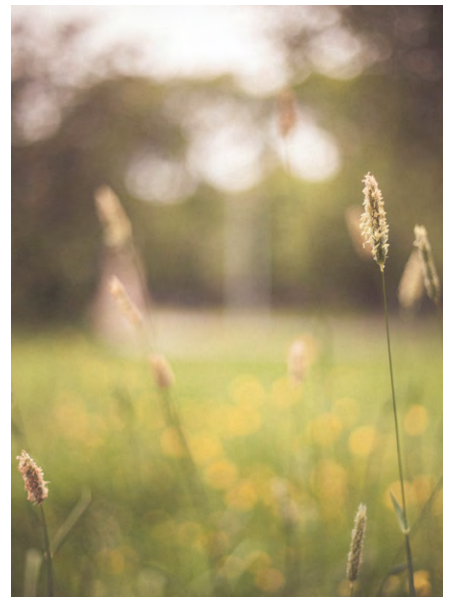
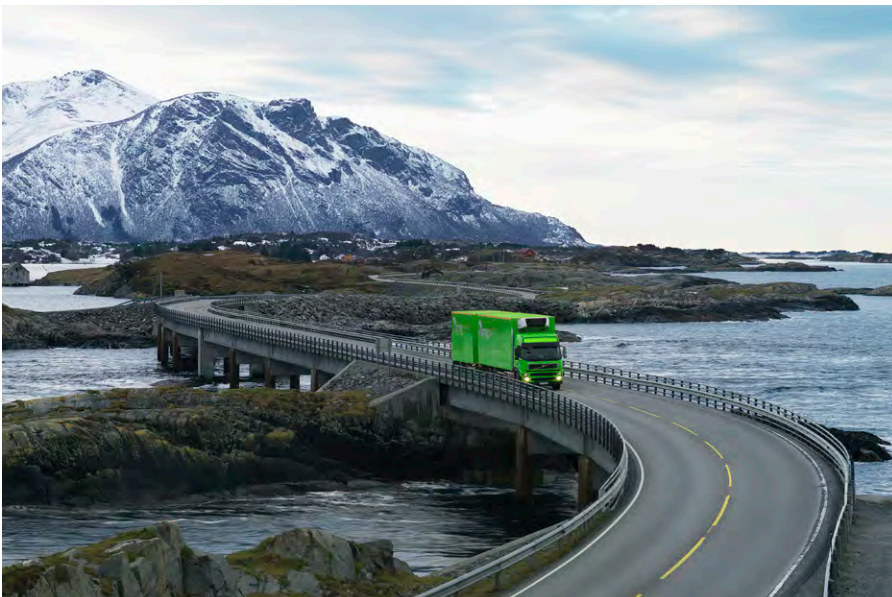
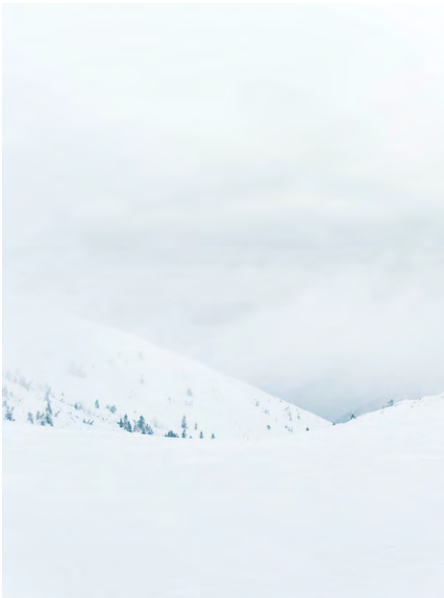


# Vi gjør hverdagen enklere og verden mindre





Bærekraft handler for Posten om langsiktig levedyktighet - for verden og for konsernet. Det handler om å videreutvikle virksomheten til å være relevant og lønnsom også i fremtiden og om å ta vare på behovene til de som lever i dag uten å ødelegge fremtidige generasjoners muligheter. Da må vi være bevisste på hvordan vi bruker og påvirker ressurser.

I denne rapporten kan du lese om verdiene vi har skapt for samfunnet og for selskapet.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
<b>Driftsinntekter</b> mill. kroner	<b>23 894</b>	24 678	24 772	25 074	24 404	23 557	22 925	22 981	22 451	22 613
<b>Justert driftsresultat</b> mill. kroner	<b>531</b>	703	645	686	933	1 125	1 116	1 051	952	820
<b>Justert driftsmargin</b> prosent	<b>2,2 %</b>	2,8 %	2,6 %	2,7 %	3,8 %	4,8 %	4,9 %	4,6 %	4,2 %	3,6 %
<b>Driftsresultat (EBIT)</b> mill. kroner	<b>415</b>	692	178	239	844	641	632	956	1 638	296
<b>Resultat før skatt</b> mill. kroner	<b>366</b>	621	230	151	720	619	547	800	1 499	70
<b>Avkastning på investert kapital (ROIC)</b> <sup>1)</sup> prosent	<b>7,3 %</b>	9,8 %	9,0 %	9,9 %	13,9 %	17,5 %	18,3 %	18,3 %	15,9 %	13,2 %
<b>Kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter</b>	<b>598</b>	592	945	1 213	1 175	1 324	906	1 418	1 123	1 988
<b>Egenkapital</b> <sup>2)</sup>	<b>6 481</b>	6 375	5 912	5 926	6 205	6 081	5 703	5 517	5 418	4 795
<b>Totalkapital</b> <sup>2)</sup>	<b>16 071</b>	16 962	15 299	16 097	16 377	15 674	15 227	15 370	15 800	18 605
<b>Avkastning på egenkapital</b> etter skatt (ROE), prosent	<b>3,9 %</b>	6,3 %	0,7 %	-1,0 %	7,3 %	8,7 %	7,1 %	6,8 %	19,0 %	0,5 %
<b>Egenkapitalandel</b> prosent	<b>40,3 %</b>	37,6 %	38,6 %	36,8 %	37,9 %	38,8 %	37,5 %	35,9 %	34,3 %	25,8 %
<b>Gjeldsgrad</b>	<b>0,0</b>	0,0	0,1	0,0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,6
<b>Sykefravær</b> prosent	<b>6 %</b>	5,8 %	6,1 %	6 %	6,3 %	6,6 %	6,9 %	7,1 %	7,8 %	8,1 %
<b>Medarbeidertilfredshet</b> skala fra 1-100	<b>80</b>	81	80	79	78	78	77	75	76	75
<b>El-kjøretøy</b>	<b>1 197</b>	511	493	361	146	24	24			
<b>Skader</b> antall H2	<b>223</b>	231	278	331	388	481	483			
<b>Nestenulykker</b>	<b>33 575</b>	40 513	45 756	43 838	37 541	34 211	31 606	30 450	26 775	18 350
<b>CO2e-reduksjon</b> tonn	<b>15 850</b>	26 711	49 051	26 454	19 100	46 300	9 000	29 700	7 400	19 100
<b>Pakker</b> antall i tusen	<b>48 318</b>	44 369	44 966	42 512	39 600	37 800	37 300	38 700	36 636	34 853
<b>Brev</b> antall adressert i tusen	<b>602 764</b>	691 671	769 335	863 425	922 030	986 851	1 052 140	1 145 675		

1) Beregnet på justert driftsresultat

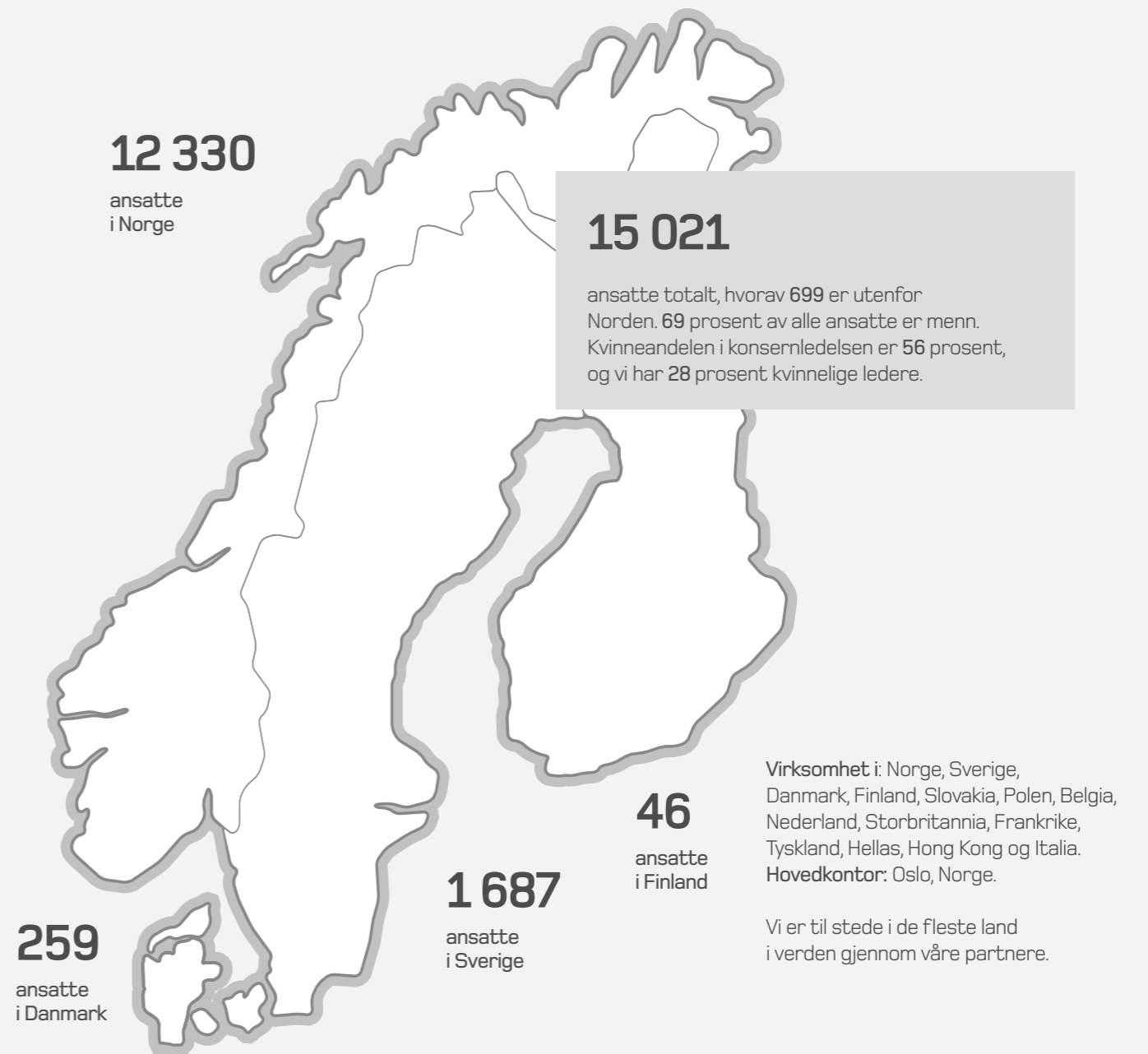
2) Tallene er hentet fra avlagte årsregnskap. Tallene er ikke omarbeidet i forhold til gjennomførte prinsippendringer eller andre omarbeidelser

Dette er Posten Norge	6
Nøkkelinformasjon .....	
Konsernstruktur	8
Konsernledelse og organisering .....	
Konsernsjefen har ordet	10
Full fart fremover .....	
Strategi	12
Langsiktig levedyktighet .....	
Mennesker	16
Den viktigste verdien .....	
Miljø	22
Vi går i front for miljøet .....	
Innovasjon	28
Vi driver utviklingen fremover .....	

For mer detaljert informasjon om hvordan vi jobber og våre resultater, les vår Bærekraftrapport og Finansiell årsrapport på [postennorge.no](http://postennorge.no).

# Dette er Posten Norge

«Vi gjør hverdagen enklere  
og verden mindre»



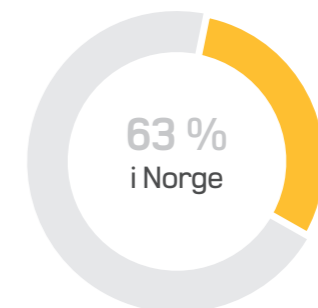
–for hele det norske folk  
«Ingen kjenner Norge bedre»



–for alle bedrifter i Norden  
«Finding new ways»

OMSETNING  
i 2018

**24 milliarder**



# Konsernstruktur

Posten Norge er organisert med fire divisjoner og fire konsernstaber.

Posten Norge AS er et statlig, heleid aksjeselskap, og er morselskapet i konsernet. Ansvaret for å forvalte statens eierskap ligger hos Nærings- og fiskeridepartementet som har et forretningsmessig formål med sitt eierskap. Konsernet måles på å levere målsatt avkastning på investert kapital. Leveringspliktige posttjenester er regulert gjennom postloven som ligger inn under Samferdselsdepartementet.

Konsernets divisjoner er sentrale enheter i styringen av konsernet. De utvikler og gjennomfører forretningsstrategier innenfor sine virksomhetsområder, som støtter opp om konsernets strategi. Divisionene er ansvarlige for å utvikle og levere tjenester med tilhørende service og kvalitet. Konsernet er organisert etter kunderettede tjenesteområder, og hver divisjon har nordisk resultatansvar for sin tjenesteportefølje.

**DIVISJON POST:** Fleksible tjenester til privatkunder. Adressert og uadressert postdistribusjon til bedriftsmarkedet.

**DIVISJON E-HANDEL OG LOGISTIKK:** Standardiserte pakke-, gods- og lagertjenester til netthandel og andre bedriftskunder.

**DIVISJON INTERNASJONAL LOGISTIKK:** Kundespesifikke løsninger for offshore-segmentet, store industrikunder og Internasjonal spedisjon.

**DIVISJON EKSPRESS:** Innovative løsninger for ekspress, bud og hjemleveranse.

## Konsernledelsen



**Tone Wille**

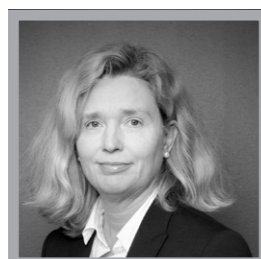
Født: 1963

KONSERNSJEF siden oktober 2016

**Tidligere stillinger:**

Konserndirektør Økonomi og Finans (CFO)/IT i Posten Norge AS, Direktør økonomi og virksomhetsstyring i divisjon Post i Posten Norge AS, Investeringsdirektør i Norfund, Senior VP and CFO i GE Energy (Norway) AS og tidligere Kværner Energy AS.

**Utdannelse:** Siviløkonom



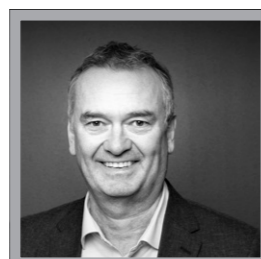
**Irene Egset**

Født: 1966

Konserndirektør ØKONOMI OG FINANS siden januar 2019

**Tidligere stillinger:** CFO i Statkraft, Executive Vice President Corporate Staff i Statkraft.

**Utdannelse:** Siviløkonom



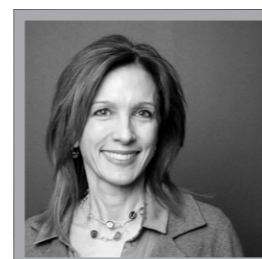
**Morten Støde**

Født: 1962

Konserndirektør IT OG DIGITALISERING siden oktober 2016

**Tidligere stillinger:** CIO Dyno Nobel AS, Vice President ABB Offshore Systems, CIO Umoe Olje og Gass, Ulike IT Manager og Prosjektlederstillinger i Aker Engineering og Norwegian Petroleum Consultants.

**Utdannelse:** Markedsfører



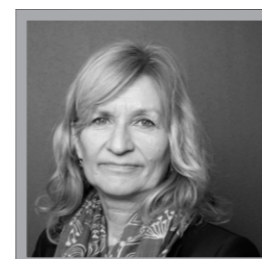
**Alexandra Saab Bjertnæs**

Født: 1971

Konserndirektør KOMMUNIKASJON OG STRATEGI siden juni 2017

**Tidligere stillinger:** Direktør for salg, marked og kundeservice i Logistikk Norge i Posten Norge AS, ulike lederstillinger innen salg og strategi i Posten Norge AS samt i Preco AS og Accenture.

**Utdannelse:** Master of business administration



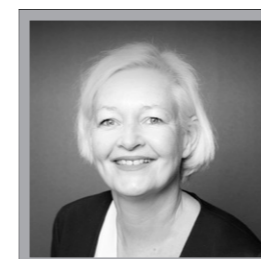
**Randi Løvland**

Født: 1957

Konserndirektør HR OG HMS siden september 2008

**Tidligere stillinger:** Transportdirektør og informasjonssjef i Posten Norge AS, divisjonsdirektør og strategisjef i Bravida Oslo og Akershus AS, fagforeningsleder i Den norske Postorganisasjon.

**Utdannelse:** Postutdannet



**Gro Bakstad**

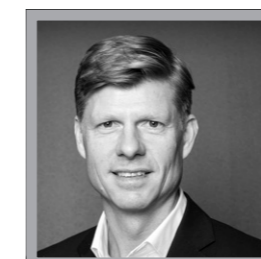
Født: 1966

Konserndirektør DIVISJON POST siden september 2012

**Tidligere stillinger:**

Konserndirektør Økonomi og Finans/CFO i Posten Norge AS, finansiell rådgiver i Procorp, økonomidirektør i Ocean Rig.

**Utdannelse:** Siviløkonom og statsautorisert revisor



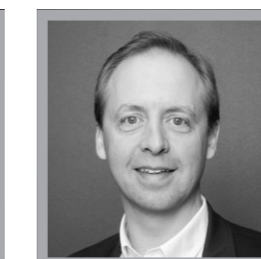
**Per Ohagen**

Født: 1971

Konserndirektør DIVISJON E-HANDEL OG LOGISTIKK siden januar 2018

**Tidligere stillinger:** Global direktør i Hillebrand Group, administrerende direktør i Lagena Distribution, administrerende direktør i Sonar Consulting AB, Supply Chain Manager i Apoteket AB.

**Utdannelse:** Master i Industrial Engineering og Business Logistics



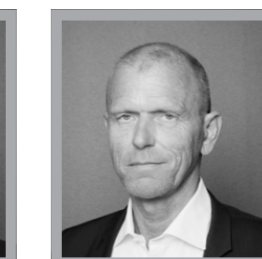
**Erik Roth**

Født: 1975

Konserndirektør DIVISJON INTERNASJONAL LOGISTIKK siden oktober 2018

**Tidligere stillinger:** Direktør International Freight Forwarding, konserndirektør HR, direktør Organisasjonutvikling og konserntrainee i Posten Norge AS.

**Utdannelse:** Siviløkonom, sivilingeniør og offiserutdannet fra Svenske Forsvaret.



**Thomas Tscherning**

Født: 1961

Konserndirektør DIVISJON EKSPRESS siden juni 2017

**Tidligere stillinger:**

Konserndirektør Logistikk Norden i Posten Norge AS, leder for pakke- og ekspressvirksomheten i divisjon Logistikk Norden, administrerende direktør Box Delivery, grunnlegger av og administrerende direktør for flere ekspresselskaper.

**Utdannelse:** Økonom

## Full fart fremover

Skal du skifte kurs, må du ha styringsfart.



Vi må utvikle og fornye oss. Det krever at vi hele tiden ligger i forkant.

Konsernsjef Tone Wille leder Posten Norge i en tid som uomtvistelig er den mest omskiftelige i konsernets historie. Endringene skjer raskere og hyppigere enn noen sinne, og i eskalerende tempo. Digitaliseringen av samfunnet har gitt selskapet store utfordringer, men også mange muligheter. Wille griper gjerne mulighetene, og skal sørge for at det skjer på en forsvarlig måte.

- Posten har vært her i 372 år og må fortjene retten til å være her i morgen også. Vi skal være her i lang tid fremover. Da må vi drive vår virksomhet på en måte som er bærekraftig både for oss som virksomhet og for omgivelsene rundt oss, sier hun.

### Opp og frem

Få virksomheter kan skilte med så mye gass og så mye brems samtidig. Kort oppsummert ser 2018 slik ut: Kundene er blitt mer fornøyde. Logistikkmarkedet er i vekst, og både nye og tidligere kunder har kommet til. Samtidig faller postvolumene raskere enn noensinne, og det har aldri før vært større behov for å omstille postvirksomheten. Parallelt utvikler konsernet nye tjenester og rigger seg for fremtiden. I vår digitale tid vil kundene ha enkle og fleksible løsninger – hvor de selv kan velge når og hvor pakkene skal leveres.

- Vi må utvikle og fornye oss. Det krever at vi hele tiden ligger i forkant, og driver kontinuerlig forbedring. Vi ville forsømt oss om vi ikke gjorde det vi kunne for å planlegge for fremtiden, og sørge for styringsfart. Med det mener jeg at vi trenger finansiell handlingsfrihet for å unngå at vi på et tidspunkt blir tvunget til å ta beslutninger vi ellers ikke ville tatt, sier Wille.

### Tøft marked

En stadig større del av konsernets omsetning kommer fra logistikkvirksomheten, og i økende grad fra de øvrige nordiske landene. Deler av logistikksegmentet hadde økt produktivitet og resul-

tatforbedring i fjor. Samtidig er dette et krevende marked med høy konkurranse og lave marginer og resultatutviklingen i logistikksegmentet totalt sett er fortsatt ikke tilfredsstillende. 2019 vil også preges av at vi effektiviserer driften og forbedrer lønnsomheten innen gods og pakker i hele den nordiske virksomheten. Det krever full gass.

I postsegmentet er det brems. Gjennom mange år har Posten effektivisert og industrialisert. Nå er det ikke lenger mulig å gjennomføre tiltak som gir økonomisk effekt uten at det også går ut over servicenivået til kundene. Våren 2019 skal regjeringen etter planen legge frem forslag til endringer i postloven, og det er ventet at det åpnes opp for færre omdelingsdager. Proposisjonen til Stortinget var opprinnelig ventet lagt frem i 2018.

- Jeg synes det er skuffende at saken ennå ikke er lagt frem for beslutning i Stortinget.

### Høyt tempo

Hun understreker at utviklingen i brevolumet ikke er en villet utvikling fra Postens side. Det er en konsekvens av digitaliseringen av samfunnet, og Posten må tilpasse seg utviklingen. Både kunder og politikere har den siste tiden reagert på at Posten endrer seg i raskt tempo.

- På den ene siden forstår jeg at det kan skape frustrasjon at noen mister et tilbud de er vant til og som de liker. På den annen side undrer jeg meg også iblant over at det ikke er større forståelse for at Posten endrer seg, fordi kundenes behov endrer seg. Folk sender nesten ikke brev lenger, sier hun.

Det tar ikke nattesøvnen hennes. Fremtidens levering er ikke avhengig av fortidens løsninger og Wille ser fremover. Siden hun tiltrådte som konsernsjef høsten 2016 har hun satt digital innovasjon på dagsorden. Hun er veldig fornøyd med at det finnes sterke miljøer for innovasjon både ute i forretningsområdene og ved en sentral kompetanseenheter. Det siste året har Posten lansert

flere nye løsninger, som sende fra egen postkasse, digitalt frimerke og oppgradering av Posten-appen. I sommer kom konsernet på en femteplass i en kåring av Norges mest innovative selskaper.

- Det er gledelig at vi blir lagt merke til og at eksterne aktører ser at vi setter innovasjon og utvikling høyt på agendaen. Vi er fremtidsrettet og skal være relevante også i fremtiden, tiltrekke oss kompetent arbeidskraft og lage løsninger som gjør hverdagen enklere for kundene våre, sier Wille.

### Får energi av menneskene

Hun tror ikke det kan komme nye revolusjonerende løsninger hele tiden, men mener konsernet er bedre skodd enn tidligere for innovasjon og å ta raskere beslutninger. Det skaper et fundament for endring og kontinuerlig forbedring.

Det siste året har hun møtt mange av dem som jobber i konsernet, på alle nivåer. Hun har hatt flere reiser rundt i Norden og lærer stadig nytt fra både nyansatte og de som har jobbet i konsernet siden forrige århundre.

- Det gir meg energi. Jeg blir inspirert av å møte kolleger som er dedikerte og brenner for jobben sin. Det er stort engasjement og jeg lærer mye.

### Verdifullt

«Engasjerte og kompetente medarbeidere» er nettopp ett av de fire hovedmålene i strategien som ble klar i 2018. Den strategiske plattformen setter retning for hvordan Posten Norge skal gjøre hverdagen enklere for kundene. Det vil alltid være saker som skaper inntrykk av det motsatte, sier Tone Wille, men hun er stolt over fundamentet som nå er lagt.

- Vi har en klar ambisjon om å bli stadig bedre. Visjonen er noe å strekke seg etter og i en tid hvor endringer skjer stadig raskere er det viktig å ha en felles retning. Med full fart fremover, må vi holde stø kurs.



Foto: Kristin Slettenøy

Vår strategiske plattform setter retning for hvordan vi skal bruke våre ressurser for å sikre langsiktig verdiskaping.

