i byer og tettsteder, i tråd med vår miljøambisjon om kun å benytte fornybare energikilder på kjøretøy og bygg innen 2025. Et annet viktig satsingsområde vil derfor være å etterspørre lav- og nullutslippskjøretøy, pilotere og teste nye teknologiske løsninger etter hvert som de blir tilgjengelige, og benytte nyeste teknologi i våre biler.

Konsernet har avviklet Miljøfondet og erstattet dette med en sentral støtte til pilotering av lav- og nullutslippskjøretøy.

Videreførelse av ny terminalstruktur vil være viktig for samlokalisering og optimalisering av våre ruter. Dette vil redusere energi og kjørte kilometere.

Konsernet har 45 enheter sertifisert som Miljøfyrtårn, og en viktig oppgave i 2018 vil være å re-sertifisere enheter og sertifisere nye terminaler.

Våre ansatte er vår viktigste ressurs i miljøarbeidet, og konsernet vil fortsette opplæringen i miljøeffektiv kjøring og gi generell miljøkompetanse i e-læringsprogrammet Steg for steg i 2018.

INTERESSENT | PRIVATKUNDER OG LOKALSAMFUNN | BYDEL ALNA

I forbindelse med etableringen av Logistikk-senter Oslo har Posten samarbeidet med **BYDEL ALNA** for blant annet å gjøre nærområdet mer attraktivt.

– På hvilken måte er Postens arbeid med bærekraft viktig for dere?

– Som vertskapsbydel for Postens Logistikk-senter i Oslo ser vi det som viktig at det nye senteret legger til rette for færre kjørte kilometer i Oslo. Vi ser det også som svært positivt at Posten har lagt til rette for flere god miljøtiltak, med blant annet gang- og sykkelsti gjennom terminalområdet. Det er viktig både for ansatte og for den generelle bruken. Denne gang- og sykkelstien er også planlagt for en fremtidig sammenkobling med videre turveier mot Alnaparken og Groruddalen.

Samarbeidet har i tillegg resultert i etablering av en park med vannspeil opp mot Nedre Kalbakkvei, som er en betydelig oppgradering av området. I dette ligger også åpning av Kjelsrubbekken, som har vært lukket gjennom Postens eiendommer. Videre har Posten og Oslo kommune i fellesskap fjernet en stor industrisøppelfylling før etablering av parken. I sum gir dette et betydelig løft og oppmykning av terminalområdet.



Grøntarealet ved Logistikk-senter Oslo (LSO) er opprettet i samarbeid med Bydel Alna.



Som vertskapsbydel for Postens Logistikk-senter i Oslo ser vi det som viktig at det nye senteret legger til rette for færre kjørte kilometer i Oslo.

KNUT RØLI

Leder av Alna Bydelsutvalg

Nettverk

Egen tekstrapportering

Kundenes krav til transport og logistikk er stadig økende. Fremveksten av e-handelen har ført til en strøm av nye løsninger, både når det gjelder leveranseformer og brukervennlig teknologi. Handel på nett gir volumvekst og sesongsvingninger som kan utfordre kapasiteten i nettverket. Samtidig går brevvolumene stadig nedover. Alt dette krever kontinuerlige tilpasninger av strukturer og prosesser. Det er også et stadig press på pris – kundene ønsker lavest mulig transportkostnader.

Slik jobber vi

Posten lever for å levere. Dette innebærer å styre og drive et stort transportnettverk som går fra kundene via terminaler og distribusjonsheter til mottakere i hele Norden. Sendingene som transporteres, varierer enormt i størrelse og vekt – fra brev på noen få gram til mange tonn tungt gods. Konsernets ca. 17 000 ansatte har ansvaret for store verdier i form av terminaler og transportmidler. I tillegg kjører et stort antall små og store lokale transportører i hele Norden på oppdrag for konsernet. Det kreves betydelig kompetanse for å strukturere og styre et så stort nettverk. Nettverket må operere kostnadseffektivt, det skal være miljøvennlig, og det skal gi både våre egne medarbeidere og ansatte hos partnere et godt arbeidsmiljø og høy grad av sikkerhet.

Konsernet har nettopp oppdatert konsernstrategien sin, og i den forbindelse har arbeidet med temaet nettverk blitt evaluert. Arbeidet anses som effektivt for å nå konsernets mål. På bakgrunn av dette er våre nettverk fortsatt et sentralt tema i den nye strategien.

Færre og større terminaler

Konsernet har de siste årene arbeidet med et betydelig investeringsprogram for å fornye terminal-strukturen. For å utnytte ressursene optimalt blir separate gods- og pakketerminaler samlokalisert. I tillegg blir det totale antallet terminaler redusert for å sikre kapasitetsutnyttelse og effektivitet. I 2017 ble det åpnet nye terminaler i Oslo, Trondheim og Narvik. Gøteborg og Stokke står for tur i 2018. Ytterligere nye terminaler, blant annet i Bergen, Stavanger og København, er under planlegging. Fallet i brevvolumene og omleggingen til todagersstrøm gjør at oppgavene til brevterminalene vil bli restrukturert og konsolidert på færre steder.

Ny teknologiske grunnmur

Gjennom programmet «Nye Posten og Bring» fornyer konsernet sin teknologiske grunnmur – både for styring av ressursene i nettverket og for å videreutvikle kundenes verktøy for å styre sin logistikk. Kundeportalen «MyBring» blir stadig forbedret og får

Interessenter

Eier og myndigheter: Implisitt interesse gjennom avkastningskrav

Forretningskunder: Implisitt interesse hvis optimalisering av nettverk påvirker pris, kundeservice eller kvalitet. Forventer at det er enkelt å forholde seg til Posten

Medarbeidere: Knyttet til egen arbeidshverdag og arbeidsplasser

Leverandører: Kan påvirke arbeidshverdagen og forventninger

Investorer og banker: Kan implisitt være relevant for kredittrisiko

utvidet funksjonalitet. På mottakersiden blir både nettsider og Postens sporingsapp kontinuerlig videreutviklet. Internt i konsernet får medarbeiderne nye verktøy som gjør hverdagen mer effektiv og forbedrer ressursutnyttelsen og arbeidsprosessene. Som en del av programmet gjennomgås alle arbeidsprosesser for å rydde i unødvendige prosessavvik og utnytte ny teknologi. Samtidig forenkles og kundeorienteres tjenestekategorier og transportbetingelser.

Avhengig av menneskene

Tross store investeringer i bygninger og teknologi vil kvaliteten til et nettverk alltid avhenge av menneskene som driver det – deres arbeidsinnsats, motivasjon og kompetanse. Det foretas store omstillinger i nettverket. Alle konsernets medarbeidere er aktivt med og gjennomfører endringene. Både logistikk-kompetanse og omstillings-evne vil fortsette å være viktige suksess-faktorer i årene som kommer.



Nye, digitale verktøy
gjør medarbeidernes hverdag
mer effektiv – som digitale
hentemeldinger.

Informasjonssikkerhet

GRI-indikator: 418-1

Informasjonssikkerhet innebærer å sørge for at informasjonen som behandles i konsernet, er sikret mot alle former for brudd på konfidensialitet og tilgjengelighet, samt at informasjonen er fullstendig og riktig. Det samlede trusselbildet som Posten er utsatt for, må forstås, og nødvendige tiltak iverksettes, slik at risikoen havner på et akseptabelt nivå. I tillegg må vi sørge for at det finnes tilstrekkelig kompetanse og kapasitet i organisasjonen, inkludert hos våre avtalepartnere, slik at konsekvensene for forretningen blir minst mulig dersom sikkerhets hendelser oppstår.

Konsernet skal gjennom innovasjon og kundeeffektivisering øke lønnsomheten. Det digitale skiftet vil medføre risiko i form av økt eksponering av informasjon, spesielt gjennom mobil databehandling, økt bruk av sky-tjenester og stadig mer komplekse verdikjeder. I tillegg har arbeidsmåten til cyberkriminelle endret seg fra å angripe datamaskiner til å angripe personer som betraktes som det sva-

keste ledd i informasjonskjeden. Det er derfor viktig å sikre at informasjonssikkerhetsrisikoen holdes innenfor et akseptabelt nivå.

Brudd på informasjonssikkerheten kan ramme våre kunder og ansatte, og det kan få store konsekvenser for virksomheten, i form av økte kostnader og tap av omdømme og inntekter. Informasjonssikkerheten skal derfor understøtte og sikre virksomhetens drift, den allmenne tilliten og omdømmet i det offentlige rom, ved å forebygge og begrense konsekvensene av uønskede sikkerhets hendelser.

Slik jobber vi

De overordnede prinsippene for arbeidet med informasjonssikkerhet er nedfelt i en egen konsernpolicy, med tilhørende konsernhandlingsregel og retningslinjer. Dokumentene er basert på det anerkjente rammeverket ISF's Standard of Good Practice (SoGP) og ISO/IEC27002.

Postens strategi for informasjonssikkerhet er basert på aktiv risikostyring. Målet er å etablere og opprettholde et sikkerhetsnivå som sikrer personopplysninger, produkter og tjenester, og som samtidig tar rimelig hensyn til risiko, kostnader og driftsmessige forhold. Arbeidet med informasjonssikkerhet pågår kontinuerlig, med like stort fokus på de ansattes kunnskap og holdninger til informasjonssikkerhet som til teknologien som benyttes for å effektivisere informasjonsbehandlingen.