Vi gjør hverdagen enklere og verden mindre

Vi skal forenkle og verdiøke handel og kommunikasjon for mennesker og virksomheter i Norden



# FNs bærekraftsmål



FNs bærekraftsmål har gitt verden en felles ramme og retning for bærekraftig utvikling. Vi har ansvar for å ta vare på behovene til de som lever i dag uten å ødelegge fremtidige generasjoners muligheter.

Det er 4 av FN's 17 bærekraftsmål som utpeker seg som særlig relevante for vår virksomhet:



Vi er en stor arbeidsgiver og har ansvar for at ansatte har anstendige vilkår og arbeidsforhold.



Posten utgjør en viktig del av Nordens infrastruktur – innovasjon er helt nødvendig for å være relevant også i fremtiden.



Transportsektoren er en av de største utslippspostene i klimaregnskapet til de nordiske landene. Dette betyr at vi har mye å bidra med.



Vi er bevisst hvordan vi bruker og påvirker ressurser. På de neste sidene kan du lese om noen av verdiene vi har skapt.



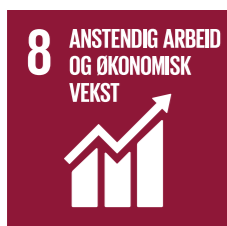
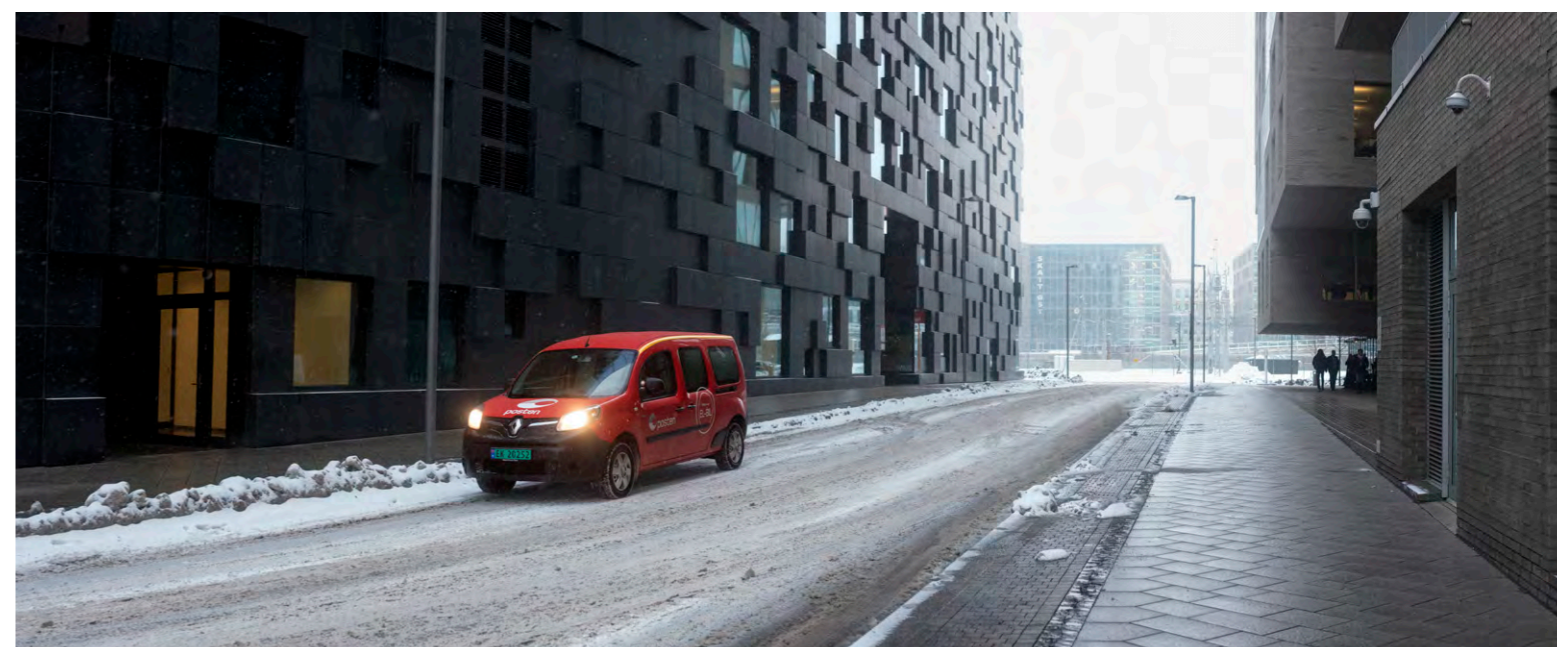


# Mennesker

Vi har gått fra å være et norsk post-selskap til å bli et av Nordens største post- og logistikkonsern. Vi endrer oss fordi folk forandrer seg.

Vi er fortsatt en av Norges største arbeidsgivere selv om vi har vært gjennom en av historiens største omstillinger. I 1990 var det over 30 000 ansatte i den norske postvirksomheten, nå er det ca 6 500. Vi har omstilt oss i tide, brukt tid på å sikre felles virkelighetsforståelse, og hatt en god og åpen dialog med de ansattes organisasjoner. Slik har vi klart å gjennomføre større omstillinger uten støy eller arbeidskonflikter, med mer fornøyde og friske medarbeidere som resultat.

Vår ambisjon er å være en attraktiv arbeidsplass som tiltrekker seg og beholder de mest engasjerte og kompetente menneskene. Vi er opptatt av å utvikle eksisterende medarbeidere og tiltrekke oss den kompetansen vi trenger i dag og i fremtiden.





## Flere er friske

Siden 2006 er sykefraværet redusert med over 30 prosent, og uføregraden er halvert.



Målet er en åpen kommunikasjon mellom leder og medarbeider.

Colin Campbell, direktør HMS og samfunnsansvar

I flere år har vi jobbet for å få medarbeidere med gjentakende, langvarig sykefravær tilbake i jobb. Dette gjelder medarbeidere som har hatt 24 eller flere sykefraværsdager hvert år de tre siste årene.

Åpen og systematisk kommunikasjon mellom leder og medarbeider om arbeidsevne, tilrettelegging og andre tiltak knyttet til arbeidsforholdet har redusert antall saker med 67 prosent.

Konsernets langsiktige og systematiske HMS-arbeid har gitt gode resultater. Det tette samarbeidet med vernetjenesten og tillitsvalgte har vært avgjørende.

Arbeidet påvirker den enkeltes trivsel og helse, samtidig som både konsernet, og samfunnets kostnader knyttet til sykefravær er betydelig redusert.

## Stolte team som trives på jobb

Medarbeidertilfredsheten er høy og har hatt en positiv utvikling siden 2007.

Vi gjennomfører årlige organisasjonsundersøkelser for å måle tilfredsheten til ansatte, og evaluere om tiltakene gir ønsket effekt. Det viktigste med undersøkelsen er å bruke den som grunnlag for læring og dialog i egen enhet. Her har lederne et særlig ansvar for å følge opp tiltakene igjennom året.

Akkurat det har de gjort hos produksjonsleder Hanne Skaugers team på Østlandsterminalen i Lørenskog, noe som har gitt resultater.

– Gruppene snakker sammen, diskuterer på teammøter, blir enige og finner oppgaver å jobbe med. Et konkret mål har vært at alle bør kunne alle gjøremål på et team. Det er viktig at hver og en bidrar og kommer med innspill. Tilfredsheten har gått kraftig opp siden sist, og ett av teamene hennes har en score på 96 (av 100).

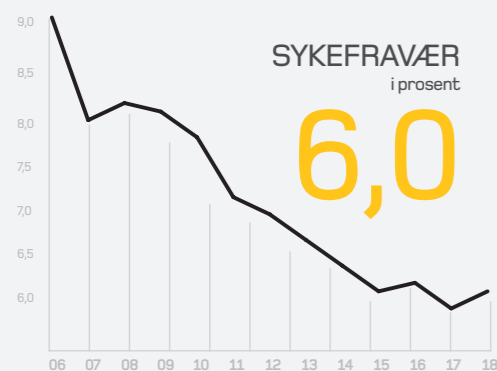


Jeg er opptatt av at medarbeiderne skal oppdage hva de er gode til, og hva de kan få til sammen.

Hanne Skauger, produksjonsleder



Foto: Birger Mørken



**SYKEFRAVÆR**  
i prosent  
**6,0**

### KONSERNET SPARER

**1 milliard**  
i sparte pensjons- og forsikringskostnader (siden 2006).

### FLERE PÅ JOBB

**441**

Flere friske medarbeidere kommer på jobb hver dag.

### KONSERNET SPARER

**828 millioner**  
på grunn av redusert korttidsfravær i arbeidsgiverperioden (siden 2006).

### MEDARBEIDERTILFREDSHET

skala fra 1-100

**80**

Tilfredsheten blant medarbeiderne er høy

### ORGANISASJONSUNDERSØKELSEN

viser at 9 av 10 trives på jobb



# Attraktive medarbeidere

Vi fanger opp verdifull kompetanse og driver talentutvikling.

«Du gjør forskjellen» er et internt traineeprogram rettet mot medarbeidere med innvandrerbakgrunn, som ønsker erfaring fra administrasjon og ledelse i konsernet. Programmet retter seg spesielt mot driftsmedarbeidere som har kompetanse de ikke får brukt i sin nåværende stilling. Deltakerne tilbys egen mentor, relevante kurs og mulighet til å bygge nettverk med mål om en høyere stilling.

Said Hassan Ahmeds faglige bakgrunn og erfaring er svært nyttig for Postens Business Intelligence-miljø. De beveger seg inn i mange nye farvann ved bruk av algoritmer, maskinlæring og kunstig intelligens.

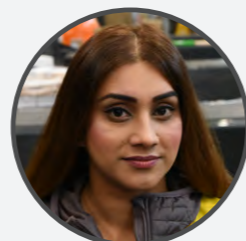
Nighat Ali ønsket å være leder og hadde de personlige egenskapene som trengs. – Gjennom god oppfølging av leder fikk jeg prøve meg i flere avdelinger, sier hun. Etter ett år på Berger forflyttet Nighat seg til Alnabru og Logistikkcenter Oslo. Der ble hun produksjonsleder for 24 medarbeidere.

Murat Kutluay er veldig glad i tall, gå i dybden og finne sammenhenger. Derfor er stillingen som senioranalytiker drømmejobben for han. Han kjenner konsernet godt og har verdifull erfaring fra prosesser i drift.



**SAID HASSAN AHMED**

Tidligere stilling: Terminalarbeider i Tromsø  
Utdannelse: Doktorgrad i bioinformatikk og sivilingeniør  
Nåværende stilling: Data-scientist i konsern IT- og digitalisering



**NIGHAT ALI**

Tidligere stilling: Fortoller ved Logistikkcenter Oslo  
Kompetanse: Tillitsvalgt, verneombud, stedfortreder for leder, yrkesfaglig utdanning  
Nåværende stilling: Produksjonsleder ved Logistikkcenter Oslo



**MURAT KUTLUAY**

Tidligere stilling: Terminalarbeider i Oslo  
Utdannelse: Siviløkonom  
Nåværende stilling: Senioranalytiker i E-handel og logistikk

## ! Utfordringer:

Sjåførmangel - vi må jobbe aktivt med rekruttering av sjåfører for å sikre at vi har arbeidskraften vi trenger

Utenlandske vogntog og sjåfører på norske vinterveier er en utfordring for bransjen og risiko for bransjens omdømme

Gjennomsittsalderen øker – noe som gjør at det kan bli vanskeligere å nå målene for sykefravær



Foto: Tore Østnes



På isete veier i Norge må jeg tenke på sikkerheten. Jeg slakker ned farten, og holder god avstand til bilen foran.

Daniel Toncik, sjåfører i Bring Trucking

## Vi hever standarden

For oss er det viktig at konsernets krav til arbeidsvilkår, sikkerhet, kvalitet og lowverk følges – både i og utenfor Norden.

Logistikkmarkedet blir stadig mer internasjonalt. Som en stor aktør, har vi ansvar for å påvirke bransjen og rammevilkår i positiv retning.

Vi valgte å opprette et datterselskap med egne medarbeidere, fremfor å basere oss på underleverandører fra en rekke ulike land. Det gir oss bedre kontroll på verdikjeden og sikrer at tjenestene utføres i tråd med lowverket og våre egne krav til anstendige arbeidsvilkår, sikkerhet og kvalitet. Vi mener at vi med Bring Trucking er med på å heve standarden i bransjen.

Våre krav til opplæring og sikkerhet er høyere enn det som er internasjonal standard. Sjåførene får opplæring i glattkjøring og sikkerhet, og lastebilene har gode vinterdekk og kjettinger. Det er Daniel Toncik glad for. Han har vært ansatt i selskapet i 13 år og har kjørt til Norge i 10 av dem.

– Sikkerhet er viktig for meg, sier han. Vi skifter til vinterdekk i oktober og har med oss sju kjettinger. Vi bruker spesialkjettinger på fremste aksel når vi kjører i Norge. Disse har egne «pigger», sier han, og legger til at det betyr mye at bilen alltid er i perfekt stand.

## BRING TRUCKING

- 400 ansatte sjåfører i Slovakia med arbeidsavtaler, høy HMS-standard og lederopplæring.
- Vinterdekkene er spesiallaget for kjøring i Skandinavia. Sjåførene får opplæring og glattkjøringskurs, trening i sikring av last og påsetting av kjettinger.
- Alle biler har alkohollås og systemer som overvåker kjøre- og hviletid.
- Våre krav til opplæring og sikkerhet er høyere enn det som er standard i internasjonal transportbransje.

## PRISVINNER



Årets bedrift i Slovakia i 2015

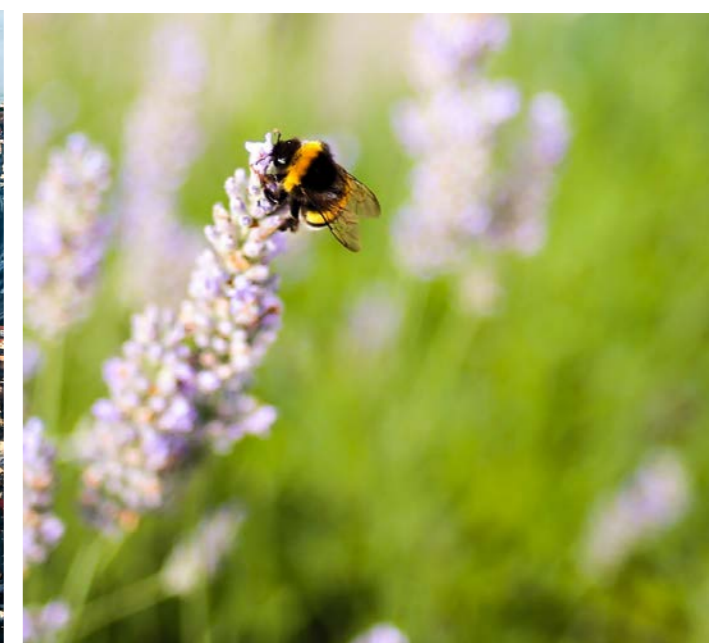
# Miljø

Vi tar et ekstra ansvar for å stoppe klimaendringene og går foran i det grønne skiftet.

I 1950 bodde 30 prosent av verdens befolkning i byene. Antallet er forventet å stige til 58 prosent i 2025. I både Norge og Sverige vokser de største byene raskere enn landet forøvrig. Veksten gir en økende negativ konsekvens for miljøet og myndighetene tar ansvar gjennom reguleringer og krav om nye løsninger.

Veitransport er den største kilden til lokal luftforurensning, og vi jobber målrettet med å minimere vår påvirkning. Satsingen har gitt utslippsfri post-distribusjon i 49 byer og tettsteder over hele Norge. Vi har redusert utslipp kontinuerlig de siste 10 årene.

Nå har vi satt oss et ambisiøst mål om å kun benytte fornybare energikilder i kjøretøy og bygg innen 2025. For å lykkes gjør vi en innsats innenfor flere områder. Vi investerer i klimaeffektive bygg og null- og lavutslippskjøretøy, vi stiller krav til våre underleverandører og er en pådriver for teknologiutvikling innen kjøretøy og drivstoff. Målet gir et tydelig signal til kunder, konkurrenter og leverandører om at vi ønsker en rask utvikling mot utslippsfrie løsninger i vår bransje.





Lastebilprodusenten Nikola lanserte i fjor en hydrogen-elektrisk modell. Vi har bestilt en lastebil, som etter planen skal testes på norske veier i 2020.

## Grønt ansvar

Innen 2025 skal alle våre kjøretøy benytte fornybare energikilder.

I dag har vi Norges største kjøretøypark med nullutslippsteknologi. Flesteparten av kjøretøyene er el-drevne, i tillegg består parken av tyngre kjøretøy på både fornybar diesel, biogass og bio-etanol.

I 2018 utvidet vi vår satsing på nullutslippskjøretøy. Vi var de første i Norge til å ta i bruk el-varebilene Maxus og E-Crafter til distribusjon av varer til bedrifter i bysentra.

Konkurransedyktige løsninger for tungtransport er helt i startfasen. Vi ser det som viktig å bidra og har blant annet bestilt trekkvogner fra både Nikola 3 og Tesla.

- Konsernet har de siste årene jobbet aktivt med å bedre rammebetingelsene for at kjøretøy som går på elektrisitet og biodrivstoff blir konkurransedyktige sammenlignet med fossile kjøretøy, sier direktør HMS og samfunnsansvar Colin Campbell.

Fornybar diesel er spesielt viktig frem til andre alternativer er tilgjengelige for tungtransport. Konsernet har investert i 10 tankanlegg for fornybar diesel.

I 2018 benyttet konsernet 48 millioner liter diesel, hvorav 13 millioner liter var biodrivstoff tilsvarende 33 227 tonn CO2 ekvivalenter.



Gjennom flere år har vi vært en pådriver for testing av nye, miljøeffektive løsninger og å skape et marked for nullutslippsløsninger.

Colin Campbell, direktør HMS og samfunnsansvar

### ALTERNATIVE KJØRETØY

1 382

- 1 197 EL-KJØRETØY
- 94 LASTEBILER OG BILER PÅ HVO
- 90 LASTEBILER PÅ BIO-BIOGASS
- 1 LASTEBIL MED ETANOL

### KLIMAMÅL: INNEN 2025 SKAL VI VÆRE

**Klimanøytrale**

- gjennom å kun benytte fornybare energikilder i alle kjøretøy og bygg

### UTSLIPPSFRI LEVERING

av post i

49

byer og tettsteder i Norge



## Bærekraftig tilstedeværelse

Vårt nye logistikknettverk og klimaeffektive bygg fører til færre kjørte kilometre og redusert klimaavtrykk.

Vi har investert betydelig i et energieffektivt og felles nettverk for våre logistikkjenester. Først og fremst i Norge, men også i Sverige og Danmark. Logistikknettverket er bygget for å håndtere lønnsom vekst for e-handelsvolumer og sikre klimaeffektive løsninger for våre kunder.

Nettverket fører til at vi bruker færre timer til behandling av volumene og mindre ressurser til transport. I tillegg blir energiforbruket redusert.

– Vi utnytter stordriftsfordeler, driver klimaeffektivt og tilbyr de beste tjenestene. På den måten hevder vi oss i konkurransen og vil fortsatt være det foretrukne valget for våre kunder, sier konsernsjef Tone Wille.



Vi utnytter stordriftsfordeler, driver klimaeffektivt og tilbyr de beste tjenestene.

Tone Wille, konsernsjef

FÆRRE KJØRTE KILOMETER

# 10 000

i Oslo hver eneste dag

VI GENERERER

# 30 prosent

av eget forbruk på terminalen i Trondheim

VI HAR REDUSERT ENERGIFORBRUKET

# 50 prosent

på terminalen i Gøteborg



## Grønnere Stockholm

Bring samarbeider med Ragn-Sells om å redusere trafikkbelastningen i Stockholm – resultatet ble Ålskade stad.

Dette er et kommersielt og bærekraftig initiativ som går ut på at de to selskapene kombinerer leveranser av pakker med henting av gjenvinningsmateriale i små el-drevne lastebiler. El-lastebilen leverer først Bring-gods til butikker og kontorer i sentrum, og tar med seg returemballasje som kartonger og papir tilbake til Ragn-Sells' terminal i sentrum. Her samles emballasjen og transporteres ut av byen til gjenvinning.

– Det blir stadig viktigere for Bring å finne nye måter å levere på for å minske miljøbelastningen i byene. En nøkkel er samarbeid både innenfor og på tvers av bransjer. Vi håper at dette kan inspirere flere til å tenke nytt om samarbeid for bærekraftige byer, sier Tobias Åbonde, Bring i Sverige.

Samarbeidet har fått mye oppmerksomhet, og flere delegasjoner fra europeiske post- og logistikselskap har vært i Stockholm for å se hvordan løsningen fungerer i praksis.

I løpet av våren 2019 skal samme modell tas i bruk i Malmø og Oslo.



Vi håper at dette kan inspirere flere til å tenke nytt om samarbeid for bærekraftige byer.

Tobias Åbonde, Bring i Sverige

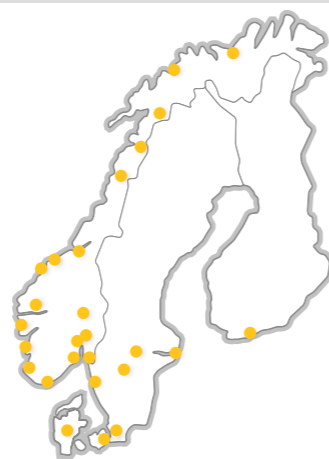


Mosevegetasjon på taket tar unna regnskyll og gir liv til insekter på Logistiksenteret i Oslo.

OMFATTENDE NETTVERK

med egne terminaler i hele Norden

# 26



### ! utfordringer:

Tilgang på fornybart drivstoff og teknologi-utvikling på tyngre kjøretøy

For å få fart på overføring av gods fra vei til bane kreves miljøstøtte og investeringer i jernbanen

Effektiv logistikk i bilfrie bysentra

# Innovasjon

Vi utgjør en viktig del av infrastrukturen i Norden. Innovasjon er helt nødvendig for å være relevant også i fremtiden.

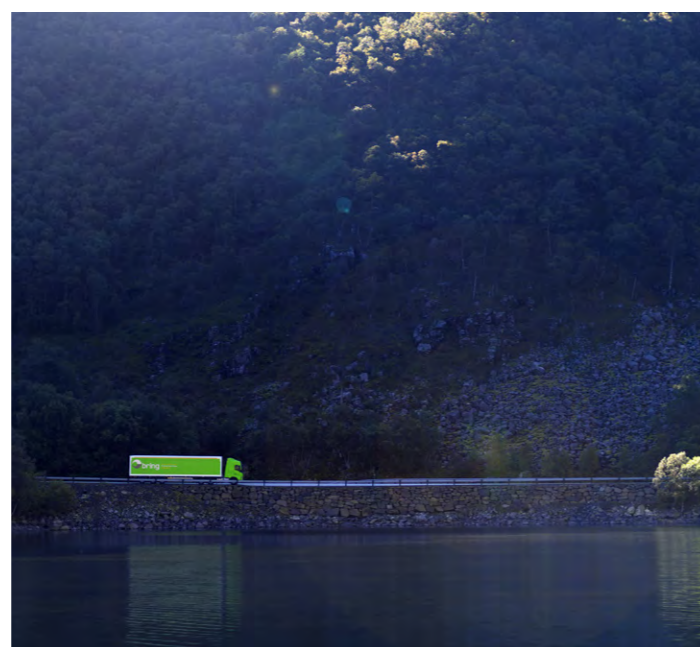
Endringer er en del av hverdagen vår. Evne til innovasjon og utvikling ligger i vårt DNA – uten den hadde vi ikke vært her i dag.

Vi eide de to første dampskipene i Norge, og var med på å etablere landets første jernbane. Vi var også med da den første offisielle flyruten startet opp i 1920.

Vår røde tråd gjennom historien har vært raskest og best mulig levering med den til enhver tids gjeldende teknologi. Dette gjelder fortsatt.

Vi er en stor aktør med betydelige årlige innkjøp. Det betyr at vi har mulighet til å drive utviklingen fremover. Våre innkjøp kan være avgjørende for realisering av ny teknologi eller nye produkter for andre selskaper.

Utviklingen og endringene skjer i stadig raskere tempo. De siste 20 årene har vi forandret oss mer enn de første 350, og de siste to årene mer enn de foregående 20.





“

Jeg opplever at det er mye enklere for våre kunder å sende pakker til hverandre.

Eirik Frøyland Rime i Tise

Tise er en app for kjøp og salg av brukte moteklær og interiør. Appen ønsker å gjøre opplevelsen av å selge brukt bedre, slik at flere ting kan gjenbrukes.

## Enklere hverdag for alle

Ved å ta i bruk ny teknologi utvikler vi attraktive tjenester.

Folk ønsker valgfrihet. Posten utvikler nye fleksible leveringsmåter slik at folk og bedrifter kan få varer levert slik de ønsker, og er villige til å betale for.

Selv i en digital tid trenger mennesker å sende fysiske ting til hverandre. Fysiske leveranser blir ikke gammeldags, de skjer bare på nye måter.

I løpet av det siste året har vi lansert flere nye

tjenester. Digitalt frimerke, sende fra egen postkasse og levering på gjemmeded. Siste tilskudd er at vi våren 2019 tester levering innenfor døren når mottaker ikke er hjemme.

I 2018 åpnet vi 2,4 millioner nye «postkontor», der du kan sende brev og pakker fra din egen postkasse ved å bruke digitalt frimerke.

Stilbilde fra video: Tore Okenes

## Innkjøp gir innovasjonskraft

Våre innkjøp bidrar til innovasjon og teknologisk utvikling.

Gjennom dialog med leverandørmarkedet blir vi kjent med nyutvikling og vi får kommunisert våre behov for nye løsninger.

Vi har bidratt til utviklingen av verdens første selvkjørende brev- og pakkerobot. Den tror vi vil gi bedre service og økt effektivitet, i tillegg til null utslipp. Vår teknologipartner Buddy Mobility har stor tro på at dersom nye løsninger fungerer i Norge så vil de lykkes andre steder også.

– Potensielt kan samarbeidet brøyte vei også for en internasjonal satsing, fordi brev- og pakkeleveranser har mange likhetstrekk rundt i verden, sier Per Ivar Selvaag, Buddy Mobility.

Det er ikke første gang Posten bidrar til innovasjon. I 2013 utviklet vi den elektriske mopeden Paxster i samarbeid med Lloyds Industrier. Resultatet ble et industrieventyr for Lloyds (nå Paxster AS), og en suksesshistorie for Posten, som kunne levere utslippsfritt i byene. Vinn vinn for Posten og for bilprodusenten, som nå eksporterer til postselskap i hele verden. Fra 2016 rullet for eksempel 600 Paxstere ut på veiene i New Zealand.



“

Det er spennende at en så stor aktør som Posten lener seg fram og bidrar til utvikling og anvendelse av slike løsninger.

Per Ivar Selvaag, Buddy Mobility

### BREV

2018 - adressert, tall i tusen

↓ 602 764 (-12,9 %)

### PAKKER

2018 - tall i tusen

↑ 48 318 (8,9 %)

### BREV- OG PAKKEROBOTEN

- Vil i utvalgte områder kunne erstatte postkassen slik vi kjenner den i dag.
- Er selvkjørende og varsler når brev og pakker er på vei.
- Du kan bestemme selv om du vil gå ned i gata og hente sendingen med en gang eller bestille den helt fram til inngangsdøren på et tidspunkt som passer deg.
- Kjører selv tilbake på kvelden og blir i løpet av natten fylt med morgendagens leveranser.

### HUSSTANDER

pr. robot

100



# Satser på digital innovasjon

Vi skaper morgendagens tjenester for kunder og medarbeidere.

Postens innovasjons-HUB åpner mai 2019

I 2017 opprettet vi en egen avdeling for innovasjon, digital forretningsutvikling og brukeropplevelse.

Digital innovasjon er konsernets kompetansesenter for innovasjon og digitalisering. Her jobber totalt 25 medarbeidere med å utforske, forme og teste nye produkter og tjenester – fra ideutvikling til realisering.

– I 2018 hadde vi mest fokus på å bygge opp miljøet, få på plass et rammeverk for innovasjon og inngå samarbeidsavtaler. En av de største utfordringene har vært å rekruttere riktig kompetanse. Vi har ansatt både eksterne og interne, sier Alexander Haneng, direktør for Digital innovasjon.

Han forteller at samspillet mellom avdelingen og de øvrige miljøene i konsernet er viktig for å få økt gjennomføringskraft.

– Å jobbe i tverrfaglige team med erfaring og kompetanse er helt nødvendig for å lykkes med innovasjon, sier han.

Selv om mye av fjoråret gikk med til å bygge et grundig fundament for avdelingen, begynte de også arbeidet med flere prosjekter. Tjenesten «Innafor», som testes våren 2019, lar kunder med digital kodelås få pakkene sine levert innenfor dø-

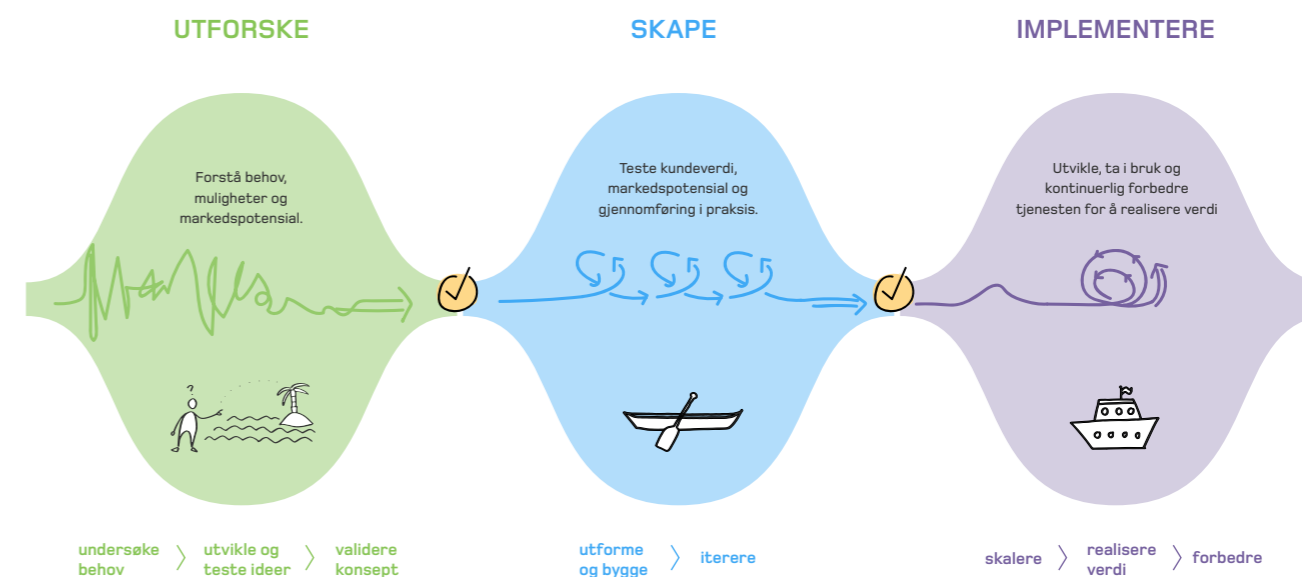
ren dersom de ikke er hjemme når budet kommer.

I et annet prosjekt ble det inngått et samarbeid med Telenor om å teste deres nye Internet of Things (IoT) på 4G-nett til å spore Postens pakkebur med egne sporingsbrikker.

– Selv om vi jobber med flere tjenester ut mot kundene, handler digitalisering like mye om å effektivisere driftsprosesser og å skape gode medarbeiderverktøy. Blant annet jobber vi med en egen app som lar medarbeidere melde fra om nestenulykker. Appen kan erstatte dagens papirskjema og tilhørende manuelle prosesser.

I 2018 ble konsernets intensiverte satsing på innovasjon lagt merke til av bladet Innomag, som kåret Posten Norge til landets femte mest innovative virksomhet. Magasinet, som er landets ledende innenfor innovasjon, skrev blant annet at 372 år gamle Posten fremstår som «alt annet enn sidrumpa» med sitt innovasjonsarbeid.

– Det er flott at vår satsing på nye og smarte løsninger har blitt lagt merke til. Posten Norge skal bli blant Norges mest innovative selskaper. Denne anerkjennelsen er til inspirasjon for veien videre, sier konsernsjef Tone Wille.



## Raskere innovasjon med Helix

For å nå ut med riktige løsninger raskere har vi begynt å jobbe på en ny måte. Med arbeidsmetodikken Helix fokuserer vi på samarbeid og innsikt. Vi tester ideer tidligere, og søker de løsningene som har størst verdi for kunder og konsernet

### DETTE HAR VI GJENNOMFØRT

- Chatbot i kundeservice
- App for enklere registrering av reiseregninger
- Sporing av postbur
- Bagasje kjørt hjem fra flyplassen
- Your hour – tidsdefinert leveranse
- Glow: digitalt grensesnitt som forenkler kommunikasjon mellom avsender, mottaker og sjåfør

### DETTE TESTER VI

- Levering innenfor døren
- Droneleveranser mellom sykehus
- Silver economy – Besøktjeneste til eldre som har behov for hjelp til enkle tjenester
- 3D-printing
- Prediksjonsverktøy – fanger opp og varsler om forsinkelser

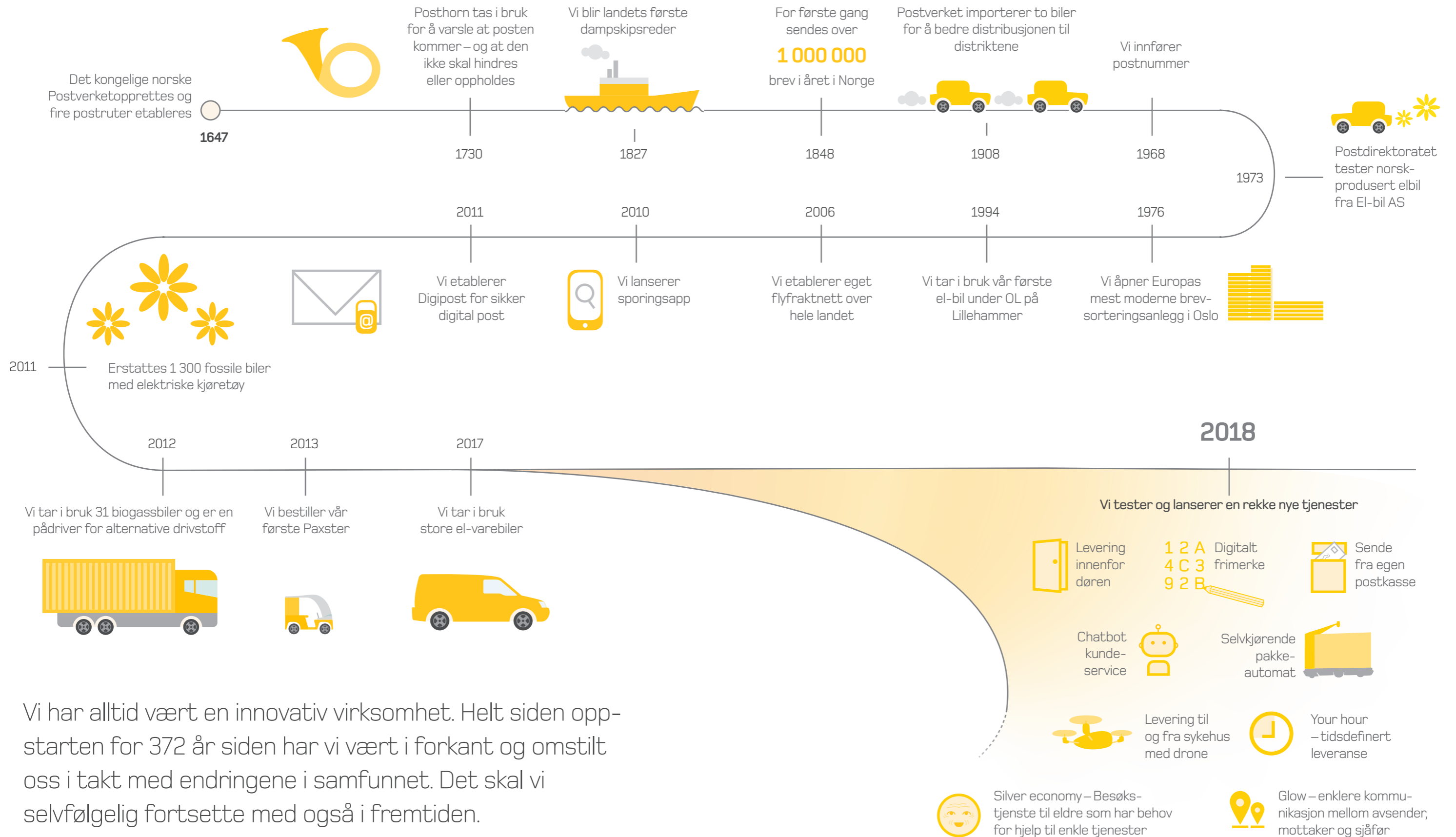
### ! Utfordringer:

I logistikksegmentet – lønnsomhetsutfordringer i en bransje med høy konkurranse og lave marginer

I postsegmentet – eskalerende volumfall og behov for store omstillinger raskt

Utvikling av medarbeidernes kompetanse tilpasset en digital tid

# Innovasjon i 372 år



Vi har alltid vært en innovativ virksomhet. Helt siden oppstarten for 372 år siden har vi vært i forkant og omstilt oss i takt med endringene i samfunnet. Det skal vi selvfølgelig fortsette med også i fremtiden.

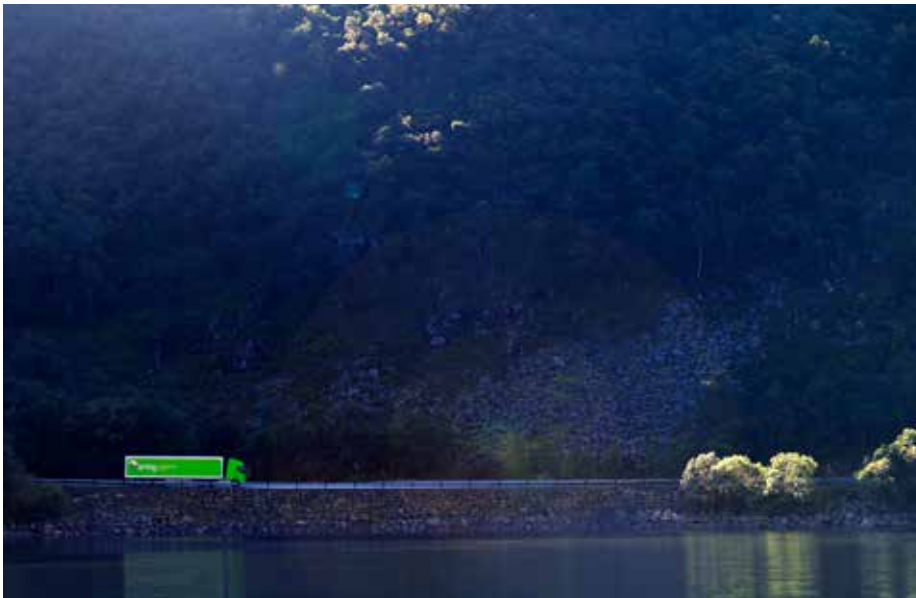


Postboks 1500 Sentrum, 0001 Oslo  
[www.postennorge.no](http://www.postennorge.no)

Følg oss på:



# Vi gjør hverdagen enklere og verden mindre



# Bærekraftsrapporten Posten Norge AS – 2018

---

<b>BÆREKRAFTRAPPORTEN POSTEN NORGE AS – 2018</b> .....	<b>2</b>
INNLEDNING.....	3
UTTALELSE CEO – KONSERNSJEFEN HAR ORDET.....	6
VÅRE NØKKELINTERESSENER .....	7
VESENTLIGHETSANALYSE 2018 .....	8
<b>INDIKATORER - SAMFUNN</b> .....	<b>9</b>
HELSE, ARBEIDSMILJØ OG SIKKERHET .....	9
ATTRAKTIV OG UTVIKLENDE ARBEIDSPASS .....	14
LIKESTILLING .....	18
INTEGRERING .....	20
ARBEIDSFORHOLD I LEVERANDØRKJEDEN .....	22
INFORMASJONSSIKKERHET .....	29
<b>INDIKATORER - MILJØ</b> .....	<b>33</b>
UTSLIPPSFRI OG EFFEKTIV TRANSPORT OG LOGISTIKK.....	33
LOKAL LUFTFORURENSNING (SVEVESTØV, NOx, SOx) .....	38
KLIMAEFFEKTIVE BYGG.....	41
AVFALL FRA EGEN VIRKSOMHET OG TERMINALER .....	42
FORURENSNING TIL HAV .....	44
<b>INDIKATORER - ØKONOMI</b> .....	<b>46</b>
ANTI-KORRUPSJON OG KONKURRANSEHENSYN .....	46
SAMFUNNSØKONOMISKE RINGVIRKNINGER.....	52
<b>EGENDEFINERTE TEMA</b> .....	<b>53</b>
TRUSSEL-OVERVÅKNING OG BEREDSKAP .....	53
ENKLERE HVERDAG FOR KUNDER OG MOTTAKER .....	55
MULIGGJØRE SIRKULÆRE LØSNINGER FOR KUNDER OG MOTTAKER.....	56
INNOVASJONSEFFEKTER AV POSTENS INNKJØP .....	57
PÅDRIVER FOR BÆREKRAFTIGE RAMMEVILKÅR .....	59
<b>OVERSIKT OVER RAPPORTERTE INDIKATORER I 2018</b> .....	<b>61</b>
GRI-INDEKS, GENERELLE INDIKATORER .....	61
GRI-INDEKS, TEMA-SPEISIFIKKE INDIKATORER .....	62
<b>UAVHENGIG ATTESTASJONSUTTALELSE</b> .....	<b>70</b>

## Innledning

### ***Om rapporten***

Næringslivet, myndigheter og enkeltpersoner blir i økende grad bevisst hva som skal til for å sikre en bærekraftig utvikling av selskaper og verden for øvrig. Posten Norge har jobbet systematisk med bærekraft siden 2010, og rapporterer årlig på de mest vesentlige områdene. Våre initiativer og resultater fra det siste året kan du lese om i denne rapporten. Vi benytter rapporteringsstandarden Global Reporting Initiative (GRI), noe som er forventet fra vår eier, Nærings- og fiskeridepartementet, jamfør «Et mangfoldig og verdiskapende eierskap» (Meld. St. 27, 2013-2014).

### ***Om Posten Norge***

Posten Norge er et nordisk post- og logistikkonsern som skal forenkle og verdiøke handel og kommunikasjon for mennesker og virksomheter i Norden. Vår visjon er «Vi gjør hverdagen enklere og verden mindre». Den er vår ledestjerne og setter føringene for hva vi skal prioritere og strekke oss etter.

Konsernet omsetter for MNOK 24 000, og har egen virksomhet i Norge, Sverige, Danmark, Finland, Polen, Slovakia, Belgia, Nederland, Storbritannia, Frankrike, Tyskland, Hellas, Hong Kong og Italia. Totalkapital er på MNOK 16 000, med egenkapitalgrad på 40,3 %.

Hovedkontoret ligger i Oslo, Norge, og 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.

Posten Norge AS er et statlig heleid aksjeselskap, og er morselskapet i Posten Norge-konsernet. Konsernets eierstyring og selskapsledelse er basert på og i henhold til norsk lov og den norske stats til enhver tid gjeldende eierpolitikk.

Konsernets divisjoner er sentrale enheter i styringen av konsernet, og utvikler og gjennomfører forretningsstrategier innenfor sine virksomhetsområder som understøtter konsernstrategien. Divisjonene er ansvarlige for å utvikle og levere tjenester med tilhørende service og kvalitet. Fra å være organisert etter land er konsernet nå organisert etter kunderettede tjenestekområder, med utgangspunkt i hvilke tjenester konsernets kunder normalt kjøper samlet. Alle divisjonene har hver for seg et nordisk resultatansvar for egen tjenesteportefølje.

- Divisjon Post: Fleksible tjenester til privatkunder. Adressert og uadressert postdistribusjon til bedriftsmarkedet.

- Divisjon E-handel og logistikk: Standardiserte pakke-, gods- og lagertjenester til netthandel og andre bedriftskunder.
- Divisjon Internasjonal logistikk: Kundespesifikke løsninger for offshore-segmentet og store industrikunder. Internasjonal spedisjon.
- Divisjon Ekspress: Innovative løsninger for ekspress, bud og hjemleveranse.

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. Verdierne 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. Verdierne ble endret i 2018 og er nå: Tar ansvar, Vil mer, Spille på lag.

Det er totalt 15.021 ansatte i 14 land i konsernet. I tillegg til egne ansatte kjøpes det i vesentlig grad tjenester, eksempelvis i Post i Butikk og fra underleverandører av transport.

Ansatte	Fast		Midlertidig		Sum
	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	
Norge	3970	7.634	201	525	12.330
Sverige	363	1.177	27	120	1.687
Danmark	48	207	3	1	259
Belgia	1	3			4
Finland	18	27	1		46
Frankrike	7	40	5	18	70
Tyskland	1	2			3
Hellas	7	8	1		16
Hong Kong	2	1			3
Italia		1			1
Polen	8	4			12
Slovakia	22	306	7	127	462
Nederland	11	33	3	14	61
England	18	49			67
<b>Sum</b>	<b>4476</b>	<b>9.492</b>	<b>248</b>	<b>805</b>	<b>15.021</b>

	Heltid		Deltid		Sum	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Menn	8.776	73 %	1.521	51 %	10.297	69 %
Kvinner	3.270	27 %	1.454	49 %	4.724	31 %
<b>SUM</b>	<b>12.046</b>	<b>100 %</b>	<b>2.975</b>	<b>100 %</b>	<b>15.021</b>	<b>100 %</b>

I mars 2018 solgte konsernet virksomheten Bring Citymail i Sverige. I rapportering som viser til 2017 er tall fra Bring Citymail i perioden mars-desember holdt utenfor, slik at det blir sammenlignbare tall.

For 2018 rapporteringen er det gjennomført en ny vesentlighetsanalyse. Denne resulterte i 18 vesentlige områder som rapporteres på. Sammenlignet med vesentlighetsanalysen gjennomført i 2015 fikk 5 temaer økt viktighet for interessentene, 5 temaer har samme viktighet, 8 temaer er nye og 8 områder ble tatt ut, justert eller omgruppert.

Rapporteringen er gjort i samsvar med GRI Standards og perioden som er dekket er fra 1. januar til 31. desember 2018. Det rapporteres årlig og årets rapport offentliggjøres etter styrets behandling 27. mars 2019. Den tilgjengeliggjøres på [postennorge.no/baerekraft](http://postennorge.no/baerekraft). Engelsk utgave vil være tilgjengelig fra 9. mai 2019. Rapporten for 2017 ble publisert etter styrets behandling 15. mars og engelsk utgave ble publisert 8. mai 2018.

For finansiell rapportering har konsernet delt virksomheten i to segmenter, Post og Logistikk. I GRI-rapporten har vi ikke denne inndelingen, men rapporterer for konsernet totalt sett.

Posten Norge AS deltar i følgende eksterne initiativ: FNs Global Compact, Zero, Sintef og Næring for klima.

Posten Norge AS har medlemskap i følgende foreninger International Post Corporation, Svanens Innkjøperklubb og Grønt Punkt.

Kontaktpunkt for spørsmål angående rapporten er Kommunikasjonsdirektør konsern, Randi Bjerkeland Skagemo, [randi.skagemo@posten.no](mailto:randi.skagemo@posten.no)



## Uttalelse CEO – Konsernsjefen har ordet

Endringer skjer stadig raskere, noe som gjør at en tydelig strategisk retning for langsiktig verdiskaping er enda viktigere enn før. Bærekraft handler for Posten om langsiktig levedyktighet for verden og for konsernet. Det handler om å videreutvikle en virksomhet som skal være relevant og lønnsom også i fremtiden, og om å ta vare på behovene til de som lever i dag uten å ødelegge fremtidige generasjoners muligheter. Da må vi være bevisst på hvordan vi bruker og påvirker ressurser. Vi som leder store virksomheter har et ansvar for å gå i front. Samarbeid mellom virksomheter så vel som mellom næringsliv og politikere er viktig, og nødvendig, for å sette retning og sikre rammebetingelser.

Kort oppsummert ser 2018 slik ut: Kundene er blitt mer fornøyde, og nye og tidligere kunder har kommet til. Logistikkmarkedet er i vekst, men det er et krevende marked med høy konkurranse. Postvolumene faller raskere enn noensinne, og det har aldri før vært større behov for å omstille postvirksomheten. Parallelt utvikler konsernet nye tjenester og rigger seg for fremtiden. I vår digitale tid vil kundene ha enkle, fleksible og bærekraftige løsninger – hvor de selv kan velge når og hvor pakkene skal leveres. Vi skal gjøre hverdagen enklere og verden mindre for kundene våre - det er det vår arbeidshverdag handler om.

Bærekraftarbeidet vårt viser at vi er avhengig av samspillet mellom alle våre ressurser for å være en relevant og foretrukket leverandør på sikt. Postens landsdekkende infrastruktur utgjør en viktig del av verdikjeden til store deler av vårt næringsliv og påvirker slik sett vekst, inntjening og utvikling for mange selskaper, ikke bare for oss selv.