Det faglige enheten innen informasjonssikkerhet i konsernet har ansvar for å sette standarden, legge premissene, og være en aktiv rådgiver og pådriver for å etablere tilstrekkelig informasjonssikkerhet for all informasjonsbehandling i konsernet.

Interessenter

Eier og myndigheter: Forventer implementering av effektiv informasjonssikkerhet i henhold til «Handlingsplan for informasjonssikkerhet i statsforvaltningen» og etterlevelse av lovkrav, herunder personopplysningsregelverkets krav til informasjonssikkerhet.

Forretningskunder: Forutsetter og krever tilfredsstillende informasjonssikkerhet, herunder sikker og effektiv informasjonsflyt, forutsigbarhet og fravær av nedetid.

Privatpersoner: Kunder og ansatte forventer at personopplysninger håndteres i samsvar med regelverket på en trygg og sikker måte som støtter opp om deres arbeidsoppgaver.

Dette gjelder både for den behandlingen som skjer i organisasjonen, samt i systemer, applikasjoner og nettverk.

Ansvaret innebærer også å stille sikkerhetskrav til våre leverandører, jobbe aktivt med holdningsskapende arbeid overfor medarbeidere og delta i beslutningsprosesser som berører informasjonssikkerhet. I tillegg følger vi med på det til enhver tid gjeldende trusselbildet rundt cybersikkerhet. Vi utfører sikkerhetstester av vår infrastruktur, gjennomfører sikkerhetsrevisjoner av leverandører og våre interne prosesser, og vi gjennomfører risikoanalyser og iverksetter tiltak for å opprettholde tilfredsstillende informasjonssikkerhet.

Det daglige ansvaret for informasjonssikkerhet ligger hos linjen og i forretningen som har det nærmeste forholdet til informasjonen som behandles. Det er der man har de beste forutsetningene for å avgjøre beskyttelsesbehovet og vurdere konsekvensen ved fravær av informasjonen, konfidensialitetsbrudd og uønskede endringer av data. Leder har ansvaret for

informasjonsbehandlingen i de tjenestene og arbeidsprosessene som avdelingen eier, utvikler og forvalter.

Vi har i 2017 gjennomført bevissthetskampanjer overfor IT-brukere i konsernet, der temaet har vært informasjonssikkerhet, økonomisk svindel på internett og sikker behandling av e-post. Kampanjene har vært gjennomført som 5–10 nano-læringsseksjoner av 2–3 minutters varighet. Vi vurderte at det var en bra og aktiv deltakelse fra brukerne.

Konsernledelsen blir hvert kvartal oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer innen informasjonssikkerhet i konsernet. I tillegg blir de på hvert konsernledermøte oppdatert på hendelser som gjelder informasjonssikkerhet. Ved slutten av hvert år presenterer vi en årsrapport for konsernledelsen som oppsummerer hvilke hendelser selskapet har blitt utsatt for inneværende år, hvordan vi vurderer trusselbildet og hvilke tiltak som planlegges fremover.

Vi vurderer at arbeidet med informasjonssikkerhet i konsernet fungerer effektivt.

Dette begrunner vi med at vi har ikke hatt noen alvorlige sikkerhetshendelser i 2017 som har fått konsekvenser for våre kunder eller virksomhetens drift. Dette til tross for at vi kontinuerlig blir utsatt for både virus/skadevare og svindelforsøk.

Ingen klager for tap av kundedata

GRI-indikator 418-1: «Totalt antall bekreftede klager vedrørende brudd på kundens personvern og tap av kundedata».

Konsernet har i 2017 ikke mottatt noen klager for brudd på kundens personvern eller tap av kundedata. Det er heller ikke identifisert noen tilfeller av lekkasjer, tyverier eller tap av kundedata.

For den delen av indikatoren som omhandler «brudd på kundens personvern», vises det også til underkapittelet om «Integritet» i kapittelet «Våre relasjoner og partnerskap».

Økt digitalisering uten økt risiko

Vår ambisjon for fremtiden er å støtte opp om forretningens behov for innovasjon og

effektivisering, gjennom økt digitalisering og bruk av ny teknologi – uten at dette går på bekostning av risikonivået. For eksempel må informasjonssikkerheten stadig tilpasses endrede behov for mobiltilgang og strengere lovkrav til personvern. For å få til dette er vi nødt til å lykkes med implementering av «helhetlig informasjonssikkerhet», som understøttes av rammeverket vi benytter (SoGP). Systematisk arbeid med risikovurderinger og bevissthet om akseptabel risiko er en forutsetning for å lykkes med dette.

I tillegg har avdeling for informasjonssikkerhet og juridisk avdeling i felleskap etablert et prosjekt for å tilpasse seg den nye personvernforordningen EU GDPR, som trer i kraft fra mai 2018. Arbeidet består i å etablere policyer, rutiner og veiledninger for å etterleve EU GDPR, identifisere endringer som må gjøres i IT-systemer og utarbeide kontrollrutiner. Arbeidet har like mye vekt på informasjonssikkerhet som på personvern.

Vår endringsevne

I en verden hvor utviklingen skjer stadig raskere, er Posten avhengig av å øke sin endringstakt for å oppnå langsiktig verdiskaping. Utviklingen i markedene vi opererer i, er drevet av økt forbrukermakt og digitalisering. Dette resulterer i endret kundeferd og økt konkurranse som skaper behov for endrede rammebetingelser og innovasjon i flere dimensjoner. Under dette kapitalområdet har vi valgt ut to aspekter som er vesentlige å rapportere på.

Konkurransedyktige rammevilkår

Egen rapportering

Nytenkning og tjenesteutvikling

GRI-indikator: 404-2



Konkurransedyktige rammevilkår

Egen tekstrapportering

For å sikre gode rammebetingelser for virksomheten er det viktig at Posten arbeider proaktivt og langsiktig overfor sentrale myndigheter. Særlig viktig er det å skape forståelse for behovet for omstillinger og tilpassing av tjenestetilbudet innen post-segmentet. Ofte kan det ta lang tid å endre relevante rammebetingelser. Det er knyttet finansiell og strategisk risiko til rammevilkår som ikke er tilpasset konkurransesituasjon og endrede kundebehov.

Slik jobber vi

Postens samfunnsoppdrag er å sikre et landsdekkende formidlingstilbud av postsendinger til rimelig pris og til god kvalitet. Dette fremkommer av selskapets vedtekter.

Nærings- og fiskeridepartementet har ansvaret for forvaltningen av statens eierskap i Posten Norge AS, mens Samferdselsdepartementet (SD) har ansvaret for postlovgivningen, inkludert ordningen med statlig kjøp av leveringspliktige posttjenester som ikke er bedriftsøkonomisk lønnsomme.

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) fører tilsyn med at Posten oppfyller pålagte forpliktelser som fremkommer av postloven, forskrift og konsesjon. Konsernet forholder seg også til andre relevante myndigheter som har betydning for vår virksomhet, inklusive arbeidet med samfunnsansvar.

Posten har en egen regulatorisk enhet som er ansvarlig for arbeidet med rammebetingelser nasjonalt og

internasjonalt. Dette omfatter blant annet:

- Dialog med SD om overordnede rammebetingelser
- Dialog med SD og Nkom i konkrete saker
- Rapportering til Nkom, blant annet av fremsendingstider og årlig produktregnskap
- Aktiv deltakelse i Verdenspostforeningen og i bransjeorganisasjoner på EU-nivå
- Medlemskap og deltakelse i Spekter og NHO Logistikk og Transport
- Høringsinnspill og annen medvirkning i politiske saker av betydning for konsernet

Posten skal opptre som en troverdig og konstruktiv meningsytrer i alle spørsmål som omhandler regulatoriske og andre forhold som direkte påvirker virksomheten, for på den måten å ivareta rollen som samfunnsansvarlig bedrift og leveringspliktig tilbyder i det norske postmarkedet

Interessenter

Eier og myndigheter: Forventer gode og konstruktive innspill i relevante prosesser.

Leverandører: Postens rammevilkår påvirker leverandørenes rammebetingelser.

Privatkunder og lokalsamfunn: Rammevilkår kan ha konsekvenser for videreutvikling av tilbudet.

Forretningskunder: Rammevilkår kan ha konsekvenser for tjenestetilbudet.

Medarbeidere: Kan ha betydning for arbeidshverdagen deres.

Posten har gjennomført flere strukturelle endringer

De siste årene har Posten gjennomført en rekke strukturelle endringer og tiltak som har bidratt til å opprettholde inntjeningen i postvirksomheten, til tross for et betydelig fall i brev volumet. I 2016 ble postomdeling på lørdager avviklet, og fra 1. januar 2018 ble A-post og B-post slått sammen til en ny tjeneste med to dagers fremsendingstid. Politisk aksept og endringer i regulatoriske krav har vært nødvendige forutsetninger for disse omstillingene, som har vært påkrevde. De vil imidlertid ikke være tilstrekkelige til å kompensere for de negative lønnsomhetseffektene av volumfallet fremover. Dersom regulatoriske krav ikke tilpasses den omstillingen Posten mener er nødvendig for å sikre en tilfredsstillende lønnsomhetsutvikling, skal merkostnadene finansieres gjennom statlig kjøp av bedriftsøkonomisk ulønnsomme tjenester.