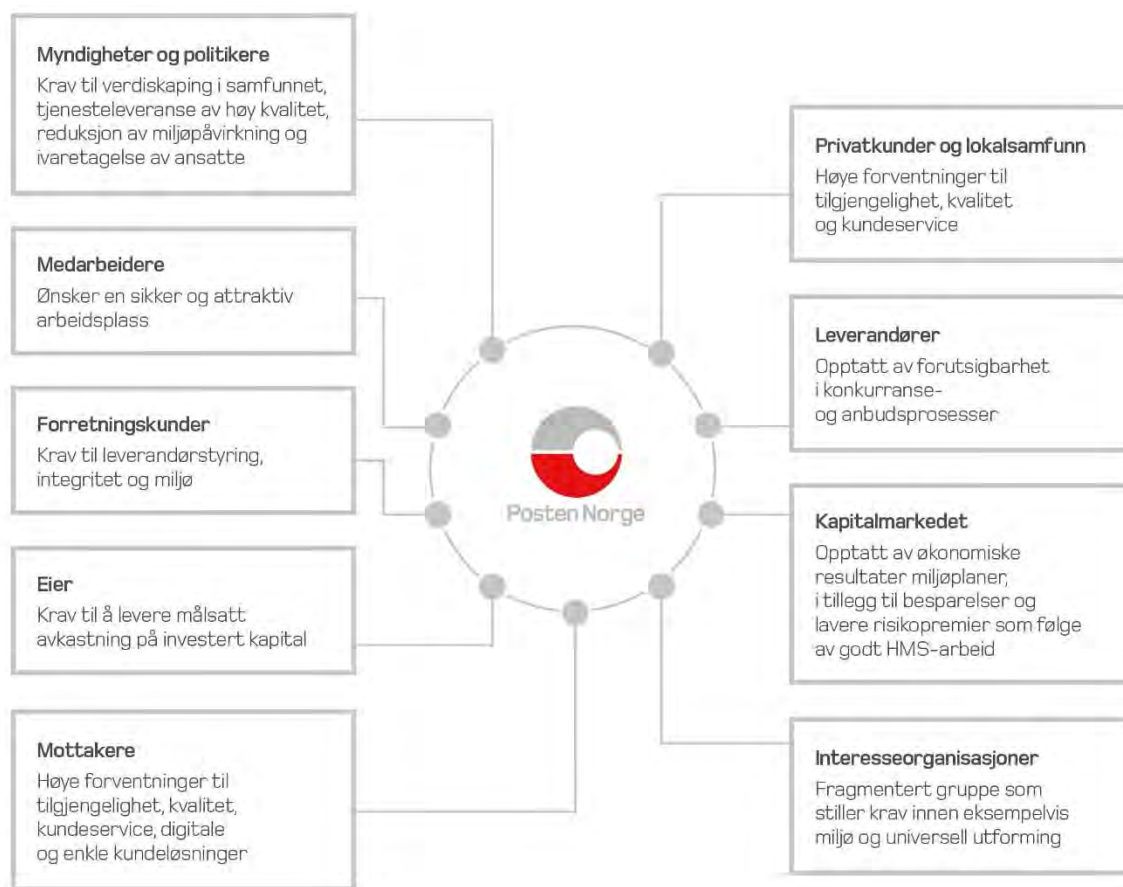
Vi har jobbet systematisk med bærekraft siden 2010 og arbeidet er en integrert del av vår virksomhet. Ved å måle resultater og rapportere gjør vi det enkelt for våre interessenter – det være seg eier, myndigheter, samarbeidspartnere, leverandører, medarbeidere og kunder å få vite hvilke verdier vi har skapt gjennom året og hvilke fotavtrykk vi har satt i samfunnet. Dette bidrar til å skape trygghet på at vi gjør ting riktig, og at vi går i front for en bærekraftig utvikling.

Konsernets hovedmål; Engasjerte og kompetente medarbeidere, Innovativ og bærekraftig utvikling, Fornøyde og lojale kunder og Kostnadseffektivitet og lønnsom vekst, reflekterer våre viktigste ressurser. De setter en tydelig retning på hva vi må lykkes med for å sikre en bærekraftig utvikling for oss og verden rundt oss.

## Våre nøkkelinteressenter

I lys av at konsernet fullførte arbeidet med ny konsernstrategi i desember 2017, ble det i 2018 gjennomført en oppdatert vesentlighetsanalyse som er koblet til den nye strategien. Denne vil ligge til grunn for bærekraftsrapporteringen for 2018. Å definere våre nøkkelinteressenter har vært en sentral del av arbeidet med vesentlighetsanalysen, og interessentene er med på å legge rammene for vårt arbeid med bærekraft. Interessentene har alle ulike krav og forventninger til konsernet.

### Våre viktigste nøkkelinteressenter



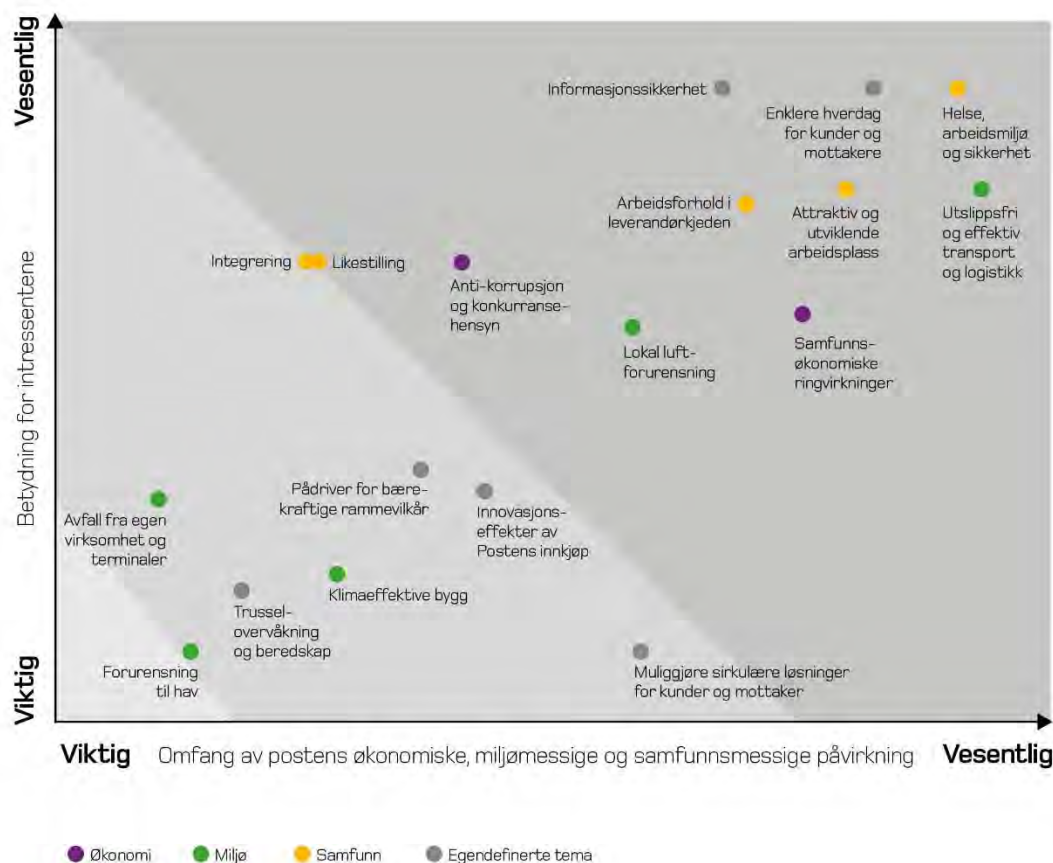
## Vesentlighetsanalyse 2018

Et av grunnprinsippene i GRI Standards er at selskaper skal utforme sin bærekraftsrapportering basert på de bærekrafttemaene som er mest vesentlige for selskapet.

Vesentlighet i denne sammenheng avgjøres av:

- Omfanget av selskapets økonomiske, miljømessige og samfunnsmessige påvirkning (x-aksen)
- Hva som i betydelig grad vil påvirke vurderingene og valgene til selskapets interessenter (y-aksen)

Matrisen viser de viktigste og mest vesentlige temaene for interessentene når det gjelder vår påvirkning på omgivelsene.



## INDIKATORER - SAMFUNN

### Helse, arbeidsmiljø og sikkerhet

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

#### **Forklaring av temaet og avgrensninger**

Det er viktig for Posten at medarbeidernes arbeidssituasjon blir tatt på alvor. Friske og motiverte medarbeidere og ledere er avgjørende for at vi skal nå målene våre. Helse, arbeidsmiljø og sikkerhet er relevant for alle som utfører arbeid for konsernet, både ansatte og eksterne.

#### **Konsernets håndtering**

HMS er første tema på agendaen i alle leder- og styremøter. Dette bidrar til å opprettholde en bevissthet om temaet i hele konsernet.

Utviklingsarbeidet og det langsiktige strategiske arbeidet med helse, arbeidsmiljø og sikkerhet er sentralisert til konsernstab HR og HMS. Divisjonene bestiller fra konsernstab HR og HMS, som også fungerer som et koordineringsledd for lederlinjene i divisjonene. I regionene og forretningsområdene er det i tillegg et lokalt støtteapparat innenfor fagområdet.

Konsernstab HR og HMS skal i samarbeid med forretningen sikre:

- At aktiviteter er koordinerte og at beste praksis benyttes.
- At prioritering skjer ut fra hva som er verdiknende for kunder og til det beste for konsernet.
- Arbeidet skal være basert på dialog og nærhet til forretningen og bidra til gjennomføringskraft.
- Vi skal jobbe etter konsernets strategiske prinsipper: Kundeorientert, Forenklet, Lønnsomt.

Formålet med HMS-arbeidet er å forvalte vår viktigste ressurs – medarbeiderne – på en best mulig måte. Det at vi legger til rette for et helsefremmende arbeidsmiljø der ingen medarbeidere blir syke eller skadet på jobb er med på å øke lojalitet og å begrense kostnader knyttet til fravær og turnover. Når nærværet øker og flere medarbeidere er på jobb, får vi færre operasjonelle utfordringer. Produktiviteten og kvaliteten øker, medarbeidertilfredsheten blir bedre, og vi oppnår store kostnadsbesparelser.

Konsernet har mange og ulike arbeidsoppgaver som påvirker hvilke lover og forskrifter som gjelder spesielt for det enkelte sted. Vi forplikter oss til å følge gjeldende lover og forskrifter og å forholde oss til de samarbeidsarenaer som gjelder. Det fastsettes og rapporteres på mål om sykefravær, uføre, personskader, nestenulykker og innrapporterte tilfeller av trakassering og diskriminering.

HMS er et lederansvar på alle nivå i organisasjonen, og HMS-relaterte problemer løses løpende på lavest mulig nivå. Utviklingsarbeidet og det langsiktige strategiske arbeidet med helse, arbeidsmiljø og sikkerhet er sentralisert til konsernstab HR og HMS i konsernet.

Bruk av bedriftshelsetjenesten, resultat og planer fra organisasjonsundersøkelsen, trepartssamarbeidet, bruk av risikovurderinger og arbeidet med Arbeidstilsynssaker, er og vil være viktige tiltak når det gjelder å redusere sykefraværet.

Arbeidet med å finne avklaring for medarbeidere med et gjentakende og/eller langvarig sykefravær er viktig og noe som gjøres i samarbeid med viktige samarbeidsaktører som bedriftshelsetjenesten og NAV.

Systematisk oppfølging av sykemeldte bidrar til forutsigbare prosesser for alle involverte parter. Postens rutiner for oppfølging av sykefravær, har vært og vil fortsatt være et viktig verktøy.

Konsernet har over flere år prioritert innsatsen mot medarbeidere som har det høyeste sykefraværet, og arbeidet med å få disse tilbake i jobb. Sentralt står «Det nytter»-systematikken, som retter seg mot medarbeidere med 24 eller flere sykefraværsdagsverk hvert år de tre siste årene. Arbeidet og metodikken med «Det nytter» har gitt god effekt.

Posten registrerer personskader etter Norsk Industris standard. Konsernet har over tid etablert en rekke virkemidler som skal bidra til å bygge en robust sikkerhetskultur. Det er utarbeidet en egen konsernfelles sikkerhetsstandard som benyttes både til revisjoner og egenevalueringer. Medarbeiderne i konsernets driftsavdelinger skal hvert år ha en sikkerhetssamtale med sin leder, der risikoforhold og holdning til sikkerhetsregler er tema.

Registrering av nestenulykker og farlige forhold er et viktig virkemiddel i sikkerhetsarbeidet. Det bidrar til å avdekke risikoforhold samtidig som det skaper oppmerksomhet om sikkerhetsarbeidet. I 2018 ble det utarbeidet en «Beste praksis» der alle virkemidlene er beskrevet samt tips om den beste måten å benytte dem på.

Det finnes flere kanaler for tilbakemelding og klagebehandling, både via nærmeste leder, Varslingsinstituttet og AMU – 3-partssamarbeidet.

### ***Evaluering av arbeidet***

#### **Konsernet evaluerer HMS-arbeidet gjennom:**

- Arbeidet som gjøres i de lokale samarbeidsgruppene innen HMS.
- Personalmøter, morgenmøter og andre møter med medarbeiderne for informasjon og dialog.
- Tilbakemeldinger som medarbeider gir leder gjennom Pluss-samtalen (medarbeidersamtalen).
- Kartlegging og tilbakemelding vi får via Organisasjonsundersøkelsen.
- Verneombudets deltakelse i de ulike HMS-rutinene/HMS-arbeidet.
- Risikovurderinger som skal sikre at vi på en systematisk måte vurderer hva som kan forårsake skader eller sykdom på arbeidsplassen, og sørger for å iverksette forebyggende tiltak. Resultatet av risikovurderingen gir igjen grunnlag for å prioritere tiltak.
- Egen konsernfelles sikkerhetsstandard som benyttes både til revisjoner og egenevalueringer.

De siste årene har vært preget av gode HMS-resultater. Imidlertid har trenden på sykefravær og skader og ulykker flatet noe ut, men det er fortsatt grunntanken at systematisk bruk av HMS-verktøy og tiltak gir gode resultater.

Systematisk skadeforebygging, sykefraværsoppfølging og nulltoleranse for diskriminering har vist seg å være en effektiv tilnærming.

I 2018 ble det ikke meldt inn saker om diskriminering via konsernets varslingskanal.

Gjennom en felles, årlig planprosess blir endringer som påvirker HMS-arbeidet tilpasset og håndtert. For å videreutvikle vårt HMS-arbeid, samt løse utfordringene konsernet står overfor, er samhandling med relevante aktører og myndigheter viktig. Posten vil fortsette det aktive samarbeidet med aktørene som støtter oss i arbeidet med å skape et bedre arbeidsmiljø.

For å snu den negative skadeutviklingen siste år, vil det i 2019 bli iverksatt flere tiltak. En konsernfelles kampanje skal styrke oppmerksomheten om sikkerhetsarbeidet. I tillegg vil alle ledere gjennom HMS-lederopplæring trene på å bruke «Beste praksis». Antall granskinger skal økes og revisjoner og egnevaluering av Sikkerhetsstandard HMS skal opprettholdes i samme omfang som tidligere.

Gjennomsnittsalderen i konsernet er økende og gir utfordringer når det gjelder å nå vårt mål om fortsatt redusert sykefravær. Når vi vet at muskel- og skjelettlidelser er den vanligste årsaken til uførhet blant de eldste arbeidstakerne og at gjennomsnittsalderen i Posten er økende, vil det å forebygge muskel- og skjelettplager være et viktig satsningsområde i tiden fremover. Å identifisere og behandle arbeidsmiljøfaktorer som hemmer og fremmer arbeidshelse og arbeidsmiljø vil være viktig fremover og også i tråd med den nye IA-avtalen.

Med bakgrunn i analyser og feltarbeid på sykefravær, som gir indikasjoner på hvordan fraværs mønstre ser ut i de ulike jobbfamilier men også i enkeltsaker, er det ønskelig å utarbeide en mer målrettet modell for oppfølging/tiltak. Ny IA-avtale gir føringer for og er i tråd med Postens arbeid og fokus på forebyggende arbeidsmiljøarbeid og/eller hyppig lange gjentakende sykefravær. Vektleggingen av forebyggende arbeidsmiljøarbeid betyr at oppmerksomheten rettes mot hvordan konkrete arbeidsprosesser kan planlegges og organiseres.

#### ***Indikator 403-1 Arbeideres representasjon i formelle HMS-komiteer med representanter for ledelsen og de ansatte***

HMS er et lederansvar på alle nivå i organisasjonen. HMS-relaterte problemer løses løpende på lavest mulig nivå. Aktiv medvirkning fra medarbeidere og medarbeiderrepresentanter er en forutsetning for å oppnå et godt, sikkert og helsefremmende arbeidsmiljø. Dette ivaretas systematisk gjennom 3-partssamarbeid HMS.

Det gjennomføres regelmessig tre-partsmøter på alle nivå i organisasjonen. Rutinebeskrivelse for Arbeidsmiljøutvalget i Posten Norge AS beskriver organisering, roller og myndighet. Konsernet sikrer medarbeidernes medvirkning i det systematiske HMS arbeidet på flere måter gjennom:

- AMU og 3 -partsamarbeidet
- personalmøter, morgenmøter og andre møter med medarbeiderne for informasjon og dialog tilbakemeldinger som medarbeider gir leder som arbeidsgiver gjennom Pluss-samtalen (medarbeidersamtalen)
- kartlegging og tilbakemelding vi får via Organisasjonsundersøkelsen
- verneombudets deltakelse i de ulike HMS-rutinene/HMS-arbeidet

96 prosent av konsernets faste og midlertidige medarbeidere er ansatt i deler av virksomheten som har formelle helse- og sikkerhetskomiteer (arbeidsmiljøutvalg, trepartssamarbeid, m.m.).

***Indikator 403-2 Type og frekvens av personskader, yrkessykdommer, tapte arbeidsdager, fravær og samlet antall dødsulykker etter region og kjønn***

Det fastsettes konkrete konsernfelles og forretningsspesifikke mål for:

- Sykefravær (%)
  - Uføre (%) (morselskapet)
  - Antall personskader med fravær: H1-verdi
  - Totalt antall skader med og uten fravær. H2-verdi
  - Rapportering av nestenulykker /uønskede hendelser
- HMS-utviklingen følges opp månedlig.

**Sykefravær**

Sykefraværet i konsernet endte på 6,0% i 2018. Dette er 0,2 prosentpoeng høyere enn målet for året. Økningen i sykefraværet i 2018 skjedde i det legemeldte langtidsfraværet, mens det egenmeldte sykefraværet har ligget stabilt lavt de siste årene. Det er ikke mulig å rapportere på yrkessykdom, i tillegg rapporteres det kun på egne ansatte.

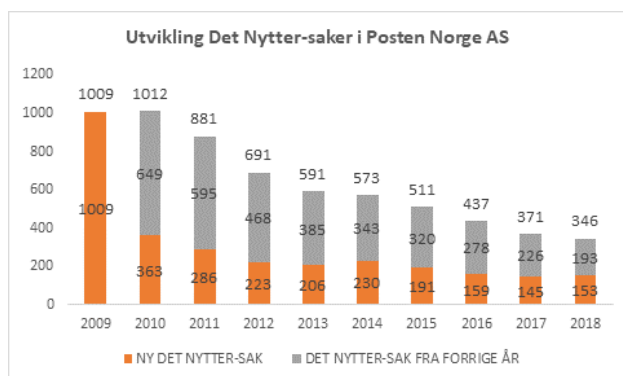
Sykefraværet i konsernet ligger fortsatt lavere enn sykefraværet i det norske arbeidsmarkedet.

*For 2018 vil HMS-dataene for Bring Citymail ligge inne i tallgrunnlaget til og med februar. For å få et mest mulig korrekt sammenligningsgrunnlag, er HMS-dataene for Bring Citymail tatt ut fra grunnlaget de 10 siste månedene av 2017 og 2016.*

Uføreandelen endte i 2018 på lave 0,9 % av egne årsverk i Posten Norge AS.

Konsernet har også over flere år prioritert innsatsen mot medarbeidere 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 sykefraværsdagsverk hvert år de tre siste årene. Arbeidet med «Det nytter» har gitt god effekt.

Det er en nedgang fra 371 saker i 2017 til 346 saker i 2018. Fra 2009 til 2018 er antall saker redusert med 66 %.



(Merk at disse tallene kun gjelder for morselskapet, og ikke konsernet).

## Skader og ulykker

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.

Det ble i 2018 registrert 33 575 nestenulykker og uønskede hendelser. Skader og ulykker i konsernet i 2018 endte på 223 personskader (H2). H2-verdien for 2018 endte på 9. Dette er 3 høyere enn målet for året. H1-verdien endte på 4,9 i 2018. Dette er 0,9 høyere enn i 2017.

2018	Kvinner	Menn
Sykefraværprosent	8,4 %	5,8 %
H1	5	4
H2	10	8
Dødsulykker		1

	H1-verdi	H2-verdi	Dødsulykker	Sykefraværprosent
Konsernet	4,9	9,0	1	6,0 %
Posten Norge AS	4,7	8,2	1	6,7 %
Divisjon Post	3,8	7,7	1	6,8 %
Divisjon E-handel og logistikk	6,3	10,6		6,6 %
Divisjon Internasjonal logistikk	6,8	9,7		4,3 %
Divisjon Ekspress	4,1	13,6		4,3 %

Det er utarbeidet en egen konsernfelles sikkerhetsstandard som benyttes både til revisjoner og egnevalueringer. Medarbeiderne i konsernets driftsavdelinger skal hvert år ha en sikkerhetssamtale med sin leder der risikoforhold og holdning til sikkerhetsregler er tema. Gjennomføringsgraden var på 86% i 2018.



Antall granskinger av alvorlige hendelser gikk ned i 2018 som følge av endrede kriterier for hvilke hendelser som skal granskes. Det ble gjennomført 20 granskinger. Kriteriene vil bli endret tilbake i 2019.

#### **Indikator 406-1 Antall tilfeller av diskriminering og tiltak iverksatt for dette**

Posten har en konsernpolicy mot diskriminering som er en del av Postens etiske retningslinjer – der det ikke aksepteres noen form for trakassering eller diskriminering som følge av rase, religion, nasjonalitet, seksuell legning, kjønn eller annet. Dette er i tråd med ny Diskrimineringslov i 2018.

Det foreligger ingen sak for konsernets varslingsordning gjennom 2018 der det er konkludert med at det har funnet sted diskriminering.

## **Attraktiv og utviklende arbeidsplass**

GRI-indikatorer: 401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3, 202-1

#### **Forklaring av temaet og avgrensninger**

Våre medarbeidere er konsernets viktigste ressurs. Et helsefremmende arbeidsmiljø, riktig sammensetning av ansatte og ledere og ikke minst gode ledere er essensielt for å innfri de finansielle kravene fra eier.

Det å skape attraktive arbeidsplasser for både eksisterende og nye medarbeidere er svært viktig for konsernet. Engasjerte og kompetente medarbeidere er et av konsernets fire hovedmål og må til for å skape en attraktiv arbeidsplass.

At ansatte opplever at arbeidsplassen er attraktiv, er relevant i hele konsernet og i alle stillingskategorier.

#### **Konsernets håndtering**

Alle medarbeidere og ledere i Posten bidrar hver dag til å skape attraktive arbeidsplasser. Bildet av en attraktiv arbeidsplass skapes av medarbeidere i møte med kunder både direkte og digitalt, og gjennom medias dekning av vår virksomhet. Konsernet gjennomfører jevnlig tiltak for å oppgradere kompetansen og endringsevnen til medarbeiderne. Vi gjennomfører årlig prestasjons- og karriereutviklingssamtaler.

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.

Et av konsernets fire hovedmål er engasjerte og kompetente medarbeidere.

Konsernstab HR og HMS har hovedansvar for å følge opp målet i samarbeid med ledere og HR-medarbeidere i hele organisasjonen. Resultatene fra organisasjonsundersøkelsen og Pluss-samtaler brukes til å kartlegge og følge opp dette arbeidet. God dialog med ansattrepresentanter er også et viktig bidrag i dette arbeidet.

Konsernet arbeider kontinuerlig med å skape engasjerte og kompetente medarbeidere. Dette gjøres primært gjennom dialog mellom ansatte og leder i det daglige arbeidet. I tillegg har konsernet diverse kurs og program for ansatte, som E-læring program, grunnopplæring i arbeidsmiljø, lederopplæring og omskolering i forbindelse med omstilling. Konsernet tilbyr også lærlingplasser og traineeprogram.

### **Evaluering av arbeidet**

Posten bruker organisasjonsundersøkelsen til å kartlegge hvorvidt arbeidsplassen oppleves som attraktiv. Organisasjonsundersøkelsen inneholder fire spørsmål om attraktivitet og fire om kompetanse. Undersøkelsen kartlegger også omfanget av gjennomførte Pluss samtaler.

Organisasjonsundersøkelsen bidrar til å kartlegge trivsel og attraktivitet. I 2018 svarer nesten 9 av 10 at de trives godt i jobben sin og vil gjerne fortsette å jobbe i selskapet, mens 8 av 10 er stolte over å jobbe i hos oss.

### **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 2018 ble det i konsernet ansatt 1530 nye medarbeidere (faste og midlertidig ansatte), hvorav 87 prosent av disse ble ansatt i heltidsstilling. 79 prosent av de nyansatte var menn.

<b>Nyansatte i Norge</b>	<b>Kvinner</b>	<b>Menn</b>
Under 30 år	16	63
30 til 50 år	76	210
Over 50 år	63	215
<b>SUM</b>	<b>155</b>	<b>488</b>

<b>Nyansatte utenfor Norge</b>	<b>Kvinner</b>	<b>Menn</b>
Under 30 år	74	268
30 til 50 år	81	385
Over 50 år	9	70
<b>SUM</b>	<b>164</b>	<b>723</b>

<b>Fratredelse og turnover i Norge</b>	<b>Kvinner</b>	<b>Kvinner turnover</b>	<b>Menn</b>	<b>Menn turnover</b>
Under 30 år	60	14 %	133	12 %
30 til 50 år	126	9 %	282	9 %
Over 50 år	228	9 %	352	9 %
<b>SUM</b>	<b>414</b>	<b>10 %</b>	<b>767</b>	<b>9 %</b>

<b>Fratredelse og turnover utenfor Norge</b>	<b>Kvinner</b>	<b>Kvinner turnover</b>	<b>Menn</b>	<b>Menn turnover</b>
Under 30 år	27	22 %	87	22 %
30 til 50 år	58	18 %	251	20 %
Over 50 år	26	23 %	95	19 %
<b>SUM</b>	<b>111</b>	<b>20 %</b>	<b>433</b>	<b>20 %</b>

**Indikator 401-2: Goder til heltidsansatte som ikke tilbys til midlertidig ansatte eller deltidsansatte, etter betydelige driftssteder**

99,8 prosent av ansatte i konsernet jobber i et selskap der midlertidig ansatte tilbys samme goder som de fast ansatte. Unntaket er arbeidstakere i norske selskaper med mindre enn 20 prosent arbeidstid, som ikke er omfattet av pensjonsspareavtaler eller uførepensjonsavtaler samt timelønnede som ikke er omfattet av gruppelevesforsikring. Dette er regulert av overenskomster og avtaler, eller gis som tilbud hos det enkelte selskap.

**Indikator 404-1: Gjennomsnittlig antall opplæringstimer pr år pr ansatt**

2018 ble det i gjennomsnitt gitt 15,26 timer opplæring til ansatte i Norden.

<b>Program</b>	<b>Ansatt gruppe</b>	<b>Sum Timer</b>	<b>Gj.snitt timer pr år</b>
E-læring	Alle	2.411	0,18
Arbeidsmiljø	Medarbeider	1.350	0,10
Lærlinger	Medarbeider	198.900	14,81
Lederspirer	Medarbeider	1.152	0,09
Traineeprogram	Medarbeider	7.800	0,58
Topplederprogram	Leder	2.040	2,29
Mellomlederprogram	Leder	1.008	1,13
Førstelinjeliderprogram	Leder	3.888	4,36
<b>SUM</b>	<b>Alle</b>	<b>218.549</b>	<b>15,26</b>

**Indikator 404-2: Program for å oppgradere kompetansen og øke endringsevnen til medarbeiderne**

Flere kompetente medarbeidere øker organisasjonens menneskelige kapital og bidrar til å gjøre konsernet til en mer attraktiv arbeidsgiver. Samtidig bidrar det til å gjøre medarbeidere bedre rustet til å mestre endring i arbeidshverdagen og ta fatt på nye oppgaver, både i konsernet og utenfor.

I tillegg til kompetanseutvikling som skjer på arbeidsplassen tilbys kurs og program som:

**E-læring:** Konsernet har en egen læringsportal, Posten- og Bring Akademiet. E-læringskursene er mindre omfangsrike kurs på maks 1 t innen en rekke områder. Både enkeltstående og i kombinasjon med samlinger.

**Grunnopplæring i arbeidsmiljø:** Konsernet har et eget konsept for den lovpålagte grunnopplæringen i arbeidsmiljø. Opplæringen skal gi deltakerne forståelse for hvordan vi jobber med HMS i Posten og Bring og bedre samarbeidet mellom de ulike aktørene i HMS-arbeidet. Opplæringen er beregnet på ledere, tillitsvalgte, verneombud og HR/HMS-medarbeidere.

#### **Rekruttering og opplæring av ansatte:**

Lærlinger: 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.

Lederspirer: Konsernet ønsker å rekruttere flere førstelinjeledere blant egne medarbeidere. Programmet har som mål å utvikle kvalifiserte lederkandidater som kan ansettes som førstelinjeledere ved behov i produksjon eller distribusjon

Traineeprogram: Traineeprogrammet har som mål å utvikle kvalifiserte ledere med kritisk kompetanse.

Lederopplæring: Konsernet fortsetter sitt systematiske arbeid med å utvikle ledergrupper og enkeltledere etter behov. Konsernet har spesialtilpassede lederprogram til ulike nivå. Toppleder-, mellomleder- og førstelinjelederprogram.

Omstilling: 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.

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.

#### **Oversikt over programmer og omfang**

<b>Program</b>	<b>Kurs Timer</b>	<b>Antall deltakere</b>	<b>Sum Timer</b>
E-læring	1	2.411	2.411
Arbeidsmiljø	18	75	1.350
Lærlinger	1.950	102	198.900
Lederspirer, 12 dg á 8 t	96	12	1.152
Traineeprogram	1.950	4	7.800
Topplederprogram, 5 dg á 8 t	40	51	2.040
Mellomlederprogram, 9 dg á 8 t	72	14	1.008
Førstelinjelederprogram, 9 dg á 8 t	72	54	3.888
<b>SUM</b>	<b>4.199</b>	<b>2.723</b>	<b>218.549</b>

I tillegg kommer 47 utdanningsstipend av uspesifisert omfang.

**Indikator 404-3: Goder til heltidsansatte som ikke tilbys til midlertidig ansatte eller deltidsansatte, etter betydelige driftssteder**

Konsernet benytter et elektronisk verktøy for gjennomføring av PLUSS (medarbeidersamtaler). I tillegg kartlegges ambisjon og vilje til organisatorisk og geografisk mobilitet.

Basert på egenrapportering i den årlige organisasjonsundersøkelsen oppgir 88% at de har gjennomført PLUSS. 80% av de ansatte besvarte organisasjonsundersøkelsen. Dette er en høy svarprosent og det er derfor rimelig å anta at 88% av de ansatte har gjennomført en PLUSS samtale i løpet av 2018.

**Indikator 202-1: Forhold for standard begynnerlønn pr. kjønn sammenliknet med lokal minstelønn på steder der bedriften har betydelig virksomhet**

Betydelig virksomhet defineres i denne sammenheng som Posten Norge AS. Ansatte i Posten Norge AS utgjør 73 % av de ansatte i konsernet, og 74 % av de faste ansatte.

Det opereres ikke med nasjonal minstelønn i nordiske land. Lønnsnivå og begynnerlønn er regulert i partsforholdet mellom tillitsvalgte og arbeidsgiver. 95,3 prosent av konsernets faste og midlertidige medarbeidere er ansatt i et nordisk land. 94% av konsernets faste ansatte jobber i et selskap som er omfattet av en eller flere tariffavtaler.

Laveste lønnsnivå i driftsstillinger og stab/ledelse er fastsatt i stillingsstrukturen som reforhandles i årlige forhandlinger med fagforeningene, (se tabell nedenfor).

**Begynnerlønn og gjennomsnittslønn i Posten Norge AS, 2018**

<b>Standard begynnerlønn (kr/år i 100% stilling)</b>	<b>Kvinner</b>	<b>Menn</b>
Lønn på laveste nivå i drift	<b>376.500</b>	<b>376.500</b>
Lønn på laveste nivå i stab og ledelse	<b>435.400</b>	<b>435.400</b>

**Likestilling**

GRI-indikator: 405-2

**Forklaring av temaet og avgrensninger**

Medarbeiderne er konsernets viktigste ressurs. For å få de beste ansatte må konsernet rekruttere fra hele befolkningen av kvalifiserte kvinner og menn. Dette gjelder både intern og ekstern rekruttering.

Likestilling er relevant i hele konsernet og i alle stillingskategorier.

**Konsernets håndtering**

Konsernet vurderer kontinuerlig ulike tiltak for å bedre likestillingen av kvinner og menn i konsernet, både likelønn og antall kvinner. Vi evaluerer effekten av eksisterende tiltak og gjennomfører tilpasninger og

endringer basert på beste praksis. Konsernstab HR-HMS er ansvarlig for å identifisere mulige tiltak samt gjennomføre og måle effekter.

Formålet er å øke antall kvinner i alle stillinger slik at det blir en jevnere balanse mellom kvinner og menn. For å lykkes er det helt vesentlig å ha konkrete tiltak der vi både utfordrer eksisterende praksis og følger opp resultatene av tiltakene. Posten har konsernfelles retningslinjer for rekruttering som tilstrebes å være nøytral med hensyn til kjønn, alder og etnisitet. Ambisjonen er en kjønnsbalanse blant ledere som gjenspeiler fordelingen totalt i konsernet.

Konsernstab HR-HMS er ansvarlig for konsernfelles lederprogram og gjennomføring av Leder Review og følger opp intensjonen av tiltak.

### **Spesifikke tiltak**

#### 1. Rekruttering

Vi tilstreber nøytrale rekrutteringsprosesser som ikke farges av kjønn samt at vi ønsker en kvalifisert kandidat av hvert kjønn ved finaleintervju.

#### 2. Lederutvikling

Vi vektlegger kjønnsbalanse ved nominering til lederprogram.

#### 3. Ledergrupper

I Leder Review utfordrer vi antall kvinner i etterfølgerplanlegging, der begge kjønn bør være representert. Vi måler, rapporterer og diskuterer årlig kjønnsbalansen i ledergruppene som skal reflektere fordelingen for øvrig i konsernet.

#### 4. Økt synlighet av kvinnelige ledere

Vi iverksetter ulike aktiviteter for å synliggjøre kvinnelige ledere i internaviser og på intranettet.

### **Evaluerings av arbeidet**

Vi måler årlig sammensetning av kvinner og menn pr. land og funksjon. Vi måler årlig sammensetningen av nytilsatte i Norge og utenfor fordelt på alder og kjønn. Tilsvarende for lønninger.

Den årlige evalueringen brukes til å måle effekten av tiltakene. I 2018 var kvinneandelen i konsernet 1,5 prosentpoeng lavere enn i 2017.

Vi har økt omtalen av tiltakene og stiller strengere krav til resultat.

### **Indikator 405-2 Forholdet mellom grunnlønn og godtgjørelse av kvinner i forhold til menn etter ansattkategori, på steder der bedriften har betydelig virksomhet**

Betydelig virksomhet i denne sammenheng er Posten Norge AS.

Lønn	Kvinner	Menn
Toppledere	99,1 %	100 %
Ledere	100,4 %	100 %
Ansatte	100,0 %	100 %

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 0,4 prosent mer enn mennene, (se tabell over).

Det er ingen godtgjørelse eller ordning i Posten Norge som differensierer på kjønn.

Posten Norges lønnspolitikk skal:

- Være et virkemiddel i konkurransen om arbeidskraft og bidra til at selskapet kan rekruttere, utvikle og beholde kompetente medarbeidere og ledere.
- Stimulere til innsats og resultater og bidra til at selskapet når sine mål.
- Bidra til å forsterke forretningskulturen.

#### Lønnspolitikken skal underbygge Postens konkurransesituasjon:

- Postens lønnsnivå skal være tilpasset selskapets økonomiske situasjon og lønnsevne. Innenfor disse rammene skal lønnsnivået reflektere markedslønningene.
- Posten skal ikke være lønnsledende, men vil konkurrere lønnsmessig med markedet for øvrig om kompetanse som det er viktig for selskapet å skaffe eller beholde medarbeidere.
- Geografisk differensiering av lønn skal kunne brukes som virkemiddel.
- Lønnsnivået er viktig for å være en attraktiv arbeidsgiver, men lønn er bare ett av flere elementer som avgjør Postens attraktivitet.
- Lønnsrelasjonene internt i selskapet skal være slik at de legger grunnlag for en ressursstyring og fleksibilitet/rotasjon som bidrar til å styrke Postens konkurransevne.

## Integrering

GRI-indikator: 405-1

#### Forklaring av temaet og avgrensninger

Posten har et stort arbeidskraftsbehov med i overkant av 15 000 ansatte fordelt på 70 nasjonaliteter. Posten har flere tiltak og et generelt fokus på å sikre integrering og like muligheter for ansatte med minoritetsbakgrunn. Konsernet ønsker å bedre integreringen av ansatte med innvandrerbakgrunn da konsernets ansatte skal speile mangfoldet i befolkningen når det gjelder kjønn, alder, erfaring og etnisk bakgrunn, for å øke trivsel, innovasjon og prestasjon.

Integrering er relevant i hele konsernet og i alle stillingskategorier.

### **Konsernets håndtering**

Konsernet vurderer kontinuerlig ulike tiltak for å bedre integreringen. Vi evaluerer effekten av eksisterende tiltak og gjennomfører tilpasninger og endringer basert på beste praksis. Konsernstab HR-HMS er ansvarlig for å identifisere mulige tiltak, gjennomføre og måle effekter.

Formålet med tiltakene er å sikre god tilgang på kvalifiserte medarbeidere gjennom å vurdere alle søkere uavhengig av kjønn, alder eller etnisitet. Vi har konsernfelles retningslinjer for rekruttering som tilstreber å være nøytral med hensyn til kjønn, alder og etnisitet. I 2020 er Postens mål å ha en andel medarbeidere med minoritetsbakgrunn i konsernet på 17%.

Konsernstab HR-HMS har det overordnede ansvaret med støtte fra ledere og HR medarbeidere i de ulike divisjoner og staber.

### **Spesifikke tiltak**

#### 1. Rekruttering

Vi tilstreber nøytrale rekrutteringsprosesser som ikke påvirkes av etnisk bakgrunn.

#### 2. Spesielle tiltak for ansatte med innvandrerbakgrunn

«Du gjør forskjellen» er et internt traineeprogram som retter seg mot driftsmedarbeidere med høyere utdanning som de ikke får benyttet i sin nåværende stilling. Deltakerne må ha familiebakgrunn utenfor Norden.

#### 3. Eget mentorprogram for arbeidsledige innvandrerkvinner

Konsernet ønsker å ta samfunnsansvar utover egen bedrift og bistår arbeidsledige innvandrerkvinner. Kvinnene får hver sin mentor: Hensikten er å gi kvinnene økt kunnskap om norsk arbeidsliv, få et nettverk og få hjelp og støtte i jobbsøkingprosessen.

### **Evaluering av arbeidet**

Vi måler effekten av tiltakene 1, 2 og 3

1. %- andel ansatte med innvandrerbakgrunn pr jobbfamilie for å vurdere om tiltak 1 og 2 har ønsket effekt
2. %-andel som etter gjennomført kurs har fått relevant jobb
3. %-andel innvandrerkvinner som etter gjennomført kurs kommer i jobb

Vi har ingen tiltak for å nå totalandelen på 17 %, men vet at tiltaket på andelen i ledelse og stab fungerer.

### **Indikator 405-1: Mangfold i styringsorganer og blant ansatte**

<b>Aldersfordeling</b>	<b>&lt;30 år</b>	<b>30-50 år</b>	<b>&gt;50 år</b>
Konsernets styre	0 %	10 %	90 %
Ledere	3 %	53 %	44 %
Ansatte	14 %	40 %	46 %

Tabellen omfatter alle ansatte i Norge



<b>Kjønnsfordeling</b>	<b>Kvinner</b>	<b>Menn</b>
Konsernets styre	40 %	60 %
Ledere	28 %	72 %
Ansatte	32 %	68 %

Tabellen omfatter alle ansatte

<b>Etnisk bakgrunn</b>	<b>Minoritet</b>	<b>Ikke minoritet</b>
Konsernets styre	0 %	100 %
Stab/ledelse/admin	8 %	92 %
Ansatte i drift	19 %	81 %

Tabellen omfatter kun faste ansatte i Norge

## Arbeidsforhold i leverandørkjeden

GRI-indikatorer: 414-1, 414-2

### Forklaring av temaet og avgrensninger

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.

Flere typer interessenter er opptatt av konsernets leverandørstyring:

- 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.

Dette er relevant i leverandørkjeden og aktiviteter innen kjernevirksomheten har prioritet.

Konsernets selskaper kjøpte i 2018 varer og tjenester fra mer enn 15000 ulike leverandører innen bransjekategoriene godstransport, kjøretøy, produksjon, bygg og tjenester. Av disse hadde ca. 800 leverandører en omsetning over 2 MNOK og ca. 4000 leverandører en omsetning på over 100 000 NOK.

Konsernet er utsatt for høyest risiko for brudd på Etisk standard for leverandører (konsernets minimumskrav som gjelder for alle leverandører til konsernet) innen veitransport. Innenfor internasjonal

godstransport på vei foreligger særlig risiko knyttet til brudd på sjåførenes arbeidstakerrettigheter og trafiksikkerhet. Innen bud, ekspress og hjemleverings transporter foreligger det høyest risiko innenfor arbeidslivskriminalitets-feltet, knyttet til brudd med lønns- og arbeidsforhold, trygde-, skatte- og avgiftskriminalitet eller organisert kriminalitet som minimaliserer produksjonskostnadene for varer og dermed virker konkurransevridende.

Da leverandører og underleverandører i substansiell grad representerer Posten og Bring og utfører arbeid for konsernet påvirker leverandørene selskapets evne til å levere kundeløftet og øvrige strategiske mål.

### ***Konsernets håndtering***

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 koordinatorene 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 veitranportleverandørene 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 forretningsskikk 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.

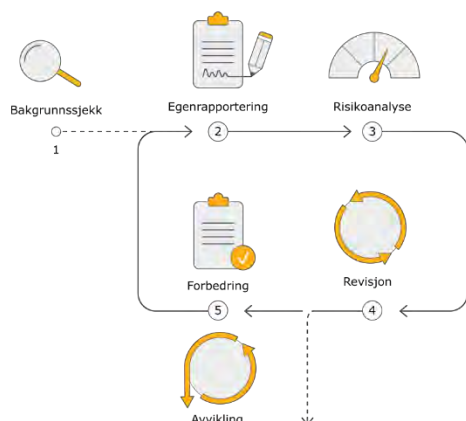
Det er et mål at konsernets etiske standard for leverandører etterleves igjennom forebyggende arbeid, risikovurderinger og kontroller av konsernets leverandører.

Alle leverandører til Posten konsernet eller konsernselskapene skal:

- Akseptere og signere Etisk standard for leverandører
- Signere kontrakt iht. konsernets innkjøpspolicy

Betydelige leverandører til Posten konsernet eller konsernselskapene:

Følgende prosess gjelder for betydelige leverandører, samt leverandører innen risikoutsatte bransjer. Prosessen deles inn i fem faser: bakgrunnssjekk, egenrapportering, risikoanalyse, revisjon og forbedring.



Prosess for leverandørstyring - Et viktig formål med prosessen er å skape kontinuerlig forbedring samt å redusere risiko i leverandørkjeden

### 1. Bakgrunnsjekk

Før det inngås kontrakt med en ny *veitransportør* bør det gjennomføres en bakgrunnsjekk. Denne skal følge rutinebeskrivelsen «Bakgrunnsjekk av transportører». For øvrige leverandøravtaler gjelder konsernets innkjøpspolicy.

### 2. Egenrapportering

Leverandøren skal registreres i et konsernfelles IT system og besvare egenrapportering. Svarene skal være fullstendige og evt. uklarheter skal følges opp. Opplysningene skal oppdateres hvert annet år av leverandøren. Egenrapporteringen er bransjespesifikk og berører:

- firmaopplysninger
- virksomhetsstyring (rutiner, policies, sertifiseringer etc.)
- arbeidstakerrettigheter
- HMS
- ytre miljø

Som en del av egenrapporteringen er det obligatorisk at leverandøren aksepterer «Etisk Standard for leverandører» og «Miljøerklæring for transportører»

### 3. Risikoanalyse

Konsernstab HMS og Samfunnsansvar gjennomfører risikoanalyse av leverandørene. En leverandør kategoriseres med høy risiko dersom den:

- oppnår lav poengscore på egenrapportering
- har virksomhet i land eller markeder med høy assosiert risiko for brudd på konsernets etiske standard

- har dårlig omdømme og/ eller det foreligger konkret mistanke om brudd på konsernets etiske standard
- har betydelig omsetning til konsernet
- har svak økonomi

Dersom det foreligger mistanke om alvorlig brudd på loven eller konsernets standarder hos en leverandør, skal leverandøren prioriteres til revisjon. Dersom forholdet gjelder en transportleverandør, skal transportøren ikke benyttes inntil fakta i saken er avklart. Dette iht. «Instruks om alvorlige brudd hos transportør».

#### 4. Revisjon

Med bakgrunn i punktene over skal det utarbeides en liste over prioriterte leverandører som skal revideres. Listen besluttes av *Råd for Samfunnsansvar i leverandørkjeden*. Rådet består av HR/HMS direktør, Juridisk direktør, innkjøpsdirektør og HMS og Samfunnsansvarsdirektør.

Revisjonen tar utgangspunkt i egenrapporteringen som er innlevert av leverandøren. Utover dette skal gjennomgangen fokusere på særskilte identifiserte risikopunkter. Dette gjelder:

- Forhold som kan være i strid med etisk standard for leverandører
- Negativ omtale i media knyttet til selskapet, ledende ansatte og/eller aksjonærer
- Andre områder som kan innebære en risiko for konsernet

Revisjonen skal avdekke leverandørens 1) evne til å etterleve de etiske kravene, og 2) hvorvidt det foreligger særlige risikoforhold som konsernet bør være oppmerksomme på. Leverandøren skal i forkant av revisjonen motta en liste med spørsmål/krav for å være forberedt til møtet (se «Leverandørens forberedelser til revisjon av etisk standard»). Denne listen må tilpasses til det konkrete prosjektet og eventuelle særlige risikopunkter som er avdekket. Revisjonen kan gjennomføres ved fysisk møte eller per telefon/internett og skal følge instruks beskrevet i «Mal leverandørrevisjon». Revisjonen skal utføres av konsernstab HMS og Samfunnsansvar, eller uavhengig tredjepart, eller en medarbeider i konsernet utpekt av konsernstab HMS og Samfunnsansvar.

I tillegg til revisjon av et utvalg leverandører skal det gjennomføres stikkprøvekontroller innen forretningsområder med særlig risiko for brudd på konsernets standarder. Uanmeldte kontrollaksjoner skal gjennomføres iht «Rutinebeskrivelse uannonserte kontrollaksjoner».

#### 5. Forbedring

Revisjon og kontrollvirksomhet skal oppsummeres i en rapport som inneholder avvik og observasjoner som er avdekket i forhold til konsernets krav og standarder. Hvis det avdekkes avvik fra konsernets krav i en kontroll skal det som hovedregel gjennomføres en revisjon for å verifisere avviket. Hvis det avdekkes avvik fra konsernets krav i en revisjon skal det foretas en vurdering av om samarbeidet med leverandøren skal avvikles, eller om det skal utarbeides en fremdriftsplan for når anbefalte tiltak skal være utbedret.

Rapporten med anbefalinger til forbedringstiltak og en tidsfrist for tilbakemelding overleveres til den aktuelle divisjonen, ved divisjonskoordinator. Det er lokal ledelse i Posten og Bring som har ansvaret for å påse at tiltakene blir fulgt opp av leverandøren. Divisjonskoordinator skal gi tilbakemelding til konsernstab HMS og Samfunnsansvar innen tidsfristen på anbefalte tiltak.

Dersom leverandøren ikke viser vilje eller evne til forbedring skal avtalen konsernet har med leverandøren avvikles. Avvik fra konsernstab HR/HMS anbefalinger om å terminere rapporteres til konsernledelsen. Terminerte transportører skal sperres for bruk i TMS (Transport Management System) iht. «rutine for sperring av leverandører i TMS».

Dersom leverandøren på et senere tidspunkt skal benyttes som leverandør igjen skal det gjennomføres en revisjon for å undersøke om leverandøren etterlever konsernets etiske krav før leverandøren kan benyttes.

### ***Andre forbedringstiltak***

For leverandører som ikke defineres som høy risiko kan lokale CR-koordinatorer i møte med leverandøren ha gjennomgang av leverandørens egenrapportering, med fokus på å identifisere forbedringsmuligheter.

### ***Evaluering av arbeidet***

Det er i 2018 gjennomført internkontrollprosjekt i Divisjon Ekspress knyttet til risiko for Arbeidslivskriminalitet og divisjonens håndtering av denne, med påfølgende forbedringstiltak som videreføres i 2019. Et tilsvarende internkontrollprosjekt ble gjennomført i Divisjon International Logistikk i 2017, med påfølgende forbedringstiltak i 2018.

Det ble gitt en rekke anbefalte forbedringstiltak i de eksterne rapportene som er vedtatt og under implementering. Det er bla økt fokus på bakgrunnssjekk av leverandører før avtaleinngåelse, samt forbedret risikoanalyse av leverandøruniverset.