INTERESSENT | INTERESSEORGANISASJONER | ZERO

ZERO er en uavhengig, ideell miljøstiftelse som arbeider med å drive frem nullutslippsløsninger og forhindre investeringer i løsninger som gir utslipp.

– På hvilken måte er Postens arbeid med bærekraft viktig for dere?

– Posten har jobbet systematisk og dedikert med bærekraft i lang tid, og har på den måten blitt en av de mest kunnskapsrike bedriftene i Norge på klimavennlig transport.

Den kunnskapen trenger vi! Når Posten går foran og prøver ut nye typer kjøretøy og drivstoff, bidrar de til å gjøre seg opp erfaringer som kommer hele bransjen til gode. Bransjen skal som kjent halvere sine utslipp fra transport i løpet av få år. Postens kunnskap om løsninger for en bærekraftig transport blir også nyttig for nasjonale og lokale myndigheter når de de nærmeste årene skal forsterke klimapolitikken for å nå nasjonale og globale klimamål.



Foto: Tone Olsnes

Postens utprøving av nye typer kjøretøy og drivstoff kommer hele bransjen til gode, mener miljøorganisasjonen Zero.



Når Posten går foran og prøver ut nye typer kjøretøy og drivstoff, bidrar de til å gjøre seg opp erfaringer som kommer hele bransjen til gode.

KARI ASHEIM

Avdelingsleder for transport i ZERO

Nytenkning og tjenesteutvikling

GRI-indikator: 404-2

Konsernet har de siste årene vært gjennom store endringer på grunn av digitalisering, økt forbrukermakt, en mer kompleks konkurransesituasjon og en annen markedsdynamikk.

Reduserte postvolumer har resultert i sammenslåing av A- og B-post til en poststrøm. Regjeringen har også foreslått å redusere Postens ombæring av post til annenhver dag fra 2020 av samme grunn. Samtidig fortsetter trenden med økningen i pakkevolumer drevet blant annet av økt netthandel. Kombinerer vi dette med stadig mer internasjonal handel, har vi et bakteppe for ønsket og nødvendig endring.

For oss i Posten representerer dette et stort mulighetsrom, samtidig som det gir oss noen utfordringer. Vi stiller oss stadig spørsmålet om hvordan vi kan møte våre kunders behov på en enda bedre måte i morgen. Vi må utnytte det digitale universet til det beste for våre kunder – gjennom nye forretningsmodeller, kundetilpassede tjenester, mer effektiv drift, gode plattformer og ikke minst en god digital kundefront. Mye av det våre kunder og partnere opplever av endring hos oss er en naturlig og ventet utvikling: Posten endrer seg fordi folk endrer seg.

Slik jobber vi

For å sikre våre posisjoner i markeder i rask endring, må vi, i tillegg til å tilegne oss ny kompetanse, også gjennom en kulturell endringsreise. Fokus på digitalisering må ligge i bunn når vi skal løse morgendagens utfordringer. Av disse årsakene har konsernet i 2017 opprettet enheten Digital innovasjon. Den nye enheten skal fungere som et kompetansesenter for innovasjon og digital forretningsutvikling, og sikre at Posten har en fremtidsrettet teknologisk og kundeorientert arkitektur. Enheten skal bidra til at vi videreutvikler mer effektive prosesser for å komme raskere ut i markedet med nye ideer.

Styret er opptatt av å løfte konsernets innovasjonsevne og digitale handlekraft. Dette for å utvikle nye vekstområder og løsninger både for avsendere og

mottakere. I 2017 utarbeidet konsernet en digital strategi som sier at digitalisering skal være Postens fremste verktøy på reisen mot økt kundeorientering og forenkling. En klar digital strategi er nødvendig for å skape fremtidig konkurransekraft.

For å understøtte den digitale strategien har konsernet opprettet et Digitalt forum, med representasjon fra alle divisjonene i konsernet. Digitalt forum har i oppgave å overvåke og beslutte hvilke digitale posisjoner Posten skal ta, og beslutte aksele-rasjon av utvalgte initiativ.

Det er ikke gjort en formell evaluering av arbeidet med temaet i 2017, men i 2018 vil det vurderes å opprette en eller flere KPI-er.

Interessenter

Eier og myndigheter: Opptatt av egenkapitalavkastning (opprettholdelse krever tilpasningsdyktighet) og er samtidig opptatt av gode omstillingsprosesser.

Forretningskunder: Opptatt av at Posten til enhver tid møter gjeldende kundebehov. Etterspør i økende grad nye, gjerne skredder-sydde tjenester der det digitale er viktig.

Privatkunder og lokalsamfunn: Opptatt av at Posten til enhver tid møter gjeldende kundebehov. Etterspør i økende grad nye tjenester og forretningsmodeller.

Ansatte: Opptatt av gode prosesser for omstilling, blant annet knyttet til krav og forventning om intern og ekstern mobilitet. Innovasjon kan påvirke antall arbeidsplasser.

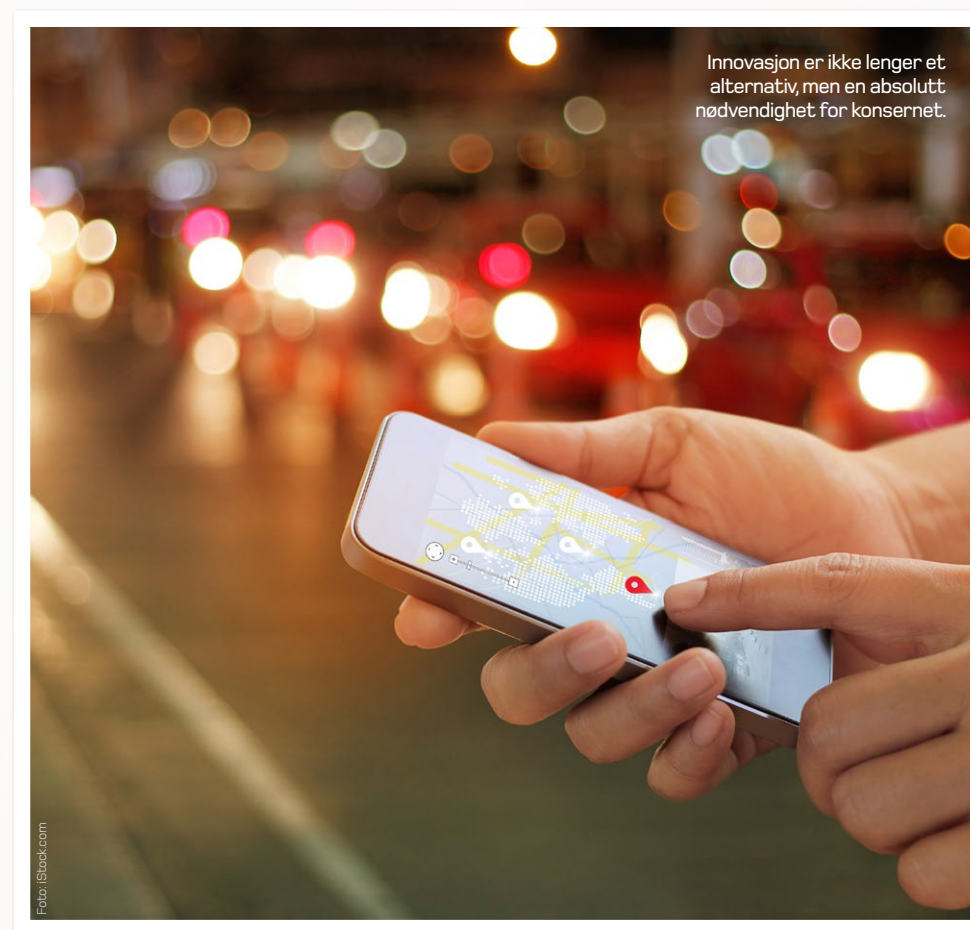
Innovasjon på agendaen

I enda større grad enn tidligere år fører endringene til at konsernet må tenke innovasjon i flere dimensjoner. Det er ikke lenger nok å bare tenke produktivetsforbedringer eller å jobbe smartere med eksisterende tjenester og prosesser. For å sikre suksess i fremtiden må vi utfordre, videreutvikle og endre. Flere bransjer får nye konkurrenter som endrer dynamikken i markedene nærmest over natten. Dette har blitt tydelig både innenfor for eksempel persontransport, overnatting og bank/finans. Trusselen som ligger i reaktivitet, er tydeligere enn noen gang. Flere av endringene vi opplever, vurderer vi som varige vridninger. Da er ikke innovasjon lenger et alternativ, men en absolutt nødvendighet.

I 2017 har vi fortsatt det gode samarbeidet med Center for Service Innovation ved NHH (se csi.nhh.no). Posten har også blitt en hovedpartner i StartupLab og medlem i Open Innovation Lab. Disse samarbeidene videreføres også i 2018.

Utfordringer fremover

Eksempler på områder som vil påvirke vår bransje fremover, er nettverks- og plattformøkonomien, selvkjørende kjøretøy, analyse av store datamengder for ny innsikt, mulighetene smarte hjem gir for hjemlevering, og den eksplosive veksten i «internet of things». Vi utfordrer oss selv kontinuerlig med en ambisjon om å kunne levere enda bedre tjenester til våre kunder basert på fremtidens forretningsmodeller. Fremover vil konsernet fortsette å jobbe med å utvikle post- og logistiktjenestene, både alene og sammen med våre kunder og partnere.