### ***Indikator 414-1: Nye leverandører som ble vurdert for sosiale kriterier***

Det har blitt etablert en ny prosess for Samfunnsansvar i leverandørkjeden med økt fokus på bakgrunnssjekk av veitransportører før avtaleinngåelse, samt oppfølging av kartlagte avvik. Et viktig formål med prosessen er å skape kontinuerlig forbedring samt å redusere risiko i leverandørkjeden. Prosessen er delt inn i hovedområdene bakgrunnssjekk, leverandørens egenrapportering, risikoanalyse, revisjon og kontroll, forbedring eller evt. avvikling av leverandørforholdet.

Proessen er under implementering og det temaet har blitt gjennomgått i flere ledergrupper i ulike forretningsområder. Dette arbeidet fortsetter i 2019. Prosessen er konsernfelles, men kan tilpasses ulike forretningsområders behov.

### **Indikator 414-2 Negativ sosial påvirkning i leverandørkjeden og gjennomførte tiltak**

Konsernets selskaper kjøpte i 2018 varer og tjenester fra mer enn 15000 ulike leverandører innen bransjekategoriene godstransport, kjøretøy, produksjon, bygg og tjenester. Av disse hadde ca. 800 leverandører en omsetning over 2 MNOK og ca. 4000 leverandører en omsetning på over 100 000 NOK.

Konsernet er utsatt for høyest risiko for brudd på Etisk standard for leverandører (konsernets minimumskrav som gjelder for alle leverandører til konsernet) innen veitransport. Innenfor internasjonal godstransport på vei foreligger særlig risiko knyttet til brudd på sjåførenes arbeidstakerrettigheter og trafikksikkerhet. Innen bud, ekspress og hjemleverings transporter foreligger det høyest risiko innenfor arbeidslivskriminalitets-feltet, knyttet til brudd med lønns- og arbeidsforhold, trygde-, skatte-, og avgiftskriminalitet eller organisert kriminalitet som minimaliserer produksjonskostnadene for varer og dermed virker konkurransevridende.

Konsernets risikoanalyse av leverandøruniverset har blitt videreutviklet og tar utgangspunkt i leverandørens egenrapportering, omsetning/vesentlighet, negativ medieomtale, kredittrating, skattemessige forhold, bransje- og landerisiko (korrupsjonsrisiko, sanksjonsrisiko, samt risiko knyttet til hvitvasking og terrorfinansiering). Leverandørene risiko-rangeres og leverandører med høy risiko følges opp med revisjon eller andre risikoreducerende tiltak.

### **Internkontroll: risikohåndtering av arbeidslivskriminalitet**

Internkontrollkomiteen i styret i Posten Norge AS bestilte i 2018 en undersøkelse av risiko for Arbeidslivskriminalitet hos underleverandører i Divisjon Ekspress og divisjonens håndtering av denne. Bakgrunnen for bestillingen var en risikoanalyse som pekte på følgende utfordringer innen transportbransjene bud, ekspress og hjemlevering i storbyer i Norden:

- Bransjer med liten varebil (under 3,5 tillatt totalvekt) er i liten grad regulert.
- Rekrutteringsutfordringer av sjåførere og transportører, noe som kan påvirke seriøsitetsnivået i bransjen negativt.
- Høy andel av personer med utenlandsk opprinnelse, også fra konfliktområder utenfor Europa som i enkelte tilfeller utnyttes av useriøse arbeidsgivere.
- Varierende kompetanse om myndighetskrav i leverandørmarkedet
- Fokus fra kunder, myndigheter og media, noe som stiller høye krav til konsernets virksomhet.
- Avvik fra konsernets minimumskrav og lovkrav avdekket i kontroller og revisjoner i konsernets leverandørkjede.

Den eksternt gjennomførte undersøkelsen viste til et høyt bevissthetsnivå om arbeidslivskriminalitet i leverandørkjeden på alle nivåer i konsernet, men at system og arbeidsrutiner ytterligere bør forbedres. Det er igangsatt oppfølging av de anbefalte tiltakene rapporten som vil implementeres i første halvdel av 2019.

Konsernet har tatt initiativ til møter og dialog med Arbeidstilsynet, Statens Vegvesen og Skatteetaten med formål å kvalitetssikre de risikoreducerende tiltakene som gjennomføres. Det har også blitt avholdt et erfaringsutvekslingsmøte med A-krimsentret i Oslo (som er et samarbeidsprosjekt mellom ulike statlige

etater for å bekjempe Arbeidslivskriminalitet). Av øvrige relevante aktiviteter ga representanter fra konsernet innspill til politidirektoratets utredning av arbeidslivskriminalitet og holdt innlegg om samfunnsansvar i leverandørkjeden på tre-partskonferansen «Transport og trygghet – ta styringen på oppdraget» hos Skatt Øst.

## Revisjon og kontroll

152 egenrapporter har blitt registrert i konsernets system Credit360 og det er nå totalt 1633 registrerte besvarelser i systemet. Det er leverandører med konsernfelles avtale og betydelige transportleverandører i hele konsernet som registreres i dette systemet.

Konsernstab HR og HMS gjennomførte 22 uannonserte kontrollaksjoner hvor 106 ulike underleverandører ble sjekket uten forhåndsvarsel. I disse kontrollene ble totalt 162 kjøretøy og 248 personer (162 sjåfører, 86 hjelpemenn/bærehjelpere) intervjuet om arbeidsvilkår, arbeidstid, HMS og lønn. I tillegg ble ID og førerkort ble kontrollert ved hjelp av en mobil ID-scanner. I tillegg til disse kontrollene gjennomfører konsernets datterselskaper en rekke kontroller og i egen regi som ikke er tallfestet/summert.

Det ble i kontrollene kartlagt potensielle brudd med konsernets Etske standard for leverandører, arbeidsmiljøloven og konsernets miljøkrav. Observasjonene ble fulgt opp med ytterligere undersøkelser for å verifisere forholdene og/eller det ble gjennomført revisjon av leverandører med potensielle avvik.

Med utgangspunkt i konsernets risikoanalyse av leverandøruniverset, utarbeides det en liste over risikoleverandører. Leverandørene på listen følges opp med revisjon- eller stikkprøvekontroller. Tema i revisjonene er etterlevelse av konsernets etiske og miljømessige minimumskrav. Det ble totalt gjennomført 20 revisjoner og 2 stikkprøvekontroller. Det ble igangsatt forbedringsplaner etter 18 av de 22 revisjonene (dette gjaldt for 82% av risikoleverandørene). 4 leverandørforhold ble som et resultat av kontroll eller revisjon anbefalt avvirket (dette gjaldt for 18% av risikoleverandørene). I disse tilfellene ble risiko for videre brudd med konsernets minimumskrav vurdert til å være så høy at leverandøren ble utestengt fra å levere til alle konsernets selskaper. 2 av de 4 avvirkede leverandørene var per 31.12.2018 ikke lenger aktive leverandører til Bring, mens de 2 øvrige var under avvikling. En svensk leverandør sa opp sin avtale med Bring med bakgrunn i en pågående politietterforskning av eier og daglig leder av virksomheten.

## Informasjonssikkerhet

GRI-indikator: 418-1

### **Forklaring av temaet og avgrensninger**

Posten er avhengig av god informasjonssikkerhet for å beskytte våre informasjonsverdier og forretningstjenester, da spesielt med tanke på å:

- Beskytte personopplysninger til våre kunder og medarbeidere, samt å oppfylle våre forpliktelser i personopplysningsloven
- Sørge for at informasjon er riktig og tilgjengelig ved behov, og at ikke forretningssensitiv informasjon blir kjent for våre konkurrenter
- Kunne ta i bruk innovative løsninger som gjør at vi kan arbeide mer effektivt og kostnadsbesparende
- Etablere en sikkerhetskultur for å skape tillitt som en seriøs aktør og samarbeidspartner ved måten vi kommuniserer og bruker internett-tjenester, inkludert sosiale media.

Tilfredsstillende informasjonssikkerhet er en sentral faktor i hele Postens verdikjede og treffer alle forretningsprosesser hvor informasjon behandles.

Store mengder personopplysninger inngår i prosessene for post-, og pakkedistribusjon. Dette gjør det spesielt viktig å opprettholde høy standard for informasjonssikkerhet i støttesystemene til disse prosessene. Tilsvarende medfører mobil elektronisk informasjonsbehandling økte krav til tilgjengelighet til informasjonen fra ulike lokasjoner. Dette gjør konsernet mer utsatt for risiko for brudd på informasjonssikkerhet. Samtidig ser vi at ny teknologi gir oss nye mekanismer for økt sikkerhet.

Bruk av eksterne leverandører, skytjenester og mobile tjenester medfører lengre og mer komplekse verdikjeder. Både prosesser, mennesker og IT-systemer blir mer sammenvevd. Dette medfører igjen flere angrepsflater der informasjon kan utveksles og spres.

Posten er like fullt ansvarlig for den informasjonen vi forvalter i egenskap av vår rolle som behandlingsansvarlig. Vi er ansvarlig for å opprettholde tilfredsstillende informasjonssikkerhet gjennom hele verdikjeden. Dette er nedfelt i databehandleravtaler vi har inngått med de av våre leverandører som behandler personinformasjon på vegne av konsernet. Databehandleravtalene beskriver partenes rettigheter og plikter for at personopplysninger ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende. Likeledes påhviler det leverandøren et ansvar å følge de instruksjoner Postens som behandlingsansvarlig har nedfelt i avtalene deriblant sørge for organisatoriske og tekniske sikkerhetstiltak for å opprettholde tilfredsstillende informasjonssikkerhet samt varsle og håndtere sikkerhetsbrudd.

### **Konsernets håndtering**

Posten har implementert et ledelsesforankret styringssystem for informasjonssikkerhet (ISMS) som er basert på Information Security Forum (ISF) Standard of Good Practice. Dette rammeverket dekker alle kontroller fra ISO/IEC 27002 og COBIT 5.



Avdeling for informasjonssikkerhet har etablert god dialog med Konsernledelsen om sikkerhetsarbeidet. Vi rapporterer status hvert kvartal, samt fortløpende ved alvorlige hendelser. Det rapporteres også halvårlig om de viktigste risikoene konsernet står ovenfor og sikkerhetstiltak for å motstå disse.

Posten er avhengig av at alle som behandler informasjon i eller på vegne av konsernet gjør dette med tilstrekkelig sikkerhet. Informasjonssikkerhet blir aldri bedre enn det svakeste ledd. Vi stiller derfor krav til informasjonssikkerhet ved alle anskaffelser og har dette med i avtaler. Under avtaleperioden følger vi opp sikkerhetsarbeidet hos våre leverandører i form av risikoanalyser, sårbarhetstester og sikkerhetsgjennomganger. Overfor våre ansatte gjennomfører vi regelmessig e-læringskurs innen Informasjonssikkerhet og nettsvindel.

Trusselbildet som Posten står ovenfor, er under konstant endring. Vi deltar derfor i ulike fora for å holde oss oppdatert om dette.

Formålet med informasjonssikkerhet er å understøtte og sikre virksomhetens drift, allmennhetens tillit og omdømme i det offentlige rom ved å forebygge og begrense konsekvensene av uønskede sikkerhetshendelser. Retningslinjer er definert og ledelsesforankret i konsernpolicy for informasjonssikkerhet.

Posten er forpliktet til å oppfylle alle relevante lovkrav til informasjonssikkerhet. Personvernlovgivningen er spesielt relevant ettersom Posten behandler store mengder personopplysninger.

Målet er å etablere og opprettholde et sikkerhetsnivå som sikrer informasjon, produkter og tjenester, med rimelig hensyn til kostnader, risiko og driftsmessige forhold.

Kontrolltiltakene skal være av en slik art at de sikrer bedriftens forretningsvirksomhet mot avbrudd og reduserer skadevirkningene ved uønskede hendelser. Informasjon skal være sikret mot uautoriserte endringer, ødeleggelse, offentliggjøring og tap. Selektiv logging og dokumentasjon skal sannsynliggjøre at uregelmessigheter oppdages. Ansvar, kontroll og rutiner er avgjørende for å sikre våre verdier og ivareta de satsninger og investeringer som Posten gjør.

Det er definert en egen sikkerhetsorganisasjon i Posten hvor konsernsjefen har det overordnede ansvaret. Det operative ansvaret ligger hos avdeling for informasjonssikkerhet ved Informasjonssikkerhetsleder.

Postens avdeling for informasjonssikkerhet består av seks personer, hvorav to av disse jobber dedikert med tilgangsstyring. I tillegg bidrar avdeling for infrastruktur i IT med 1 ressurs og våre hovedleverandører EVRY, TCS, Capgemini og DXC bidrar hver med 1-3 dedikerte ressurser til arbeidet. Totalt er omtrent 14 heltidsressurser involvert i informasjonssikkerhetsarbeidet i konsernet.

Det er etablert rapporteringsveier for alvorlige hendelser av sikkerhetsmessig betydning. Disse gjelder for både ansatte, leverandører og kunder, og oppfølgingen av disse er støttet av prosedyrer for håndtering av sikkerhetsavvik.

Posten har gjennomført et eget prosjekt for å etterleve ny personvernlovgivning som ble gjeldende fra 2018. Som en del av prosjektet er det gjennomført risikoanalyser for alle hovedprosessene i konsernet som behandler personopplysninger. Tiltak for etterlevelse av GDPR er identifisert. Rutiner og prosedyrer blant annet for håndtering av sikkerhetsbrudd og innsynsbegjæringer er oppdatert i henhold til GDPR-kravene. Alle ansatte er invitert til å gjennomføre e-læringskurs om GDPR og nettsvindler.

Avdeling for informasjonssikkerhet har lagt ned betydelig med ressurser for å etablere løsninger mot målrettede og avanserte cyberangrep. Dette arbeidet vil fortsette i tiden fremover.

### ***Evaluering av arbeidet***

Postens styringssystem for informasjonssikkerhet har i 2018 vært gjenstand for både intern og ekstern revisjon. Alle ansatte har fått tilsendt e-læringskurs om informasjonssikkerhet og nettsvindler spesielt. Som en del av dette har alle blitt bedt om å gi tilbakemelding på hvordan sikkerhetsarbeidet fungerer for den enkelte.

Rutine og prosess for sikkerhetsavvik er etablert, og dette gjennomgås i månedlige IT Risk and Security Compliance Comitee (ITRSCC) møter med hovedleverandørene. Møtet ledes av Informasjonssikkerhetsleder.

Benchmarking av informasjonssikkerhetsarbeidet gjennomføres etter Information Security Forum (ISF) sin modell. Foreslåtte endringer på konsernets styrende sikkerhetsdokumentasjon håndteres i henhold til etablert forvaltningsregime for dette. Resultatet av benchmarking aktiviteter synliggjøres i form av score innenfor relevante områder for sikkerhetsarbeidet. Dette gjør det mulig å fokusere på områder der vi er svake.

Vi opplever overnevnte tilnærming som effektiv, både ved at vi holder et høyt nivå innen informasjonssikkerhet og at arbeidet bidrar til kontinuerlige forbedring.

I 2018 har de største endringene kommet som en konsekvens av eksterne faktorer. Spesielt gjelder dette ny personvernlovgivning og endret trusselbildet knyttet til mer avanserte cyber angrep og Advanced Persistent Threats (APT).

Vi har etablert nye rutiner for behandling av personopplysninger og arbeider med mer avanserte verktøy og loggkonsolidering for å kunne avdekke og håndtere APT angrep.

### ***Indikator 418-1: Begrunnede klager vedrørende brudd på kundens personvern og tap av kundedata***

For 2018 kan vi rapportere om følgende:

- a. *Totalt antall begrunnede klager mottatt om brudd på kundens personvern fordelt på:*

- i. klager mottatt fra kunder eller 3. parter og bekreftet av oss:7*
  - ii. klager fra tilsynsmyndigheter:0*
- b. Totalt antall identifiserte tilfeller der kundens personopplysninger er tapt eller kommet på avveie:8*

## INDIKATORER - MILJØ

### Utslippsfri og effektiv transport og logistikk

GRI-indikatorer: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 308-1, 308-2

#### **Forklaring av temaet og avgrensninger**

I Paris i 2015 samlet hele verden seg om en avtale for å begrense global oppvarming til godt under 2 grader, og helst til 1,5 grader. Høsten 2018 la FNs klimapanel frem en spesialrapport som viser at verdens totale utslipp må halveres frem mot 2030 dersom Paris-avtalen skal kunne innfris. Rapporten viser at verden må gjennomføre store omstillinger i alle sektorer langt raskere og i større grad enn tidligere antatt. Posten har en sterk interesse av å omstille egen virksomhet slik at vi er rustet for en bærekraftig fremtid, og kan møte kunder og interessenter som stiller stadig høyere krav til bærekraftige transportløsninger.

Konsernet er en stor nordisk logistikkaktør og vår kjernevirksomhet er å distribuere post og pakker til privatpersoner og bedrifter. Vi er til stede i hele Norden og konsernets aktiviteter medfører betydelige utslipp. I tillegg til en betydelig kjøretøypark kjøper konsernet også inn transporttjenester fra eksterne underleverandører.

#### **Konsernets håndtering**

I 2018 benyttet konsernet 48 millioner liter diesel, hvorav 13 millioner liter var biodrivstoff tilsvarende 33 227 tCO<sub>2</sub>e. I 2018 oppnådde vi en 4 prosents reduksjon av klimagassutslipp tilsvarende 15 850 tCO<sub>2</sub>.

Våre to største klimautfordringer er å minimere lokal forurensning og redusere CO<sub>2</sub>-utslipp på tyngre kjøretøy. De viktigste tiltakene er derfor å elektrifisere kjøretøy i byene og å fase ut fossilt drivstoff for tyngre kjøretøy og egne kjøretøy. Det stilles miljøkrav til eksterne transportleverandører. Klimaavtrykket rapporteres og måles hvert år og er en del av klimaregnskapet vårt.

Det utarbeides mål for konsernet og forretningsområdene pr. år og frem til 2025. Miljømålet følges opp i kvartalsvis rapportering, Business Review, ledelses-KPI-kart og PLUSS-samtaler. Styret og konsernledelsen blir jevnlig oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer. Miljøarbeidet er også definert i en egen policy og strategi som er understøttet av handlingsplaner. Klimaavtrykket fra egne kjøretøy og innleid transport måles årlig gjennom et rapporteringssystem og revideres av en ekstern tredjepart.

Avdeling HMS og Samfunnsansvar i konsernstab HR-HMS sikrer systematikk, konsernfelles gjenbruk av gode løsninger og en helhetlig tilnærming. Et konsernfelles miljønettverk sikrer videre at vi deler erfaringer og beste praksis på tvers av organisasjonen.

Konsernets kunder, eiere og andre interessenter setter stadig høyere krav til begrensning av klimapåvirkning. Vi tror at vi ved å teste ut, etterspørre miljøeffektive løsninger og å jobbe sammen med

samarbeidspartnere og interessenter kan bidra til bærekraftige transportløsninger som igjen vil styrke vår konkurransekraft.

I 2017 satte vi oss en ny og ambisiøs ambisjon om å kun benytte fornybare energikilder i kjøretøy og bygg innen 2025. Konsernet har kommet langt med elektrifisering av kjøretøyparken og har trolig Norges største, bestående av over 1200 elektriske kjøretøy. I 2018 utvidet vi vår satsing på nullutslippskjøretøy og var først i Norge til å ta i bruk Maxus og E-Crafter. Dette er store varebiler som distribuerer varer til bedrifter i bysentra. Vi har også bestilt elektriske trekkvogner fra Nicola og Tesla.

Ved å sammenstille våre nullutslippsløsninger i byene distribuerer vi nå brev og små pakker utslippsfritt i 49 byer. Hyppig utskiftingstakt gir en ung kjøretøypark med moderne og effektiv motorteknologi. 95% av kjøretøyene i morselskapet har EURO VI teknologi. Innen 2020 vil konsernet jobbe for at alle kjøretøy har EURO VI eller nyere teknologi. Som en stor logistikkaktør jobber vi kontinuerlig med å optimalisere våre transporter, øke fyllingsgraden og flytte mer gods fra vei til tog.

En svært viktig forutsetning for å få til grønn omstilling i transportsektoren er et velfungerende marked for fornybare løsninger der tilbud, etterspørsel og tilgjengelighet er tilfredsstillende og med forutsigbare rammebetingelser. Posten og Bring har derfor jobbet aktivt med å bedre rammebetingelsene slik at kjøretøy på elektrisitet og biodrivstoff blir konkurransedyktige sammenlignet med fossile kjøretøy. Vi har gjennom flere år vært en pådriver for å teste og pilotere nye, miljøeffektive løsninger og for skape et marked for nullutslippsløsninger. Posten har opprettet et fond for å støtte enheter som ønsker å pilotere miljøeffektive kjøretøy. Konsernet har 185 tyngre kjøretøy på fornybar diesel, biogass og bioetanol.

Nytt logistikknettverk med energieffektive terminaler samler flere enheter, noe som gir færre kjørte kilometere og redusert klimaavtrykk. Et eksempel er vår nye terminal i Mölnlycke i Gøteborg, hvor samlokalisering av enheter reduserte antall kjørte kilometere og dermed CO<sub>2</sub>-utslippet med 52 tonn.

Store deler av konsernets utslipp er fra underleverandører. Vi stiller miljøkrav til våre transportleverandører i et egenrapporterings skjema som følges opp gjennom revisjoner og kontroller.

Som en stor innkjøper stiller konsernet miljøkrav til alle sine leverandører i alle innkjøpsstadier, fra pre-kvalifisering til kontraktsoppfølging. Konsernet har også blitt medlem av Svanens Innkjøperklubb, noe som innebærer at vi jobber aktivt med å øke andelen svanemerkede produkter og tjenester i de innkjøpene som Posten gjør.

I 2018 ble det sluppet ut nesten 6950 liter diesel ved et drivstoffanlegg på Alnabru. 4600 liter ble samlet opp og ca 1950 liter er ikke gjort rede for. Multiconsult fastslår i sin rapport at det ikke er grunn til å tro at dette volumet har nådd Alnaelva, og at noe diesel ligger i tankgropen og langs rørtraseer. Anlegget er stengt og hendelsen er fortsatt under behandling av en rekke parter som politi, brannvesen, Kystverket, tankbilleverandør, forsikringsselskap og Multiconsult.

**Evaluering av arbeidet**

Styret og konsernledelsen blir jevnlig oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer innen miljøarbeidet. Arbeidet er også definert i en egen miljøpolicy og strategi som er understøttet av handlingsplaner i forretningsområdene.

Konsernet har redusert utslippene kontinuerlig de siste ni årene, og har innfridd tidligere miljøambisjoner før målsatt tid i 2014 og 2016. I 2017 satte vi oss et nytt, ambisiøst mål, og går fra mål om prosentvis reduksjon til kun å benytte fornybare energikilder i alle kjøretøy og bygg innen 2025.

I 2018 har vi sett at teknologiutviklingen har gått saktere enn ønsket for de tyngre kjøretøyene. Hydrogen og elektrisitet har fortsatt umoden teknologi for dette segmentet. Tilgang på hydrerte, vegetabiliske oljer basert på råstoffer uten palmeolje eller rester fra palmeproduksjon har vært utfordrende også i 2018. Økte omsetningskrav og liten tilgang på bærekraftige råvarer har ført til økte priser. Posten og Bring har derfor i stor grad gått tilbake til fossil diesel i både Norge og Sverige.

Konsernet ser på fornybar diesel som en viktig overgang frem til nullutslippsalternativer er tilgjengelige også for tungtransport. Vi ønsker derfor å benytte så høy grad av fornybar diesel som mulig og er i dialog med ulike leverandører.

Konsernets utslipp:

Utslipp [tonn CO <sub>2</sub> e]	2017	2018
Vei	102.892	102.441
Bygninger	300	351
<b>Sum Scope 1 Konsern</b>	<b>103.192</b>	<b>102.792</b>
Elektrisitet (lokasjonsbasert)	10.919	8.653
Elektrisitet (markedsbasert)		
Fjernvarme	2.089	2.308
<b>Sum Scope 2 Konsern (lokasjonsbasert)</b>	<b>13.009</b>	<b>10.961</b>
<b>Sum Scope 2 Konsern (markedsbasert)</b>	<b>2.089</b>	<b>2.308</b>
Vei	187.132	199.475
Tog	8.985	7.374
Fly	51.203	30.350
Sjø	57.689	52.962
Forretningsreiser	4.015	3.193
<b>Sum Scope 3 Konsern</b>	<b>309.023</b>	<b>293.354</b>
<b>Sum Utslipp Konsern (markedsbasert)</b>	<b>414.305</b>	<b>398.455</b>

**Indikator 305-1: Direkte utslipp av klimagasser**

Konsernet reduserte sine direkte utslipp med 400 tonn CO<sub>2</sub>e fra 2017 til 2018. Divisjonene Express og Internasjonal logistikk har en samlet økning med 4.750 tonn CO<sub>2</sub>e. Regionene i E-handel og logistikk har

redusert utslippene med 3.660 tonn CO<sub>2</sub>e. Hovedårsak er at bilparken i Posten Norge AS forbruker mindre drivstoff. Andel biler som er Euro-6 er på 95% i 2018 mens den var 91% for 2017.

Scope 1 [tonn CO <sub>2</sub> e]	2017	2018
Vei	12.275	10.774
Bygninger	32	43
<b>Divisjon Post</b>	<b>12.307</b>	<b>10.817</b>
Vei	30.884	27.226
Bygninger	38	36
<b>E-handel og logistikk</b>	<b>30.922</b>	<b>27.262</b>
Vei	495	1.706
Bygninger	93	137
<b>Express</b>	<b>588</b>	<b>1.844</b>
Vei	59.239	62.735
Bygninger	38	36
<b>Internasjonal logistikk</b>	<b>59.276</b>	<b>62.771</b>
Sum Vei	102.892	102.441
Sum Bygninger	300	351
<b>Sum Scope 1 Konsern</b>	<b>103.192</b>	<b>102.792</b>

### **Indikator 305-2: Energi - indirekte utslipp av klimagasser**

Med lokasjonsbasert metode har konsernet redusert sine indirekte utslipp med 16 prosent fra 2017. Med markedsbasert metode har Posten ingen utslipp fra elektrisitet, da konsernet kjøpte strøm med opprinnelsesgarantier for konsernets hele strømforbruk i 2018, slik konsernet gjorde for 2017. Strøm med opprinnelsesgarantier er kraft som er produsert av fornybare energikilder. Konsernet har kjøpt opprinnelsesgarantier fra ulike vannkraftprodusenter.

Scope 2 [tonn CO <sub>2</sub> e]	2017	2018
Elektrisitet	4.095	3.093
Fjernvarme	1.008	1.151
<b>Divisjon Post</b>	<b>5.102</b>	<b>4.244</b>
Elektrisitet	2.035	1.535
Fjernvarme	444	557
<b>E-handel og logistikk</b>	<b>2.479</b>	<b>2.092</b>
Elektrisitet	46	46
Fjernvarme	2.283	2.283
<b>Express</b>	<b>2.329</b>	<b>2.329</b>
Elektrisitet	4.174	3.476
Fjernvarme	130	129
<b>Internasjonal logistikk</b>	<b>4.305</b>	<b>3.605</b>

Elektrisitet (lokasjonsbasert)	10.919	8.653
Elektrisitet (markedsbasert)		
Fjernvarme	2.089	2.308
<b>Sum Scope 2 Konsern (lokasjonsbasert)</b>	<b>13.009</b>	<b>10.961</b>
<b>Sum Scope 2 Konsern (markedsbasert)</b>	<b>2.089</b>	<b>2.308</b>

### Indikator 305-3: Andre indirekte utslipp av klimagasser

Utslippene fra konsernets underleverandører er redusert med 5 prosent (15 669 tonn CO<sub>2</sub>e). Utslipp fra flytransport har falt drastisk fra 2017 med 41% (20 853 tonn CO<sub>2</sub>e). Dette skyldes at A-post og B-post er slått sammen til nytt produkt som gir et langt mindre behov for transport med fly. Utslippene fra bil har økt med 7% (12 343 tonn CO<sub>2</sub>e), noe som skyldes økt volum transportert og bedre datakvalitet på rapport transport fra våre underleverandører.

Scope 3 [tonn CO <sub>2</sub> e]	2017	2018
Vei	899	486
Tog		
Fly		
Sjø		
Forretningsreiser	1.417	42
<b>Divisjon Post</b>	<b>2.316</b>	<b>528</b>
Vei	26.657	29.388
Tog	5.674	3.820
Fly	28.242	12.917
Sjø	4.929	4.740
Forretningsreiser	966	
<b>E-handel og logistikk</b>	<b>66.467</b>	<b>50.866</b>
Vei	19.553	18.630
Tog		
Fly	411	274
Sjø		
Forretningsreiser	798	345
<b>Express</b>	<b>20.762</b>	<b>19.249</b>
Vei	140.024	150.971
Tog	3.311	3.554
Fly	22.550	17.159
Sjø	52.760	48.222
Forretningsreiser	561	523
<b>Internasjonal logistikk</b>	<b>219.206</b>	<b>220.429</b>
Sum Vei	187.132	199.475
Sum Tog	8.985	7.374
Sum Fly	51.203	30.350
Sum Sjø	57.689	52.962
Sum Forretningsreiser	4.015	3.193



<b>Sum Scope 3 Konsern</b>	<b>309.023</b>	<b>293.354</b>
----------------------------	----------------	----------------

**Indikator 305-4: Utslippsintensitet av klimagasser**

Relativt mål	2017	2018
<b>CO2-utslipp (gram) per omsatt krone</b>	<b>16,8</b>	<b>16,7</b>

**Indikator 308-1: Nye leverandører som ble vurdert for miljøkriterier**

Se 308-2.

**Indikator 308-2: Negativ miljøpåvirkning i leverandørkjeden og gjennomførte tiltak**

Totalt 119 veitranportleverandører har levert egenrapportering knyttet til etterlevelse av konsernets miljøkrav. 40 veitranportører (34%) innrapporterte avvik fra konsernets minimumskrav knyttet til euroklasse (minimum euro 5). 40 veitranportører (34%) innrapporterte avvik fra konsernets alderskrav for lette kjøretøy (maksimal alder på 5 år for kjøretøy under 3,5 tonn). Avvikene blir sendt til respektive divisjoner for oppfølging.

De mest vesentlige negative miljøkonsekvensene som er identifisert blant konsernets transportleverandører, stammer fra veitranport. Veitranport utgjorde 68% av det totale utslippet i transportleverandørleddet i 2018, flytransport 10%, fergetransport 18% og togtransport 3%. 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.

**Lokal luftforurensning (svevestøv, NOx, SOx)**

GRI-indikator: 305-7

**Forklaring av temaet og avgrensninger**

Lokal forurensning er et nasjonalt og lokalt miljøproblem. Det er satt nasjonale grenseverdier for å begrense lokale utslipp, redusere helseskader og øke livskvaliteten for byenes innbyggere. Luftkvaliteten er generelt sett bedret de siste 20 årene. Likevel opplever mange byer at de nasjonale målene overskrides, spesielt om vinteren. Veitranport er den største kilden til lokal luftforurensning gjennom veislitasje, noe som bidrar til svevestøv og eksosutslipp som igjen øker NOx-utslippene. Kommuner, lokalsamfunn og interesseorganisasjoner er viktige interessenter som følger med på og stiller krav for å redusere lokale miljøpåvirkninger. Verdens byer står i dag for ca 70% av de globale utslippene og i 2050

vil 70% av verdens befolkning bo i byer. Økt netthandel vil føre til økt transport av varer i byene, det vil derfor bli stilt krav om at denne transporten skjer på en bærekraftig måte. Krav om leveranser med nullutslipp og begrensinger for fossile kjøretøy vil være utfordringer som Posten vil møte i stadig større grad fremover.

Temaet er relevant i hele konsernets virksomhet. Vår virksomhet er til stede i de aller fleste store byer og steder i Norden, og omfanget av våre logistikkaktiviteter innebærer betydelig lokal forurensing, støy og klimagassutslipp.

I tillegg til at vi har en egen omfangsrik kjøretøypark kjøper konsernet også inn transporttjenester fra eksterne underleverandører. Det måles utslipp knyttet til egen og innleid transport. Det stilles også miljøkrav til våre transportleverandører.

### ***Konsernets håndtering***

Konsernet har kommet langt med elektrifisering av kjøretøyparken og har trolig Norges største, bestående av omtrent 1200 elektriske kjøretøy. I 2018 utvidet vi vår satsning på nullutslippskjøretøy og var først i Norge til å ta i bruk Maxus og E-Crafter. Dette er store varebiler som distribuerer varer til bedrifter i bysentra. Det er også bestilt elektriske trekkvogner fra Nicola og Tesla.

Ved å sammenstille våre nullutslippsløsninger i byene, distribueres brev og små pakker utslippsfritt i 49 byer. Hyppig utskiftingstakt gir en ny og moderne kjøretøypark. Totalt har 95% av kjøretøyene i morselskapet EURO VI-teknologi. Frem mot 2020 vil Posten jobbe for å bytte ut alle kjøretøy med moderne motorteknologi basert på EURO-VI eller nyere.

Kommunene, byenes innbyggere og våre bedriftskunder er opptatt av å redusere klimaavtrykket, lokal forurensing og å forvalte jordens ressurser på en mer bærekraftig måte. Vi vil fremover oppleve sterkere krav om at våre tjenester skjer på en måte som gir så lave klimagassutslipp som mulig. Spesielt i byene ser vi at kravet til leveranser med null utslipp øker. Urbanisering, digitalisering og autonomi er megatrender som stiller krav til vår virksomhet, men de gir også forretningsmessige muligheter. Det er viktig for oss å levere gode nullutslippsløsninger for å tilfredsstille krav fra interessenter, og å tilpasse oss slik at vi kan møte nye trender.

Miljøarbeidet er definert i en egen policy og strategi og det utarbeides mål for konsernet og forretningsområdene. I 2017 satte vi oss en ny og ambisiøs ambisjon om å kun benytte fornybare energikilder i kjøretøy og bygg innen 2025. Konsernet jobber etter årlige miljøhandlingsplaner i forretningsområdene, og arbeidet følges opp i kvartalsvis rapportering, Business Review, ledelses-KPI-kart og Pluss-samtaler. Styret og konsernledelsen blir jevnlig oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer innen miljøarbeidet.

Konsernet ønsker å elektrifisere kjøretøyparken vi benytter i byene, men dette er avhengig av tilgang på elektriske kjøretøy med tilstrekkelig rekkevidde og lastekapasitet. Vi har derfor gjennom flere år vært en pådriver for å teste og pilotere nye miljøeffektive løsninger og for å etablere et marked for nullutslippsløsninger.

Konsernet utvikler og implementerer innovative distribusjonsformer i byene, og vi er i gang med å teste ut elektriske lastesykler i Norge, Sverige og Danmark. Under Arendalsuka 2018 lanserte vi verdens første autonome og elektriske brev og pakkebot. Denne testes i Kongsberg vinteren 2018/19. I Stockholm bidrar Bring og RagnSells i samarbeidsprosjektet #Älskadestad, hvor en og samme bil kjører pakker inn til byen og tar med søppel ut. Dette medfører reduserte Co2-utslipp, mindre lokal forurensing, færre biler og mindre støy. Konseptet vurderes i flere andre nordiske byer, først ut er Oslo i april 2019.

Avdeling HMS og Samfunnsansvar i konsernstab HR-HMS sikrer systematikk, konsernfelles gjenbruk av gode løsninger og en helhetlig tilnærming. Et konsernfelles miljønettverk sikrer at konsernet deler erfaringer og beste praksis på tvers av organisasjonen.

### **Evaluering av arbeidet**

Miljøarbeidet er definert i en egen miljøpolicy og strategi som er understøttet av handlingsplaner i forretningsområdene. Styret og konsernledelsen blir jevnlig oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer innen miljøarbeidet. Konsernet jobber etter årlige miljøhandlingsplaner i forretningsområdene, og arbeidet følges opp i kvartalsvis rapportering, business review, ledelses-KPI-kart og PLUSS-samtaler.

Konsernet har redusert sine utslipp kontinuerlig de siste ni årene og har innfridd tidligere miljøambisjoner før målsatt tid i 2014 og 2016. I 2017 satte konsernet seg ett nytt ambisiøst mål, og går fra å mål om prosentvis reduksjon til kun å benytte fornybare energikilder i alle kjøretøy og bygg innen 2025. Posten har utarbeidet baseline for fossile biler og divisjonen vil fremover bli målt på antall kjøretøy som benytter fornybare energikilder.

### **Indikator 305-7: Nitrogenoksider, svoveloksider, og andre signifikante utslipp til luft**

	SO2	NOx	NMVOC	CO	PM
Bygninger	0,1	0,3	0	0	0
Egeneide kjøretøy	1,9	192,5	202	1.208	136
Underleverandører <sup>1</sup>	107,9	2.632,2	263	73.512	145
<b>Sum</b>	<b>110</b>	<b>2.825</b>	<b>465</b>	<b>74.720</b>	<b>282</b>

\*SO2: svoveldioksid. NOx: nitrogenoksider, NMVOC: Flyktige organiske forbindelser unntatt metan, CO: karbonmonoksid, PM: Svevestøv.

## Klimaeffektive bygg

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

### **Forklaring av temaet og avgrensninger**

Energiforbruk i bygg gir et klimaavtrykk utfra hvilken energikilde som benyttes, og hvordan energien produseres. Konsernet er en energikrevende virksomhet med en betydelig bygningsmasse som krever energi til både oppvarming og nedkjøling.

Temaet er relevant for alt areal som konsernet disponerer, eksempelvis lager, administrasjonsbygg, logistikksentraler og distribusjonspunkter. Disse gir et vesentlig miljømessig fotavtrykk gjennom energiforbruk.

Konsernet er koblet til påvirkningen gjennom valg av energikilder i nye bygg og oppfølging av energi i eksisterende for å redusere klimaavtrykket.

### **Konsernets håndtering**

Energi er løftet frem i konsernets miljøambisjon, der målsettingen er å kun benytte fornybare energikilder i kjøretøy og bygg i 2025. Konsernet er i ferd med å etablere en ny struktur med moderne og energieffektive terminaler. Valg av miljø- og energieffektive løsninger ved nye og eksisterende bygg, og samlokalisering av enheter gir redusert energiforbruk og færre kjørte kilometere. Energiforbruket og energieffektiviserende tiltak følges opp ved hvert sted og i samarbeid med konsernstab Finans og eiendom.

Oppfølging og reduksjon av energi reduserer både klimaavtrykk og kostnader. Valg av innovative og fornybare energiløsninger er viktige for å møte økt energibehov ved konsernets enheter.

Posten og Bring er en energikrevende virksomhet. Energiforbruket i Konsernet var i 2018 på 136 GWh som er en reduksjon på 32 GWh fra 2017. Vi kjøper opprinnelsesgarantier for alt vårt energiforbruk i Norge, Sverige og Danmark.

Konsernet har fokus på å øke bruk av fornybar energi og har etablert solceller i Riskov i Danmark, Göteborg i Sverige, Vande i Finland, Stallingborough i England og i Trondheim. Logistikksenteret i Trondheim har i tillegg en batteribank for å overføre solenergi til lading av el-biler og selvstendige lysstolper som drives av sol- og vindkraft.

Samlokaliseringen under Logistikksenter Oslo (LSO) på Alnabru er beregnet å gi ca. 10 000 færre kjørte kilometere hver dag, noe som tilsvarer en CO2 reduksjon på 4 200 tCO2 pr år.

I januar 2018 åpnet vi vår nye terminal i Mölnlycke i Göteborg, der miljøeffektive løsninger har redusert energiforbruket med 50%. Blant løsningene er solcelleproduksjon og bruk av overskuddsvarme fra fryselageret til resten av terminalen. Terminalen er sertifisert som «Green Building».

I 2018 ble det valgt ny leverandør av oppfølgingssystem med mulighet til å inngå EPC-kontrakt for hver terminal. EPC er en energisparekontrakt med modell for gjennomføring effektiviseringstiltak med garantert resultat. I løpet av 2019 er det planlagt en pilot for gjennomføring av en EPC-kontrakt.

Avdeling HMS og samfunnsansvar i konsernstab HR-HMS sikrer systematikk, konsernfelles gjenbruk av gode løsninger og en helhetlig tilnærming. Et konsernfelles miljønettverk sikrer videre at konsernet deler erfaringer og beste praksis på tvers av organisasjonen.

### ***Evaluering av arbeidet***

Styret og konsernledelsen blir jevnlig oppdatert på status, risikobilde og pågående initiativer innen miljøarbeidet. Miljøarbeidet er også definert i en egen policy og strategi som er understøttet av handlingsplaner i forretningsområdene.

Konsernet har redusert utslippene kontinuerlig de siste ni årene og har innfridd tidligere miljøambisjoner før tiden i 2014 og 2016. I 2017 satte vi oss et nytt, ambisiøst mål, og gikk fra mål om prosentvis reduksjon til kun å benytte fornybare energikilder i alle bygg innen 2025.

### ***Indikator 305-1, 305-2, 305-3, 305-4: Se Utslippsfri og effektiv transport og logistikk***

## **Avfall fra egen virksomhet og terminaler**

GRI-indikator: 306-2

### ***Forklaring av temaet og avgrensninger***

Konsernet produserer avfall av ulike typer og i ulike mengder alle steder vi er representert. Ved å ha høyt fokus på kildesorteringsgrad og sortere etter de fraksjonene som er gjeldende for hver enkelt kommune, kan Posten bidra til at en stor del av avfallet kan gjenvinnes.

Reduksjon av avfall og kildesortering er viktig miljøaspekt ved alle våre lokasjoner. Avfall oppstår i alle våre bygg, alt fra store terminaler til mindre enheter som postkontor og distribusjonspunkt.

Avfallet oppstår i hovedsak ved splitting av innkommet gods og senderinger for sortering, og ved sammenstilling av gods for videre forsendelse til våre kunder. I tillegg oppstår avfall direkte gjennom egen aktivitet på terminaler, kantiner, distribusjonspunkter og ved våre kontorbygg.

### ***Konsernets håndtering***

Konsernet benytter et eget oppfølgingssystem av avfall og energi. Systemet innhenter tall fra våre avfallsleverandører som registrertes alt avfall som produseres ved våre enheter. Posten har i lang tid hatt fokus på å øke kildesorteringen av konsernets avfall. I 2018 ble over 84% av alt avfall kildesortert.

Formålet med å redusere avfall og etterstrebe så høy kildesorteringsgrad som mulig, er å ta vare på ressursene i avfallet slik at disse kan bli gjenvunnet, og sikre at farlig avfall blir håndtert på en forsvarlig måte.

Oppfølging en skjer lokalt ved hver enkelt enhet. Det er ikke fastsatt konkrete tall for kildesorteringsgrad, men det har de siste årene vært en positiv utvikling. Konsernet benytter et energioppfølgingssystem for energi og avfall. Systemet innhenter tall fra våre avfallsleverandører og registrerer alt avfall som oppstår ved våre enheter. Posten og Bring har i lang tid hatt fokus på å øke kildesorteringen av konsernets avfall, og i 2018 ble over 84% av avfallet kildesortert.

I tillegg har vi 43 miljøfyrtårnsertifiserte enheter. Som en del av Miljøfyrtårnsertifiseringen skal hver enhet utarbeide egen avfallsplan og legge til rette for kildesortering i kontorlandskap og produksjonslokaler. Hver enhet må også utarbeide en årlig miljørapport som også inkluderer avfall. Hvert år må alle enheter legge inn tall i eget oppfølgingssystem. Dette er en del av klimaregnskapet som følges opp årlig. Posten Norge AS er også medlem av Grønt Punkt, som bidrar til et mer ressurseffektivt og bærekraftig samfunn, og Svanes innkjøperklubb for mer bærekraftige innkjøp.

### ***Evaluering av arbeidet***

Konsernet sorterer etter de fraksjonene som gjelder for hver enkelt kommune. De viktigste fraksjonene er trevirke, papir, papp, matavfall, EE avfall, plast, emballasjeplast, glass og metall. Tallene blir rapportert inn av våre avfallsleverandører til vårt system for oppfølging for avfall og energi, og er en del av klimaregnskapet som følges opp årlig.

Konsernet har en stabil, høy kildesorteringsgrad. Det er ikke fastsatt noen konkret målsetting for kildesorteringsgrad.

I 2018 er det gjennomført en analyse av hvor plast oppstår i konsernet og hva vi kan gjøre for å redusere plastforbruket i 2019.

### ***Indikator 306-2: Avløp og avfall***

Det er Norsk Gjenvinning og Retura (Trondheim og nordover) som håndterer avfall for Posten Norge AS. Norsk gjenvinning sier på sin hjemmeside: "I 2016 hadde vi en samlet gjenvinningsgrad på 85 prosent; 41 prosent av råvarestrømmen gikk til materialgjenvinning, 44 prosent til energigjenvinning og 13 prosent til deponi." Posten resirkulerer 84% av sine 10.0111 tonn avfall og 50% av avfallet er innpakning og trevirke.

[Tonn avfall]	Gjenbruk/ resirkulering	Energi- gjenvinning	Innpakning (papir, papp og trevirke)
<b>Farlig avfall</b>	<b>104</b>		
<b>Ikke-farlig avfall</b>	<b>3.200</b>	<b>177</b>	<b>4.975</b>

## Forurensning til hav

### *Forklaring av temaet og avgrensninger*

Hvert år blir det produsert 350 millioner tonn plast i verden. Åtte millioner tonn havner i havet, noe som betyr at havet tilføres ca. 15 tonn plast hvert minutt, hele døgnet. Slitasje av bildekk er den største kilden til mikroplast i Norge, og står for ca. 50% av de årlige utslippene på 10 000 tonn. Det antas at omtrent halvparten av dekkslitasjen på norske veier fanges opp av veikosting, mens resten havner i havet.

Posten-konsernet er en stor innkjøper som kan påvirke sine leverandører ved å etterspørre bærekraftige produkter, i dette tilfellet dekk som ikke avgir mikroplast. Spredning av mikroplast fra dekk kan reduseres ved å sørge for at bilene er godt nok oppfylt (fyllingsgrad). Riktig lufttrykk kan bidra til mindre dekkslitasje.

Konsernet har en betydelig bilpark og dermed et høyt forbruk av bildekk. Et nytt bildekk veier ca. 12-13 kg, men etter to, tre års bruk er typisk redusert til 10,5 kg. Differansen er avslitt mikroplast langs veibanen som kan skylles vekk av regn og til slutt havne i havet.

Konsernet er direkte koblet til påvirkningen gjennom egen bilpark, i tillegg har vi en indirekte kobling gjennom de transportoppdrag hvor vi benytter underleverandører.

### *Konsernets håndtering*

Vi skal kjøre den korteste veien med så stor fyllingsgrad på kjøretøyene som mulig. I tillegg til effektive logistikk-løsninger gir dette reduserte utslipp og mindre dekkslitasje som er viktig for å redusere mikroplast fra dekk.

Plast har et stort fokus blant politikere, opinionen og ikke minst våre medarbeidere. Konsernet mener det er viktig at vi tar vår del av ansvaret og vil i 2019 se på hvordan vi kan redusere plast fra egen virksomhet. Vi vil også se på hvordan vi kan få mindre mikroplast fra dekk ved å benytte dekkene maksimalt og regummie dekkene, noe som medfører at de kan benyttes lengre før de må skiftes ut.

Konsernet ønsker å bidra til at vi når nasjonale ambisjoner om å redusere forurensning til hav. Den norske regjeringen har tatt en aktiv rolle for å sette plastforsøpling høyt på agendaen i FN, i EU, i Nordisk ministerråd og i en lang rekke andre viktige internasjonale organisasjoner. Det er gitt bevilgninger til nasjonale og internasjonale prosjekter for å redusere vår tids største miljøtrussel.

Postens dekkleverandør har avtale med Norsk dekkretur AS som er et godkjent innsamlings- og gjenvinningssystem for kasserte dekk. Dette innebærer at kasserte dekk fra Posten tilfredsstillende myndighetenes krav til avfalls- og gjenvinningsbehandling.

Konsernet har ikke satt et eget mål for å redusere plast og mikroplast i 2019, men ønsker å løfte dette som et viktig tema fremover.

### ***Evaluering av arbeidet***

Pr. i dag kan vi kun måle kildesorteringsgrad på plast.

Dette er et nytt tema for Posten og det er ikke enda formalisert rutiner for evaluering av arbeidet og det vil i løpet av 2019 bli vurdert om det skal igangsettes et arbeid på dette.



## INDIKATORER - ØKONOMI

### Anti-korrupsjon og konkurransehensyn

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

#### **Forklaring av temaet og avgrensninger**

Temaene omhandler Postens evne til etterlevelse av gjeldende korrupsjons- og konkurranselovgivning i de juridiksjoner der konsernet bedriver sin virksomhet. Temaene inngår i Postens integritetsstandard.

Posten har kontinuerlig fokus på å holde en høy integritetsstandard. Den samme standarden krever konsernet av sine underleverandører og samarbeidspartnere. 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, herunder brudd på gjeldende korrupsjons- og konkurranselovgivning, kan føre til betydelig negativt omdømme og gi finansielle konsekvenser.

Overholdelse av integritetsstandard er av sentral betydning i relasjonen til en rekke interessenter:

- Eier og myndigheter: krav gjennom lovgivning og uttrykte forventninger fra myndigheter, herunder eier
- Kunder: stiller tydelige krav til oppfølging av integritet i sine anbudsinvitasjoner og ved kontraktsinngåelse, samt i det løpende kontraktsforholdet
- Leverandører: forventer rettferdighet i behandling av tilbud og i det løpende samarbeidsforholdet

Temaene er vesentlige for hele Postens verdikjede, i samtlige virksomheter, i alle juridiksjoner. Konsernet krever også en høy standard av sine underleverandører og samarbeidspartnere.