Tilrettelegger for god endringsevne blant medarbeiderne

GRI-indikator 404-2: Programmer for ansattes kompetanseheving og omstilling.

Utviklingsmuligheter for medarbeidere bidrar til å gjøre konsernet til en mer attraktiv arbeidsgiver. Samtidig bidrar det til å gjøre medarbeidere bedre rustet til å mestre endring i arbeids-hverdagen og ta fatt på nye oppgaver.

I tillegg til kompetanseutvikling som skjer på arbeidsplassen, tilbys kurs gjennom konsernets egen læringsportal, Akademiet. I 2017 ble det gjennomført 50 245 individuelle e-læringskurs. Tallet inkluderer e-læring tilpasset for Postens samarbeidspartnere i Post i Butikk i Norge og eksterne transportører.

Konsernet har en ambisjon om at flest mulig av medarbeiderne i Norge skal ha fagbrev. Gjennom lærlingeordningen rekrutteres ungdom med relevant fagutdanning innen transport og logistikk. I 2017 var det ved siste kartlegging 1095 faste

ansatte med fagbrev, og 78 lærlinger under utdanning.

For medarbeidere som er i omstilling, kan konsernet tilby omskolering basert på individuell vurdering. Konsernet tilbyr også utdanningsstipend. Stipendordningen skal bidra til å motivere ansatte til å styrke formalkompetansen. I 2017 ble det tildelt 34 utdanningsstipend.

Konsernet har også utviklet et eget konsept for den lovpålagte grunnopplæringen i arbeidsmiljø. Opplæringen består av tre obligatoriske deler: to e-læringskurs og en todagerssamling. Opplæringen skal gi deltakerne forståelse for hvordan vi jobber med HMS i Posten, samt bedre samarbeidet mellom de ulike aktørene i HMS-arbeidet. 107 ledere, tillitsvalgte, verneombud og HR/HMS-medarbeidere gjennomførte grunnopplæringen i arbeidsmiljø i 2017.

Medarbeidere i konsernet i Norge har siden 2015 blitt tilbudt grunnleggende

norsk kurs i lesing, skriving og muntlige ferdigheter. Hensikten med kurset er å styrke medarbeiderens språkkunnskaper, slik at arbeidsoppgavene mestres og trivselen økes. I tillegg blir sikkerheten på arbeidsplassen bedre, og medarbeiderne blir mer omstillingsdyktige. I 2017 gjennomførte sju medarbeidere norsk kurset.

Vi har en virkemiddelavtale hvor det mellom partene er avtalt omstillingsbistand dersom en arbeidstaker blir overtallig som følge av at arbeidsgiver har behov for nedbemanning og det ikke er mulig å tilby nytt arbeid. Omstillingsbistanden er i hovedsak jobbsøkerkurs. I større prosesser hvor det ikke er mulig å tilby nytt arbeid internt, inngås avtale med outplacementfirma for bistand. Tilbudet gjelder ikke små deltidsstillinger, og deltakelsen er frivillig.

Vår finanskapital

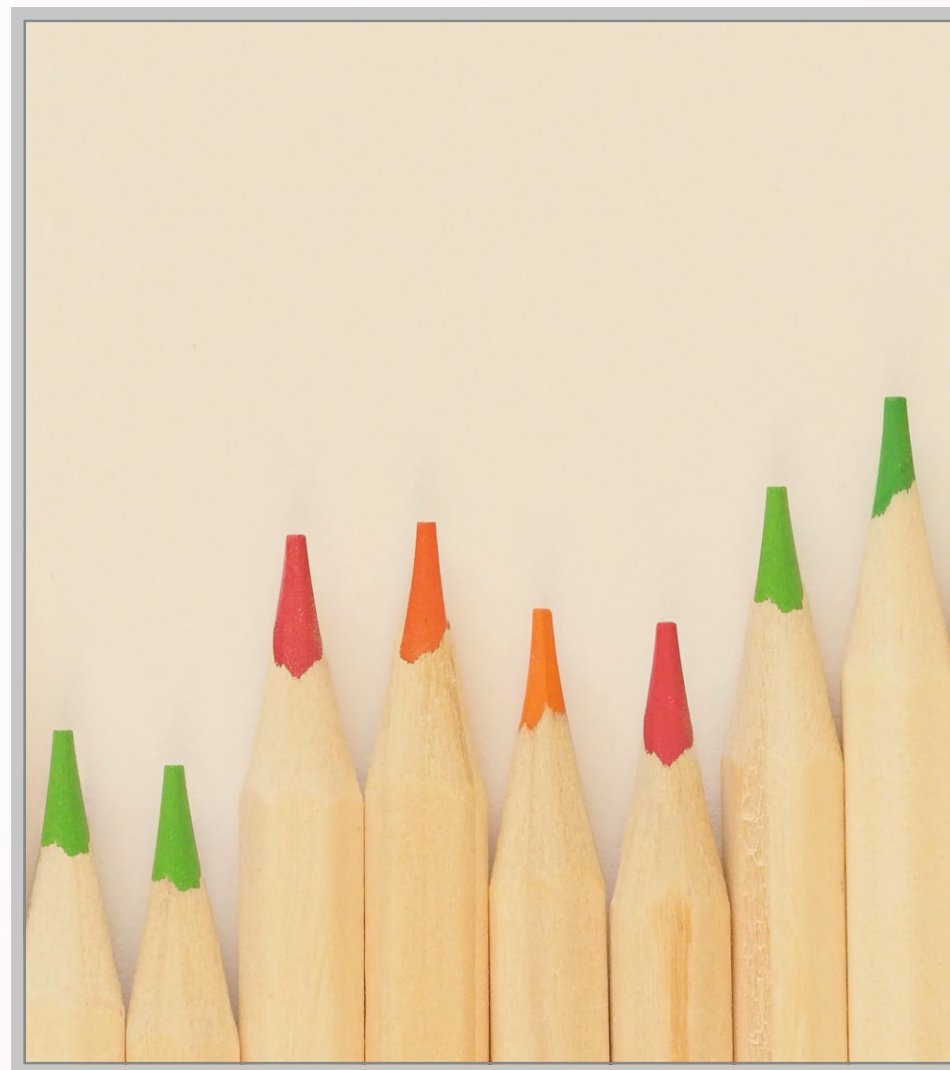
Finanskapitalen vår ligger i bunn for vår evne til å videreutvikle konsernet og skape langsiktig verdi for vår eier. Tilfredsstillende resultatutvikling, soliditet og likviditet er avgjørende for å få tilgang til ny kapital. Under kapitalområdet har vi to aspekter som er vesentlige å rapportere på.

Egenkapitalavkastning

Egen rapportering

Soliditet og likviditet

Egen rapportering



Egenkapitalavkastning

Egen rapportering

God egenkapitalavkastning er relevant for å møte krav og forventninger fra eier, banker og investorer. Egenkapitalavkastning er viktig for tilgang til kapitalmarkedene og gir finansiell handlefrihet og operasjonell gjennomføringskraft av pågående strategier og investeringsprogram.

Slik jobber vi

Posten har en egen enhet med spesialistkompetanse innen finans som sørger for at konsernet har finansiell handlefrihet slik at konsernet kan operasjonalisere strategier og nå sine mål.

Konsernets investeringskomite har ansvar for å kvalitetssikre alle vesentlige investeringer i konsernet. Investeringsbeslutningene baseres på grundige analyser og skal oppfylle gitte

kriterier for å sikre nødvendig avkastning på egenkapitalen.

Det gjennomføres jevnlige møter med långivere for å diskutere blant annet investeringsplaner og finansieringsbehov. I tillegg til konsernets fremleggelse av års- og halvårsresultater, inviteres også relevante banker og investorer til et årlig møte hvor man gjennomgår Postens resultater, strategier og fremtidsutsikter.

Positiv utvikling og gode fremtidsutsikter

Det er viktig for Posten å ha finansielt handlingsrom til å gjennomføre sine investeringsplaner og operasjoner i et krevende marked. Alle ledere og medarbeidere i Posten har samtidig ansvar for å sikre en tilfredsstillende kapitalavkastning gjennom å bidra med kontinuerlig forbedring av driften.

Postens investeringer i nye terminaler skal sammen med det pågående forbedringsprogrammet i konsernet føre til mer standardiserte arbeidsprosesser, bedre kundeopplevelser og økt lønnsomhet.

Samlet vil pågående og fremtidige investeringer og forbedringsinitiativer bidra til mer effektiv drift og økt egenkapitalavkastning.

Pr. 31. desember 2017 var Postens egenkapital på ca. 6 400 mill. kroner, med en egenkapitalandel på 37,6 prosent. Egenkapitalavkastningen i 2017 er under eiers krav, men utviklingen er positiv. Årsaken til høyere egenkapitalavkastning i 2017 var i hovedsak bedre resultater fra drift, i tillegg til salgsgevinster.

Interessenter

Eier: Setter krav til egenkapitalavkastning

Investorer og banker: Relevant for kapitalinnhenting

Medarbeidere: Relevant for jobbsikkerhet

INTERESSENT | KAPITALMARKEDET | NORDEA

Posten er **NORDEAS** kunde innenfor et bredt spekter av finansielle tjenester.