#### **Konsernets håndtering**

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, herunder instruksjoner. Det har blitt arbeidet med konsernets etiske retningslinjer i 2018, da særlig hva gjelder temaet antikorrupsjon, for en ajourføring og tydeliggjøring av de krav som skal gjelde.

Formålet med arbeidet er å forebygge og avdekke overtredelser av gjeldende korrupsjons- og konkurranselovgivning.

Videre skal konsernet ved dette arbeidet ha et adekvat apparat for å håndtere tilfeller der det påstås brudd på nevnte lovgivning.

Konsernet har en uttalt og tydelig holdning til temaene antikorrupsjon og konkurranseatferd.

Konsernet har nulltoleranse for korrupsjon og tar sterk avstand fra all atferd som rammes av korrupsjonslovgivningen.

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

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 konsernets integritetsstandard, skal det som hovedregel gjennomføres en Integrity Due Diligence. Det har gjennom 2018 blitt utarbeidet detaljerte spørsmålslistene der slike IDD'er har blitt gjennomført, tilpasset den enkelte prosess.

Konsernet har utviklet et integritetsprogram hvor integritetsstandardene, herunder temaene antikorrupsjon og konkurranseatferd, kommer til uttrykk. Integritetsprogrammet ble forankret i styret i Posten Norge AS 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 integritetsstandardene.

Konsernets 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 skal oversettes til andre språk.

Ledere og andre nøkkelpersoner gis informasjon og opplæring om integritetsstandardene, for å sikre et høyt kompetansenivå internt i organisasjonen. De krav og forventninger 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. Ledere og andre nøkkelpersoner er sentrale i kommunikasjonen av de krav som skal gjelde i konsernet.

De etiske retningslinjene og dilemmatrening er også en del av Postens lederopplæring.

Juridisk direktør har et overordnet ansvar for å sikre at integritetsstandardene har riktig innhold og legger 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 standardene. 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, risikobildet og pågående initiativer innen arbeidet med etterlevelse av integritetsstandarden i konsernet.

Et fokusområde gjennom 2018, som vil intensiveres ytterligere gjennom 2019, gjelder rutiner for kartlegging og håndtering av faktiske og potensielle interessekonflikter. I dette arbeidet vil det, eksempelvis ved opplæringstiltak, rettes fokus på temaet i forbindelse med implementering av gjeldende retningslinjer.

For å sikre at relevante 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 vil i 2019 gjennomføre en oppdatering og videreutvikling av retningslinjene for konkurranseatferd.

Juridisk direktør har også ansvaret for å forvalte og drifte konsernets felles varslingsordning. Varslingsordningen er av sentral betydning for en virksomhet for forebygging og oppklaring innenfor de her to aktuelle temaene. Varslingsordningen vil ubetinget håndtere varsler mottatt knyttet til potensielle brudd på korrupsjons- og konkurranselovgivningen.

Ordnningen ble etablert i 2008 og er konsernfelles, da for alle medarbeidere i konsernet, uavhengig av hvilket land og selskap man er tilknyttet. Det er ikke særskilt lagt opp til at eksterne kan varsle gjennom denne kanalen, men dersom varsler mottas utenfra, behandles de etter varslingsordningens retningslinjer så langt disse passer. I gjennomførte spørreundersøkelser fremgår det at varslingsordningen er godt kjent i konsernet. Også det økende antallet varsler man har mottatt de senere årene indikerer at varslingsordningen er godt kjent.

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.

Ved konkret mistanke om brudd på korrupsjonslovgivningen plikter man som ansatt å underrette varslingsordningen.

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 atferd de blir kjent med. I 2018 har det blitt utpekt ressurspersoner i alle deler av virksomheten, som kan bistå den sentrale varslingsordningen ved behov i enkeltsaker, men også ved den generelle implementeringen av varslingsordningen som et organ kjent for konsernets ansatte. Disse vil også bistå i den generelle implementeringen av integritetsstandarden innenfor antikorrupsjon og konkurranseatferd.

Varslingsordningen er lett tilgjengelig for konsernets medarbeidere og kan nås via e-post, telefon eller post. Det er utarbeidet rutiner for å sikre forsvarlig saksbehandling, både knyttet til varsleren og til den

eller de det varsles om. En viktig del av rutinene er å sikre at varsleren ikke skal bli utsatt for gjengjeldelse i etterkant av varslingen. Det er gjennom 2018 gjort et omfattende arbeid for oppdatering av disse rutinene.

Juridisk direktør rapporterer i enkeltsaker til konsernsjefen, og kan – når det anses påkrevd – rapportere direkte til leder av konsernstyret. Konsernets varslingsordning rapporterer for øvrig halvårlig til styrets Revisjonsutvalg, til konsernets Internkontrollkomité og til konsernsjefen. Rapportene oppsummerer antall og type varsler mottatt, utfallet av disse, samt hvilke tiltak og aktiviteter som er satt i gang og gjennomført. I tillegg gis årlig en redegjørelse til Arbeidsmiljøutvalget i Posten Norge AS.

### ***Evaluering av arbeidet***

Konsernet evaluerer jevnlig om arbeidet med integritet er effektivt nok, blant annet om retningslinjene er tydelige og om de er godt nok kjent i konsernet. Denne evalueringen gjøres årlig, sammen med den årlige risikoanalysen, hvor blant annet en elektronisk spørreundersøkelse til ansatte er ett virkemiddel.

Posten er ikke kjent med tilfeller av overtredelse av korrupsjons- og konkurranselovgivningen gjennom 2018. Kjennskap til gjeldende interne krav, som redegjort for over, er av sentral betydning for de ansattes overholdelse av lovgivningen. Basert på interne spørreundersøkelser er kjennskapet til gjeldende etiske retningslinjer og konsernets varslingsordning høy.

Posten arbeider kontinuerlig med å kommunisere ut gjeldende krav til konsernets ansatte. I lys av oppdateringen som er gjort av de etiske retningslinjene, samt den oppdatering som skal skje gjennom 2019 hva gjelder retningslinjer for de her to aktuelle temaene, eksempelvis ved håndbøker, vil nødvendigvis behovet for kommunikasjon og opplæring øke. Dette arbeidet vil håndteres i tett samarbeid med HR-ressurser og med det tilpasses den enkelte mottaker, avhengig av hvor i virksomheten den aktuelle ansatte befinner seg og hva vedkommende har utbytte av i sitt arbeid.

Opplæringen under de to temaene vil intensiveres ytterligere og skreddersys hensyntatt risikoprofilen ved den aktuelle delen av virksomheten, under hvert av de to temaene. Det vil i den forbindelse utarbeides en oppdatert risikoanalyse der konsernets ulike virksomheter vurderes opp mot konkret risiko under de to temaene.

### ***Indikator 205-1: Totalt antall og prosentandel av operasjoner som er vurdert for korrupsjon, og betydelige risikoer som er identifisert***

Som ledd i prosessen med å vurdere hvilken risiko som foreligger for brudd på korrupsjonslovgivningen har det i år, som tidligere år, blitt gjennomført en anonym spørreundersøkelse. Spørreundersøkelsen omhandlet temaene korrupsjon, konkurranseetferd, varsling og personvern, og var i år mer omfattende enn tidligere års undersøkelser.

Undersøkelsen ble sendt til 1111 personer, hvorav 54 % (601 personer) gjennomførte undersøkelsen. Antallet respondenter var i 2018 høyere sammenliknet med tidligere år. Respondentgruppen besto av konsernledelsen, ledere på nivå 3 i konsernet, medarbeidere i konsernstaber, samt arbeidstakere i organisasjonen som ble vurdert som særlig relevante i lys av de nevnte temaene.

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 et omfattende internkontrollprosjekt vedrørende integritet i konsernets virksomhet utenfor Norden. I kjølvannet av dette prosjektet er det gjennom 2018 iverksatt relevante tiltak for forbedring av det foreliggende etiske rammeverket. Dette arbeidet vil også fortsette i 2019.

Til grunn for den samlede risikovurdering knyttet til etterlevelse av integritets temaene, inngikk også de erfaringer og observasjoner Konsernadvokatene har gjort gjennom løpende rådgivning, generell og spesifikk opplæring, samt øvrig kontakt med konsernets enheter og leverandører.

Resultatet fra risikoanalysen knyttet til korrupsjon og de øvrige temaene i integritetsstandarden inngår i konsernets helhetlige risikoanalyse, som blir presentert for styret i juni og desember hvert år. Det vil gjennom 2019 utarbeides en oppdatert risikoanalyse der konsernets ulike virksomheter vurderes opp mot konkret risiko for overtredelse av korrupsjonslovgivningen.

Analysen gjort i 2018 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 2018.

Det er gjennom 2018 gjennomført forbedringer i det etiske rammeverket, et arbeid som vil fortsette gjennom 2019, da også ved tiltak som kan styrke medarbeidernes kunnskap om de krav som stilles.

#### ***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, herunder antikorrupsjon. Det er utarbeidet og vil gjennom 2019 jobbes videre med ulike verktøy for medarbeidere og utvalgte samarbeidspartnere, som skal bidra til at ledere og medarbeidere i konsernet aktivt kan ta eierskap og leve opp til de krav som stilles.

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. Basert på gjennomførte spørreundersøkelser bekreftes det at kjennskapen til de etiske retningslinjene er god. Det har blitt arbeidet med konsernets etiske retningslinjer i 2018, da særlig hva gjelder temaet antikorrupsjon, for en ajourføring og tydeliggjøring av de krav som skal gjelde. Disse vil

kommuniseres til samtlige ansatte i konsernet. Tilsvarende gjelder oppdateringen av de mer spesifikke retningslinjene som omhandler antikorrupsjon, så snart disse foreligger.

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

Konsernets samarbeidspartnere må forplikte seg til å overholde konsernets «Etske retningslinjer for leverandører», som blant annet fastsetter at korrupsjon ikke aksepteres og at leverandøren skal arbeide aktivt mot alle former for korrupsjon.

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. En stor andel av 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 medarbeidere som gjennomgår e-læringsprogrammet ved gruppegjennomgang. Vi har derfor ikke et eksakt tall på hvor mange som rent faktisk gjennomgikk e-læringskurset i 2018. Vi vil i 2019 gjennomgå og videreutvikle opplæringsregimet innenfor antikorrupsjon, herunder vurdere hvorvidt det er formålstjenlig å opprettholde dagens e-læringskurs, i sin nåværende form.

E-læringskurset om integritet er i 2018 registrert gjennomført 55 ganger, og omfatter da både individuelle gjennomføringer og gruppegjennomganger. Det relativt lave antallet kan skyldes at de fleste medarbeidere innenfor målgruppen allerede har gjennomført denne opplæringen. Det vil i lys av den videreutvikling som skjer av opplæringsprogrammet innenfor antikorrupsjon, arbeides for at opplæring og annen kursing når en betydelig større gruppe, på årlig basis. Da basert på den konkrete risikoanalysen som vil gjøres hva gjelder å kartlegge de ulike dele av virksomhetens risiko for overtredelse av korrupsjonslovgivningen.

For ledere, stabsansatte, salgs- og markedsressurser samt andre nøkkelpersoner, 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. Også dette arbeidet vil intensiveres gjennom 2019, der det vil utarbeides treffende opplæringstiltak innenfor antikorrupsjon, tilpasset den enkelte gruppe av ansatte.

### **Indikator 205-3: Bekreftede korrupsjonshendelser og iverksatte tiltak**

Konsernet har i 2018 ingen bekreftede korrupsjonshendelser.

**Indikator 206-1: Antall pågående eller avsluttede sanksjoner eller bøter fra myndigheter eller domstoler for brudd på konkurranselovgevingen**

Konsernet har i 2018 ikke blitt ilagt bøter eller sanksjoner for manglende overholdelse av konkurranselovgevingen.

## Samfunnsøkonomiske ringvirkninger

GRI-indikator: 201-1

**Forklaring av temaet og avgrensninger**

Posten utfører gjennom sin virksomhet tjenester for alle innbyggere og virksomheter i Norge og leverer pakker og gods i Norden. Posten bidrar på denne måten med verdiskapning som berører hele samfunnet, gjennom tjenestene vi leverer, lønn til ansatte og kjøp fra leverandører i hele Norden. Videre bidrar Posten med utbytte til sin eier og betaler skatter og avgifter i de områder vi opererer. Posten er opptatt av å følge gjeldende lover og regler tilknyttet anskaffelser og ansettelsesforhold gjennom hele verdikjeden.

Posten bidrar samfunnsøkonomisk på tvers av hele sin verdikjede.

Postens tjenester er en viktig del av infrastrukturen i landet, og bidrar således, både direkte og indirekte, til samfunnsøkonomisk verdiskapning gjennom sine operasjoner.

**Konsernets håndtering**

Posten arbeider for å oppnå eiers avkastningskrav.

Se Finansiell årsrapport side 26-28.

**Evaluering av arbeidet**

Se Finansiell årsrapport.

**Indikator 201-1: Direkte økonomisk verdi generert og distribuert**

Se Finansiell årsrapport side 26-28.

## EGENDEFINERTE TEMA

### Trussel-overvåking og beredskap

#### ***Forklaring av temaet og avgrensninger***

Posten er en del av Det Sivile Beredskapssystemet, og skal gjennom dette sørge for et sikkerhets- og beredskapsnivå som sikrer en forsvarlig postgang i kriser og krig. Konsernet har inngått en avtale med Forsvarets Logistikk organisasjon (FLO), og er derfor også en del av Forsvarets beredskapsopplegg. Som tiltrodd tredjepart håndterer Posten store og attraktive verdier for kundene. I tillegg til Postens viktige samfunnsfunksjon gjør dette Posten utsatt for både kriminalitet og terror. En god sikkerhet og beredskap er derfor grunnleggende både for kundenes tillit til Posten, medarbeidernes sikkerhet, og for å sikre en god og stabil drift.

Temaet er relevant i alle deler av Postens virksomhet. Dette gjelder både transport, postkontor, distribusjonspunkter, terminaler og kontorlokaler. Basert på risikovurderinger som skal sikre sikker drift og forebygge kriminalitet, iverksettes en rekke sikkerhets- og beredskapstiltak. Sikkerhets- og beredskapsnivå fastsettes etter en vurdering av nødvendig behov for den enkelte virksomhet.

Det at Posten har et utstrakt sikkerhetssamarbeid med løpende trusselovervåking, sikrer et oppdatert kriminalitetsbilde med tilpasset sikkerhets- og beredskapsnivå. Iverksatte sikkerhetstiltak sikrer våre medarbeidere mot vold og trusler, samtidig som vi er i stand til å ta vare på kundenes og selskapets verdier på betryggende måte. Det at det er etablert et godt beredskapsnivå, sikrer at vi ivaretar våre samfunnsforpliktelser om en forsvarlig postgang i kriser og krig, og at vi sikrer at selskapet har en god og stabil drift. Dersom en krisesituasjon likevel skulle oppstå, har vi beredskapsplaner som skal sikre at vi er i stand til å takle en slik situasjon.

#### ***Konsernets håndtering***

Konsernets Sikkerhets- og Beredskapspolitikk fastlegger sikkerhetsnivå, organisering, ansvar og rapportering. Håndbøker og retningslinjer beskriver krav til utstyr, opptreden og tiltak.

Konsernhandlingsregel for Kriseberedskap og Krisehåndtering fastlegger beredskapsnivået, og beskriver krav til risikostyring (risikovurderinger, organisering, ansvar, beredskapsplaner og øvelser).

Posten har en sentral sikkerhetsavdeling organisert i konsernstab *HR og sikkerhet*. Enheten har konsernansvar, og arbeider blant annet med trusselovervåking, risikoanalyser, forebyggende sikkerhet, kriseberedskap, kriminalitetsoppfølging mm.

I divisjonene er det sikkerhetskontakter som koordinerer arbeidet på divisjonsnivå. Ute i regionene, og ved de største enhetene er det også sikkerhetskontakter, som støtter ledelsen og ivaretar det operative sikkerhets- og beredskapsarbeidet. En del er løpende oppgaver, mens andre er prosjektbasert. Det er lagt opp et rapporteringssystem hvor kriminelle handlinger skal rapporteres til *HR og sikkerhet*. Andre alvorlige



hendelser rapporteres linjevei. Det er etablert en krisehåndteringsorganisasjon både sentralt og regionalt for å håndtere krisehendelser.

Sikkerhets- og beredskapsnivået følges opp ved lokale og sentrale befaringer. *HR og sikkerhet* rapporterer 2 ganger i året til Konsernledelsen (KL) om risikosituasjonen, kriminalitetsutvikling og sikkerhets- og beredskapsnivå.

Det er utarbeidet opplæringsmateriell og gjennomføres opplæring som dekker de fleste områder, blant annet hvordan opptre i en trussel eller ranssituasjon. Videre gjennomføres regelmessige beredskapsøvelser både sentralt og lokalt.

Med hensyn til anskaffelse av sikkerhetsutstyr og utførelse av sikkerhetstiltak, inngås det avtaler med et stort antall store, eksterne sikkerhetselskaper. Oppdragsutførelse fra disse følges opp ved blant annet sikkerhetsbefaringer og møter med leverandørene. Det skjer et utstrakt samarbeid med politi, leverandører, myndigheter og sikkerhetsmiljøet både nasjonalt og internasjonalt med hensyn til kriminalitetsutvikling og sikkerhetstiltak.

Formålet med arbeidet er å sørge for et forsvarlig sikkerhets- og beredskapsnivå som sikrer medarbeidere, kunder og verdier. Videre blant annet å ivareta våre forpliktelser i Sivilt Beredskapssystem om å sikre en forsvarlig postgang i kriser og krig. Dessuten å oppfylle forpliktelser i avtaler med eksterne, blant annet Forsvaret og offentlige myndigheter.

Postens overordnede krav mm er beskrevet i Konsernpolicy Sikkerhet og Beredskap, og i Konsernhandlingsregler. Videre foreligger omfattende dokumentasjon på retningslinjer og opplegg, bl.a. krav til hyppighet på flere kontrollgjøremål og øvelser. Det overordnede målet er å ha så lave kriminalitetstall som mulig, særlig de som berører kunder og ansatte, samt å ha et tilfredsstillende sikkerhets- og beredskapsnivå minst på nivå med sammenlignbare virksomheter. I årsrapporten til KL rapporteres det både på kriminalitetstall, krisehendelser samt sikkerhets- og beredskapsnivå.

### ***Evaluering av arbeidet***

Kriminalitet og alvorlige hendelser rapporteres via etablert rapporteringsopplegg. HMS-revisjoner, både egenrevisjoner og sentralt utførte revisjoner, rapporteres inn sentralt. Status på beredskapsområdet risikovurderinger, kvalitet på planer, samt øvelser rapporteres til HR og sikkerhet ved årsskiftet. Alle sentrale tall vidererapporteres til KL i halvårs- og årsrapport. Det skal også rapporteres 2 ganger årlig til Internkontrollkomiteen om viktige ting på sikkerhets- og beredskapsområdet. Dessuten foretas det sentrale revisjoner som oppfølging av sikkerhetsarbeidet

Den etablerte tilbakerapporteringen gir et godt bilde av situasjonen, og grunnlag for oppfølging/tiltak der dette framstår som nødvendig. Det vil likevel bli vurdert å etablere mer konkrete oppfølgingsindikatorer.

Arbeidet med risikovurderinger vil bli styrket. Det samme gjelder sikkerhetsopplæring, øvelser og oppfølging (egenrevisjoner med sentral bistand).

## Enklere hverdag for kunder og mottaker

### ***Forklaring av temaet og avgrensninger***

«Vi gjør hverdagen enklere og verden mindre» - Det er konsernets visjon. Det betyr at det er avgjørende for konsernets omdømme i samfunnet at vi leverer tjenester som både avsender og mottaker opplever som enkle og effektive. I tillegg selve omdømmet er dette også avgjørende for at kundene velger oss som tjenesteleverandør i konkurranse med andre tilbydere og at vi kan prise tjenestene på en måte som dekker våre kostnader og gir det resultat som eier forventer.

Temaet er relevant i hele verdikjeden, både i den fysiske logistikk-kjeden (innhenting, sortering, transport og distribusjon) og for støttefunksjoner. Temaet er også viktig i den digitale kundedialogen.

Temaet er direkte koblet til kunderelasjonen (som oftest avsender) og til mottaker som gjerne har en kunderelasjon til avsender. Mottaker opplevelse av enkelhet påvirker så avsenders kundetilfredshet med vårt konsern som leverandør

### ***Konsernets håndtering***

Konsernets visjon er utarbeidet av konsernledelsen og skal gjennomsyre hele organisasjonen. For å sikre dette blir visjonen og resten av strategien løpende kommunisert ut i alle ledd i organisasjonen. Å arbeide med temaet er også et sentralt element i lederrollen på alle nivå. Videre er enkelhet for kunde og mottaker førende for mye av konsernets arbeid med operative strategier og forretningsplaner.

Formålet med arbeidet er å sikre at konsernets visjon omsettes til konkrete tiltak og handlinger som realiserer visjonen.

Visjon og øvrig strategi er dokumentert i et omfattende strategidokument som er formelt besluttet i styret. Strategien er også logisk koblet til konsernets økonomiske langtidsplan med de konsekvenser det har for økonomiske mål og ressurser. Dette danner igjen grunnlaget for konkrete handlingsplaner som er utarbeidet per divisjon og forretningsområde, som følger oss i business reviews og strategic reviews.

### ***Evaluering av arbeidet***

Temaet evalueres regelmessig med konsernets måleverktøy for kundetilfredshet (KTI og NPS). I tillegg har konsernet en rekke KPIer på kvalitet som også registrerer aspekter knyttet til temaet. Disse nøkkeltallene følges opp i løpende ledermøter samt strategic and business reviews.

Den etablerte tilbakerapporteringen gir et godt bilde av situasjonen, og grunnlag for oppfølging/tiltak der dette framstår som nødvendig.

Visjonen ligger fast, men det gjøres løpende tilpasninger av tiltak og ressursallokering innenfor rammen av business og strategic reviews, samt i den ordinære lederprosessen.

## **Muliggjøre sirkulære løsninger for kunder og mottaker**

### ***Forklaring av temaet og avgrensninger***

Sirkulære løsninger er en trend som er drevet av strengere reguleringer, økende avfallsmengder med negative miljøkonsekvenser og tiltagende ressursknapphet. Logistikkproblematikken knyttet til sirkulære løsninger er nærliggende forretningsmulighet for konsernet å arbeide med, ut fra vår kompetanse og infrastruktur.

Dette temaet er knyttet til konsernets aktiviteter innen transport, og kanskje i noen utstrekning til mellomlagring og sortering. Konsernet driver sirkulære løsninger i dag, og det forventes en videre vekst i årene som kommer. Sirkulær logistikk kan være aktuelt innenfor mange områder. Det vil være behov for å tilpasse og videreutvikle verdikjeden for å betjene veksten innenfor dette området.

Dette er et tema som er viktig generelt i samfunnet, og spesifikt innenfor en del områder der konsernet allerede i dag er aktivt. Temaet er for eksempel viktig for varehandelen som er en stor kundegruppe for konsernet. Vi kan i fremtiden være en viktig bidragsyter til ressursgjenvinning i samfunnet

### ***Konsernets håndtering***

Som en viktig strategisk trend er det en lederoppgave å utvikle sirkulære løsninger. Det er viktig tema innenfor salg og tjenesteutvikling, men også et område der driftsorganisasjonen må være aktivt med og videreutvikle egne strukturer og prosesser. Videre er det et tema som nødvendiggjør proaktivt endringsarbeid.

Formålet er å løse utfordringer i samfunnet og utvikle disse som vekstområder for konsernet.

Det er en målsetning for konsernet å finne gode løsninger og skape vekst innenfor dette markedet. Denne målsetningen blir operasjonalisert for ulike organisasjonsenheter i konsernet. Lederlinjen setter mål og delegerer ansvar for å ivareta dette temaet.

### ***Evaluering av arbeidet***

Temaet håndteres som andre strategiske initiativ gjennom strategic og business reviews samt løpende gjennom lederlinjen. Den etablerte tilbakerapporteringen gir et godt bilde av situasjonen, og grunnlag for oppfølging/tiltak der dette framstår som nødvendig. Det gjøres løpende tilpasninger av tiltak og ressursallokering innenfor rammen av business og strategic reviews, samt i den ordinære lederprosessen.

## **Innovasjonseffekter av Postens innkjøp**

### ***Forklaring av temaet og avgrensninger***

Postens størrelse og tjenestespekter innebærer at Posten har betydelige årlige innkjøp. Dette slår inn økonomisk, miljømessig og samfunnsmessig på omverden. Flere av innkjøpene som konsernet gjør er avgjørende for utvikling av industrier / markeder og selskaper som utvikler ny teknologi eller produkter.

Innkjøp i konsernet er gjennomgripende i Postens verdikjede, da det har trefningspunkter hos leverandørene, det påvirker drift og til slutt kundene våre. Behovene oppstår hos de ulike divisjonene eller konsernstabene, Konserninnekjøp er bare en muliggjører for å dekke konsernets behov.

Posten er regelmessig i dialog med leverandører i markedet, både i selve anskaffelsesfasen men også gjennom avtaleperioden.

Gjennom