– På hvilken måte er Postens arbeid med bærekraft viktig for dere?

– Nordea arbeider systematisk med bærekraft i alle ledd i organisasjonen og mot våre kunder – både på investerings- og finansieringssiden. Bærekraft vil være et viktig tema vi vil legge vekt på i dialogen med og vurderinger av kunder fremover. Posten er en viktig kunde for oss og har kommet svært langt i å tenke bærekraft i alle ledd i sin business-strategi. Nordea ønsker å understøtte Postens gode bærekraftige businessmodeller ved å kunne tilby bærekraftige finansieringsløsninger. Posten er et kjent og kjært merkevarenavn for mange i Norge, og deres arbeid med og krav til bærekraft har derfor en svært viktig signaleffekt til deres samarbeidspartnere og til det norske folk. I tillegg bidrar deres høye krav til bærekraft i alle ledd og hos deres underleverandører til at det raskere blir utviklet produkter og tjenester med høyere bærekraft og grønne standarder. Posten er en viktig foregangseksempel og en drivkraft bak det grønne skiftet i Norge, og det er også viktig for Nordea.



Posten er et viktig foregangseksempel og en drivkraft bak det grønne skiftet i Norge, og det er også viktig for Nordea.

THINA SALTVEDT

Seniormådgiver i Nordeas Sustainable Finance-avdeling

Soliditet og likviditet

Egen rapportering

Soliditet og likviditet er viktig for å møte krav fra eier, banker og investorer, i tillegg til å sikre konsernets operasjonelle gjennomføringskraft.

Slik jobber vi

Finansavdelingen har ansvar for konsernets likviditetsstyring og soliditet. Konsernet skal til enhver tid ha en tilfredsstillende likviditets-

og lånereserve, og investeringsprogrammet følges opp kontinuerlig slik at kapitalbehovet ikke kommer i konflikt med denne målsetningen.

God soliditet og likviditet

Posten har god likviditet og soliditet og betydelig finansiell handlefrihet. God kapitaldisiplin har bidratt til at konsernet er i stand til å gjennom-

føre selskapets langsiktige strategier og videreutvikle merkevarene Posten og Bring i et marked i konstant endring.

Interessenter

Eier: Forventer god soliditet og likviditet

Investorer og banker: Relevant for kapitalinnhenting

Medarbeidere: Relevant for jobbsikkerhet



Se regnskap og noter i den **finansielle årsrapporten** for en komplett oversikt over vår finanskapital.

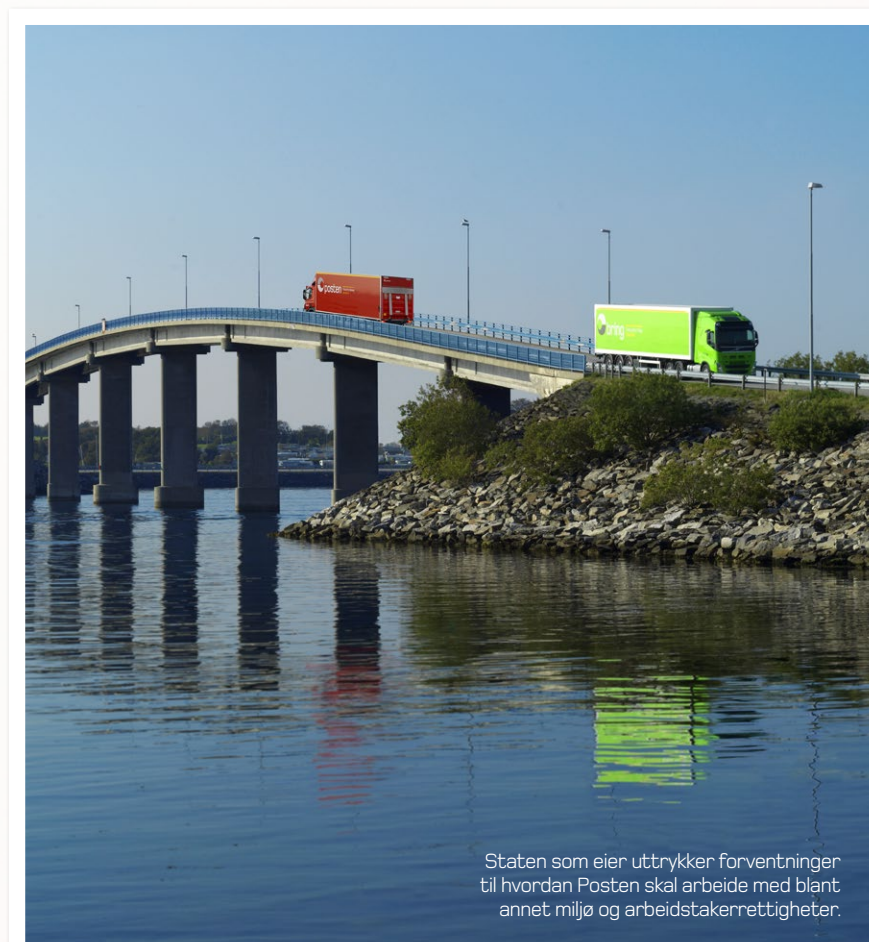
INTERESSENT | EIER OG MYNDIGHETER | STATEN

STATEN ved Nærings- og fiskeridepartementet er konsernets eier.

På hvilken måte er Postens arbeid med bærekraft viktig for dere?

Posten er et betydningsfullt selskap blant andre for staten som eier, for bedrifter og privatpersoner i Norge og for sine ansatte. Bærekraft i økonomisk, samfunns- og miljømessig sammenheng er viktig for staten som eier, fordi det bidrar til å ivareta og utvikle statens langsiktige aksjonærverdier. En strukturert og profesjonell håndtering av bærekraftarbeidet bidrar etter vår vurdering til selskapets forretningsmessige utvikling, ved at både risiko og muligheter kartlegges og håndteres. Når gode bærekraftvurderinger integreres i forretningsstrategien, tror vi det bidrar til økt verdiskapning.

Staten som eier har uttrykt forventninger til elementer vi mener kan bidra til en bærekraftig utvikling i selskaper der staten er eier. Dette omfatter forventninger til hvordan selskapene arbeider med klima og miljø, menneske- og arbeidstakerrettigheter, samt arbeidet mot korrupsjon og for åpenhet om pengestrømmer. Selskaper som arbeider godt med å integrere relevante bærekrafttemaer i strategier og drift, kjennetegnes gjerne av å ha en god forståelse for hvordan deres virksomhet påvirker omgivelsene, at de evner å målrette arbeidet med bærekraft, samt at de setter mål for ønskede resultater og rapporterer åpent om disse.



Staten som eier uttrykker forventninger til hvordan Posten skal arbeide med blant annet miljø og arbeidstakerrettigheter.



Bærekraft i økonomisk, samfunns- og miljømessig sammenheng er viktig for staten som eier, fordi det bidrar til å utvikle statens langsiktige aksjonærverdier.

HEGE SJO

Avdelingsdirektør i Eierskapsavdelingen i Nærings- og fiskeridepartementet

MARKEDSRAPPORT

Svak vekst i markedet

Post- og logistikkmarkedet er i endring, men det siste året har ikke medført radikale teknologiskift, til tross for flere interessante og viktige endringer. Kjente trender har befestet seg og preger markedet.



Fallende brevolumer påvirker postvirksomheten, mens en svak positiv økonomisk utvikling i Norge gjør at veksten i logistikkmarkedet også er svak. I Sverige har den økonomiske utviklingen vært sterk i 2017, og også internasjonalt er det bedre vekstutsikter enn på lenge.

Posttjenester i endring

Digitaliseringen av samfunnet fører med seg redusert etterspørsel etter tradisjonelle posttjenester. De siste årene har kunder som sender administrativ post i både offentlig og privat sektor, arbeidet med å videreutvikle sine elektroniske løsninger. Dette har resultert i et akselererende fall i brevolumet i Norge. Siden toppåret i 1999 har volumet falt med 60 prosent, og i 2017 gikk volumet ned med 13 prosent.

Fra 1. januar 2018 ble A-post og B-post slått sammen til én adressert strøm med to dagers fremsendingstid. Ved å fjerne kravet til over-natt-levering av post kan store deler av volumet som tidligere har blitt sendt med fly, flyttes til bakketransport, noe som reduserer både kostnader og CO2-utslipp. Endringen er

helt nødvendig for at Posten skal kunne fortsette å gi gode og konkurransedyktige posttjenester til hele befolkningen.

Også ellers i Europa endres posttilbudet i takt med at volumene faller. For eksempel har danskene kuttet drastisk i antall omdelingsdager. Posten vurderer også reduksjon i antall dager, men er avhengig av endringer i regulatoriske forhold for å kunne gjennomføre endringen. For å sikre fremtidig lønnsomhet i postsegmentet er det nødvendig å få plass fleksibilitet i de regulatoriske vilkårene for raskt å kunne tilpasse tilbudet til etterspørselen.

Innenfor markedsføring står skriftlig kommunikasjon fremdeles sterkt. Kundeaviser, brosjyrer og markedsføringsbrev fungerer fremdeles godt på papir, og volumet holder seg på et stabilt nivå.

Vekst i vestlig økonomi

Den globale økonomien har fortsatt å styrke seg gjennom 2017. Euroområdet virker å ha passert konjunkturbunnen, og konjunkturoppgangen ser ut til å bli noe sterkere enn først antatt. Redusert arbeidsledighet har styrket konsumente-

nes tro på økonomien, og økt kapasitetsutnyttelse har ført til økt behov for investeringer.

Den svenske økonomien er i sterk vekst. Produksjonen har økt gjennom 2017, som sammen med en redusert arbeidsledighet gir gode generelle vekstmuligheter. Den svenske kronen er fortsatt relativt svak, og gjør at svensk eksport har en sterk konkurransekraft. Nedsiden i den svenske økonomien er relatert til svakt fallende boligpriser som ved vedvarende fall kan gi ringvirkninger i resten av økonomien.

I Norge er den økonomiske veksten svakere enn i Sverige. Drivkreftene som har bidratt til å redusere lavkonjunkturen, er forventet å få en mer nøytral rolle fremover. Det er ventet en svak vekst med økte oljeinvesteringer og økt internasjonal vekst som viktige bidragsyttere. Dette gjør at den økonomiske veksten sannsynligvis blir svak, men positiv.

Økt konkurranse

Det er en klar sammenheng mellom veksten i logistikkmarkedet og i økonomien generelt. Logistikkmarkedet i Norge har



Den økonomiske veksten har gitt noe høyere volumer, men sterk konkurranse har ført til prispress.

vært utfordrende også i 2017. Den økonomiske veksten har gitt noe høyere volumer, men sterk konkurranse i markedet har ført til prispress. Det er litt større aktivitet og vekst i det svenske markedet, men også her bidrar konkurransen mellom store nordiske aktører og internasjonale nettverk til at prisene stadig presses nedover. Over tid blir konsekvensene at prisene faller så mye at det tvinger frem mer kostnadseffektive logistikknnettverk, hvilket også treffer Posten.

Konkurransesituasjonen i det nordiske markedet preges også av en fortløpende konsolidering hvor tre internasjonale konsern og de tidligere postselskapene er de dominerende aktørene. Disse fem aktørene står for over 40 prosent av det totale logistikkmarkedet.

En trend i markedet er at flere kunder ønsker samordning og forenkling av sitt totale logistikkbegreb, gjennom færre leverandører og sentraliserte lagre, særlig i Sør-Sverige, og i noe mindre grad fra det sentrale Østlandet. Den pågående globaliseringen fører til stadig større internasjonale varestrømmer, noe som gir sterkere konkurranse fra lavprisaktører. Handelsbedrifter fra det sentrale Europa

ser muligheter for vekst i Norden, og det skjer strukturelle endringer både i logistikkbransjen og handelsnæringen, der tradisjonelle grenser for hva den enkelte aktør tar ansvar for, endrer seg. Av den grunn blir det stadig viktigere å sikre volumer til Norden som oppstår utenfor våre nærområder. Dette gjelder spesielt innen pakke- og godssegmentet.

Netthandel i vekst

Veksten innen pakker er sterkt påvirket av veksten i netthandelen i Norden. Netthandel er den sterkest voksende delen av logistikkmarkedet, med en stor andel grenseoverskridende handel. Netthandelen vil fortsette å vokse kraftig i årene som kommer, og stadig nye bransjer vil tilby ulike former for nettløsninger.

En omfattende analyse av det norske e-handelsmarkedet fra nettbetalings-selskapet DIBS Payment Service indikerer over 20 prosent vekst innen varer og tjenester på nettet. 85 prosent av den norske befolkning handler på nettet og 54 prosent har handlet ved hjelp av mobilen. Innen segmentet varer viser

rapporten at 28 prosent av alle kjøp på nettet gjøres med mobilen. Det er fortsatt størst andel av forbrukerne som kjøper klær og sko, men målt i omsetning er forbruket større innen elektronikk.

En trend i markedet er at et økende antall butikker vil ha både fysiske utsalg og nettbutikk, og stadig flere kobler de to salgskanalerne sammen. Eksempelvis tilbyr enkelte butikker at man kan bestille varer på nett i den fysiske butikken, dersom den ønskede varen ikke er på lager, eller returnere varer kjøpt på nettet i en fysisk butikk. Markedet bærer imidlertid preg av høy rivalisering blant eksisterende aktører, stor forhandlingsmakt hos kunder og en sterk trussel fra potensielle nye aktører. Utviklingen vil trolig gå i retning av færre, men større tilbydere, og konsumentene vil i større grad forvente rask, enkel og fleksibel levering. Postkassen er svært attraktiv når det gjelder netthandel, og mengden småpakker i postkassen øker og kompenserer noe for fallet i brevolumer.

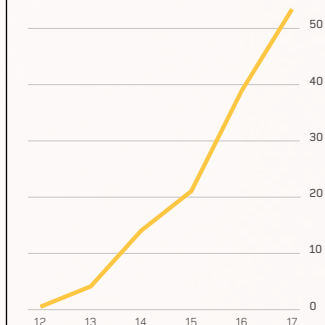
Innovasjon og digitalisering påvirker

Postsegmentet har for lengst fått merke konsekvensene av digitaliseringen og

E-handelsvolum

vekst i prosent

54 %



fallende brevvolumer. De siste årene har også logistikksegmentet fått merke endringene gjennom veksten innen E-handel. Fremover er det ventet at innovasjon og digitalisering ytterligere vil påvirke markedet, i form av nyvinninger som vil påvirke våre forretningsmodeller. I høst lanserte Tesla sin nye el-lastebil, som skal ha tilstrekkelig rekkevidde til å kunne operere innenfor vanlige kjøre- og hviletidbestemmelser. Andre aktører eksperimenterer med el-lastebiler som lades gjennom strømskinner i og langs veibanen.

Flere bilprodusenter og andre aktører jobber med å skape selvkjørende biler. Innenfor transportbransjen ser man på mulighetene for kolonnekjøring med en bemannet lederbil, hvor flere selvkjørende biler følger etter. Dette skaper besparelser både gjennom å frigjøre sjåføren til andre oppgaver og gjennom redusert avstand mellom bilene, som igjen gir mindre luftmotstand og lavere CO₂-utslipp.

Mange selskaper eksperimenterer også med droner, både som selvstendige flyvende pakkeleverandører fra lageret og som en hjelper fra pakkebilens hvor dronen kan fly fra bilen til de mest avsidesliggende

leveringsadressene. Noen typer leveranser, for eksempel små pakker med høy verdi eller krav om rask leveranse, vil også kunne være egnet for leveranse med droner.

Ny teknologi gir muligheter for nytenking, både gjennom små og store tiltak. Konsernet er tett på utviklingen og vil satse på innovasjon og digitalisering i hele forretningsporteføljen. Områder som AR (utvidet virkelighet), VR (virtuell virkelighet), robotisering og AI (kunstig intelligens) vil være en del av dette. Satsingen er et ledd i å skape vekst og lønnsomhet gjennom nye tjenester og forbedring av eksisterende tjenester.

Infrastruktur og miljø i fokus

De nordiske landene har befolkningsvekst med relativt høye fødselsoverskudd i europeisk sammenheng, kombinert med høy nettoinnvandring. Samtidig fortsetter urbaniseringen, og stadig mer av befolkningen konsentreres rundt hovedstedene og regionsentrene.

Til tross for solide offentlige investeringer rundt de store byene klarer ikke infrastrukturen å holde tritt med økningen i veitrafikken. Trafikken skaper

også stadig økende miljø- og støyproblemer. Det satses derfor sterkt på utbygging av jernbane. Persontransport prioriteres, noe som gjør at overføring av gods fra vei til bane går saktere enn ønskelig.

Samtidig er det en kontinuerlig utvikling hos bilprodusentene som produserer mer miljøvennlige biler. I Norden er det åpent for å bruke lengre og tyngre modulvogntog (25 meter/60 tonn) på godkjente veier, noe som reduserer antall tunge kjøretøy på veiene, kostnadsnivå, drivstofforbruk og avgassutslipp.

For å lette distribusjonen i storbyene har flere selskaper og byer satt i gang prosjekter som tester nye transportmetoder. Nye, innovative kjøretøyløsninger testes ut, og verdikjeden utfordres og bygges om, for eksempel med mindre distribusjonslagre for redusert bruk av biler i utleveringen. For logistikk-selskapene er det viktig å arbeide tett med kunder, myndigheter og kompetanse-miljøer for å finne gode og fremtidsrettede løsninger for å sikre leveranser inn i storbyene.



Ny teknologi gir muligheter for nytenking, både gjennom små og store tiltak. Konsernet er tett på utviklingen og vil satse på innovasjon og digitalisering i hele forretningsporteføljen.

Oversikt over rapporterte indikatorer i 2017

I malverket GRI Standards er det to nivåer vi kan rapportere på: Core eller Comprehensive. Vi har valgt å rapportere på nivået Core. Totalt rapporterer vi på 29 indikatorer, av disse er 21 GRI-indikatorer og 8 egne indikatorer.

I tillegg rapporterer vi profilopplysninger. Dette er generelle opplysninger om konsernet og virksomheten. De fleste av disse profilopplysningene finnes i finansiell årsrapport eller på Postennorge.no. I sin revisjon bekrefter revisor at disse profilopplysningene er rapportert.

GRI – General Standard Disclosures			
General Standard Disclosures	Tittel	Sidetall eller link	Ekstern attestasjon
Organisasjonsprofil			
102-1	Organisasjonsnavn	Dette er Posten Norge	Ja
102-2	Aktiviteter, merkevarer, produkter og tjenester	postennorge.no/om-oss	Ja
102-3	Plassering av hovedkontor	Nordisk kart - postennorge.no/om-oss	Ja
102-4	Plassering av driftssteder	Nordisk kart - postennorge.no/om-oss	Ja
102-5	Eierskap og juridisk informasjon	postennorge.no/om-oss/kort-om-posten-og-bring/selskapsform-og-styring	Ja
102-6	Markeder med tilstedeværelse	postennorge.no/om-oss/kort-om-posten-og-bring/divisjoner-posten-norge	Ja
102-7	Organisasjonens størrelse	postennorge.no/om-oss/kort-om-posten-og-bring/divisjoner-posten-norge	Ja

GRI – General Standard Disclosures			
General Standard Disclosures	Tittel	Sidetall eller link	Ekstern attestasjon
102-8	Informasjon om ansatte og andre arbeidstakere	“Våre medarbeidere, Leverandørstyring”	Ja
102-9	Leverandørkjede	Bærekraftrapporten, postennorge.no/om-oss	Ja
102-10	Vesentlige endringer i organisasjonen og dens leverandørkjede	Note 23 i Finansiell Årsrapport	Ja
102-11	Forsiktighetsprinsipp / -tilnærming	Eierstyring og selskapsledelse (punkt 10) i Finansiell årsrapport	Ja
102-12	Eksterne tiltak	FNs Global Compact, Global Reporting Initiativ G4, Zero, Sintef, Næring for klima, International Post Corporations, Svanens Innkjøperklubb og Grønt Punkt	Ja
102-13	Medlemskap av foreninger	Våre nettverk og ekspertise	Ja
Strategi			
102-14	Erklæring fra øverste beslutningstaker	Konsernsjefen har ordet, Styrets årsberetning i Finansiell årsrapport	Ja
Etikk og integritet			
102-16	Verdier, prinsipper, standarder og normer for atferd	Dette er Posten og Bring, Bærekraftrapporten, Våre relasjoner og partnerskap, Integritet	Ja
Styring			
102-18	Styringsstruktur	postennorge.no/om-oss, eierstyring og selskapsledelse i Finansiell rapport, uavhengig attestasjonsuttalelse	Ja
Interessenter			
102-40	Liste over interessentgrupper	Nøkkelinteressenter	Ja
102-41	Tariffavtaler	Våre medarbeidere, Lik lønn og like muligheter	Ja

GRI – General Standard Disclosures			
General Standard Disclosures	Tittel	Sidetall eller link	Ekstern attestasjon
102-42	Identifisering og valg av interessenter	Nøkkelinteressenter, Bærekraftrapporten	Ja
102-43	Tilnærming til interessentengasjement	Nøkkelinteressenter	Ja
102-44	Nøkkelemner og bekymringer tatt opp	Nøkkelinteressenter	Ja
Rapporteringspraksis			
102-45	Enheter som inngår i konsernregnskapet	postennorge.no/om-oss/kort-om-posten-og-bring/konsernledelsen/konsernstruktur	Ja
102-46	Rapportinnhold og avgrensninger	Vår startegi for å skape langsiktig verdi	Ja
102-47	Liste over materielle temaer	Vår startegi for å skape langsiktig verdi	Ja
102-48	Gjentagelse av informasjon	Våre nettverk og ekspertise, Våre medarbeidere	Ja
102-49	Endringer i rapportering	Bærekraftrapporten	Ja
102-50	Rapporteringsperiode	1. januar til 31. desember 2017	Ja
102-51	Dato for siste rapport	Norsk utgave av nettrapport 17. mars 2017. Engelsk utgave av nettrapport 8. mai 2017	Ja
102-52	Rapporteringscyklus	Årlig rapportering	Ja
102-53	Kontaktpunkt for spørsmål angående rapporten	rapport@posten.no	Ja
102-54	Rapportering i samsvar med GRI Standards	Bærekraftrapporten, GRI Content Index	Ja
102-55	GRI Index	Bærekraftrapporten, GRI Content Index	Ja
102-56	Ekstern revisjon	Uavhengig attestasjonsuttalelse	Ja

GRI-oversikt: Våre medarbeidere



GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
Helse, arbeidsmiljø og sikkerhet					
GRI 103 Ledelsestilnærming 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 13		Ja	
103-2	Ledelsens tilnærming	Side 13		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 13		Ja	
GRI 403 Arbeidsmiljø og sikkerhet 2016					
403-1	Ansattes representasjon i formelle HMS-komiteer med representanter for ledelsen og de ansatte	Side 14	Informasjon om arbeidere som ikke er ansatte er ikke tilgjengelig, det kan bare rapportere på egne ansatte. Det vil det vurderes om dette er tilstrekkelig.	Ja	

GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
403-2	Type og frekvens av personskader, yrkessykdommer, tapte arbeidsdager, fravær og samlet antall dødsulykker etter region og kjønn	Side 14 og 16	<p>a) Konsernet rapporterer ikke frekvens av yrkessykdommer og tapte arbeidsdager, da data ikke er tilgjengelig.</p> <p>b) Skade- og ulykkesstatistikk brytes ned på kjønn kun for ansatte i Norge da samme nivå ikke er tilgjengelig fra andre virksomheter. Det gjøres en løpende vurdering av rapporteringsbehov.</p> <p>c) Konsernet har ikke full HMS-statistikk tilgjengelig for arbeidere som ikke er egne ansatte, arbeidede timer for disse er ikke tilgjengelig i HR-systemet. Det vurderes løpende om nåværende datagrunnlag er tilstrekkelig.</p>	Ja	3, 5
GRI 406 Ikke-diskriminering 2016					
406-1	Antall tilfeller av diskriminering og tiltak iverksatt for dette	Side 18		Ja	8
Attraktiv arbeidsplass					
GRI 103 Ledelsestilnærming 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 19		Ja	
103-2	Ledelsens tilnærming	Side 19		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 19		Ja	

GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
GRI 202 Markedsnærvær 2016					
202-1	Forhold for standard begynnerlønn per kjønn sammenliknet med lokal minstelønn på steder der bedriften har betydelig virksomhet.	Side 23		Ja	8
GRI 401 Ansettelse 2016					
401-1	Nyansettelser og utskifting av personale	Side 23		Ja	5
401-2	Goder til heltidsansatte som ikke tilbys til midlertidig ansatte eller deltidsansatte, etter betydelige driftssteder	Side 23		Ja	8
GRI 405 Mangfold og like muligheter 2016					
405-1	Mangfold i styringsorganer og blant ansatte	Side 18	Andel av ansatte med innvandrerbakgrunn er kun rapportert for faste ansatte i den norske delen av konsernet, data er ikke tilgjengelig fra andre virksomheter. Det vil vurderes om det er behov for gjøre endringer i fremtiden.	Ja	5, 8
Gode ledere					
GRI 103 Ledelsestilnærming 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 26		Ja	
103-2	Ledelsens tilnærming	Side 26		Ja	

GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 26		Ja	
Egen indikator					
PN-1	Medarbeidertilfredshet	Side 26	Konsernet har ikke gjennomført organisasjonsundersøkelsen i 2017, og data for medarbeidertilfredshet er derfor ikke tilgjengelig. Det planlegges å gjennomføre denne i 2018.	Ja	

GRI-oversikt: Våre relasjoner og partnerskap



GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
Kundeorientert					
GRI 103 Ledelsestiltaksplan 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 29		Ja	
103-2	Ledelsens tiltaksplan	Side 29		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tiltaksplan	Side 29		Ja	
Egen indikator					
PN-2	Leveringskvalitet	Side 31		Ja	
PN-3	Kundetilfredshet	Side 31		Ja	
Åpen og effektiv kommunikasjon					
GRI 103 Ledelsestiltaksplan 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 33		Ja	
103-2	Ledelsens tiltaksplan	Side 33		Ja	

GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 33		Ja	
Egen indikator					
PN-4	Omdømme	Side 34		Ja	
Integritet					
GRI 103 Ledelsestilnærming 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 35		Ja	
103-2	Ledelsens tilnærming	Side 33		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 33		Ja	
GRI 205 Antikorrupsjon 2016					
205-1	Virksomheter vurdert for korrupsjonsrisiko	Side 37	Konsernets risikoanalyse kan i dag ikke fullt ut besvare 205-1, da data brutt ned på virksomheter ikke er tilgjengelig. Det vil vurderes om det kan gjøres endringer som i fremtiden besvarer 205-1 innenfor dagens rammer.	Ja	16

GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
205-2	Kommunikasjon om og opplæring i policyer og prosedyrer for antikorrupsjon	Side 38	Konsernet har i dag ikke rapporteringssystemer som gjør at vi fullt ut kan rapportere på totalt antall og prosentandel av ansatte som har mottatt informasjon og deltatt på opplæring – data er ikke tilgjengelig sortert etter ansattkategori, forretningspartnere og region. Det gjøres en løpende vurdering av datainnsamling og rapporteringsbehov.	Ja	16
205-3	Bekreftede korrupsjonshendelser og iverksatte tiltak	Side 39			16
GRI 206 Anti-kompetitiv adferd 2016					
206-1	Juridiske reaksjoner på anti-kompetitiv atferd, antitrust og monopolpraksis	Side 39		Ja	
GRI 418 Personvern 2016					
418-1	Bekreftede klager vedrørende brudd på kundens personvern og tap av kundedata	Side 39		Ja	
Leverandørstyring					
GRI 103 Ledelsestilhørighet 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 41		Ja	
103-2	Ledelsens tilhørighet	Side 41		Ja	
103-3	Evaluerer av ledelsens tilhørighet	Side 41		Ja	

GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
GRI 308 Miljøvurdering leverandører 2016					
308-1	Nye leverandører som ble vurdert for miljøkriterier	Side 43	Konsernet rapporterer kun på leverandører med over 2 millioner i omsetning i 2017, data om andre leverandører er ikke tilgjengelig. Det er ikke skilt mellom nye og eksisterende leverandører i underlag. Det gjøres en løpende vurdering av datainnsamling og rapporteringsbehov.	Ja	
308-2	Negativ miljøpåvirkning i leverandørkjeden og gjennomførte tiltak	Side 43	Data er utilgjengelig for antall leverandører som er funnet å ha signifikant negativ miljøpåvirkning, eller antall leverandører hvor forbedringer er avtalt. Det gjøres en løpende vurdering av datainnsamling og rapporteringsbehov.	Ja	
GRI 414 Sosial vurdering leverandører 2016					
414-1	Nye leverandører som ble vurdert for sosiale kriterier	Side 43	Konsernet rapporterer kun på leverandører med over 2 millioner i omsetning i 2017, data om andre leverandører er ikke tilgjengelig. Det er ikke skilt mellom nye og eksisterende leverandører i underlag. Det gjøres en løpende vurdering av datainnsamling og rapporteringsbehov.	Ja	8
414-2	Negativ sosial påvirkning i leverandørkjeden og gjennomførte tiltak	Side 42	Data er utilgjengelig for antall leverandører som er funnet å ha signifikant negativ sosial påvirkning, eller antall leverandører hvor forbedringer er avtalt. Det gjøres en løpende vurdering av datainnsamling og rapporteringsbehov.	Ja	8

GRI-oversikt: Våre nettverk og ekspertise



GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
Miljøeffektiv transport og logistikk					
GRI 103 Ledelsestilhøring 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 45		Ja	
103-2	Ledelsens tilhøring	Side 45		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tilhøring	Side 45		Ja	
GRI 305 Utslipp 2016					
305-1	Direkte utslipp av klimagasser (CO ₂ e)	Side 47 og 49		Ja	12, 13, 14, 15
305-2	Energi - indirekte utslipp av klimagasser	Side 49		Ja	12, 13, 14, 15
305-3	Andre indirekte utslipp av klimagasser	Side 50		Ja	12, 13, 14, 15
305-4	Utslippetsintensitet av klimagasser	Side 51		Ja	12, 13, 14, 15

GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
Nettverk					
GRI 103 Ledelsestilnærming 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 53		Ja	
103-2	Ledelsens tilnærming	Side 53		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 51		Ja	
Informasjonssikkerhet					
GRI 103 Ledelsestilnærming 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 55		Ja	
103-2	Ledelsens tilnærming	Side 55		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 55		Ja	
GRI 418 Personvern 2016					
418-1	Bekreftede klager vedrørende brudd på kundens personvern og tap av kundedata	Side 56		Ja	

GRI-oversikt: Vår endringsevne



GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
Konkurransedyktige rammevilkår					
GRI 103 Ledelsestiltaksplan 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 58		Ja	
103-2	Ledelsens tiltaksplan	Side 58		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tiltaksplan	Side 58		Ja	
Nytenking og tjenesteutvikling					
GRI 103 Ledelsestiltaksplan 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 61		Ja	
103-2	Ledelsens tiltaksplan	Side 61		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tiltaksplan	Side 61		Ja	
GRI 404 Ansettelse 2016					
404-2	Programmer for ansattes kompetanseheving og omstilling	Side 63		Ja	3, 8

GRI-oversikt: Vår finanskapital

GRI – Specific Standard Disclosures					
DMA and Indicators	Tittel	Sidetall eller link	Utelatelse(r)	Ekstern attestasjon	Sustainable Development Goals
Egenkapitalavkastning					
GRI 103 Ledelsestiltaksplan 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 65		Ja	
103-2	Ledelsens tilnærming	Side 65		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 65		Ja	
Soliditet og likviditet					
GRI 103 Ledelsestiltaksplan 2016					
103-1	Forklaring og avgrensning av tema	Side 67		Ja	
103-2	Ledelsens tilnærming	Side 67		Ja	
103-3	Evaluering av ledelsens tilnærming	Side 67		Ja	

Oslo, 15. mars 2018

Idar Kreutzer (styreleder)

Randi B. Sætershagen (nestleder)

Tove Andersen

Odd Christian Øverland

Anne Britt Berentsen

Morten Karlsen Sørby

Ann-Elisabeth Wirgeness

Erling A. Wold

Lars Nilsen

Tone Wille (konsernsjef)

Uavhengig attestasjonsuttalelse



Statsautoriserte revisorer
Ernst & Young AS

Dronning Eufemias gate 6, NO-0191 Oslo
Postboks 1156 Sentrum, NO-0107 Oslo

Foretaksregisteret: NO 976 389 387 MVA
Tlf: +47 24 00 24 00
Fax: +47 24 00 24 01

www.ey.no
Medlemmer av Den norske revisorforening

Uavhengig attestasjonsuttalelse - Posten Norges bærekraftsrapport for 2017

Vi har foretatt en uavhengig kontroll av Posten Norges bærekraftsrapport 2017 (Rapporten). Vi har vurdert om informasjonen som blir presentert i Rapporten bygger på relevante kriterier i retningslinjene for bærekraftsrapportering fra Global Reporting Initiative Standards alternativ «core» (GRI Standards). Kontrollert informasjon er vist i selskapets oversikt over rapportering på GRI Standards tabellen i Rapporten. GRI tabellen inkluderer også informasjon knyttet til FNs bærekraftsmål, denne informasjonen er ikke verifisert av EY.

Ledelsens ansvar

Postens ledelse er ansvarlig for utvelgelse av den informasjon og innsamling av data som presenteres samt utarbeidelse av Rapporten i overensstemmelse med kriteriene i GRI Standards.

Vår uavhengighet og kvalitetskontroll

Vi har overholdt kravene til uavhengighet i Lov om revisjon og revisorer (revisorloven) og andre etiske krav i Den norske Revisorforenings regler om etikk, som er basert på grunnleggende etiske prinsipper som integritet, objektivitet, profesjonell kompetanse og tilbørlig aktsomhet, konfidensialitet og profesjonell adferd.

Vi anvender Internasjonal standard for kvalitetskontroll (ISQC 1) «Kvalitetskontroll for revisjonsfirmaer som utfører revisjon og forenklet revisorkontroll av regnskaper samt andre attestasjonsoppdrag og beslektede tjenester» og har et omfattende kvalitetskontrollsystem som omfatter retningslinjer og rutiner for overholdelse av etiske krav, profesjonelle standarder og gjeldende lover og forskrifter.

Revisors oppgaver og plikter

Vår oppgave er å avgi en uavhengig uttalelse til styret om Rapporten basert på vårt arbeid. Vårt arbeid er utført i henhold til ISAE 3000 «Attestasjonsoppdrag som ikke er revisjon eller forenklet revisorkontroll av historisk økonomisk informasjon». Standarden krever at vi planlegger og utfører handlinger for å oppnå moderat sikkerhet for at Rapporten er utarbeidet i tråd med relevante kriterier for bærekraftsrapportering etter GRI Standards og ikke inneholder vesentlig feilinformasjon.

Vårt arbeid har bestått av følgende aktiviteter:

- Gjennomgang av Postens prosess for utarbeidelse av Rapporten for å opparbeide oss en forståelse av hvordan samfunnsansvaret ivaretas i praksis i virksomheten
- Intervjuet rapporteringsansvarlige for å opparbeide en forståelse av prosessen for utarbeidelse av Rapporten
- På stikkprøvemessig grunnlag verifisert informasjon i Rapporten mot grunnlagsdata og annen informasjon utarbeidet av Posten Norge
- Evaluert helheten i informasjonen i Rapporten og om den bygger på kriteriene i GRI Standards, herunder kontrollert konsistens i informasjonen opp mot GRI tabellen, med unntak av informasjonen tilknyttet FNs bærekraftsmål.

Etter vår oppfatning er innhentede bevis tilstrekkelige og hensiktsmessige som grunnlag for vår konklusjon.

Konklusjon

Basert på vår gjennomgang og utførte handlinger er vi ikke blitt oppmerksomme på forhold som gir grunn til å tro at Rapporten ikke i all vesentlighet er utformet i samsvar med kriteriene i GRI Standards eller inneholder vesentlig feilinformasjon. Indikatorer omfattet av vår attestasjonsuttalelse fremgår av GRI tabellen i Rapporten.

Oslo, 15. mars 2018
ERNST & YOUNG AS

Eirik Tandrevold
statsautorisert revisor

POSTEN NORGE AS

Postboks 1500 Sentrum, 0001 Oslo

www.postennorge.no

Følg oss på:

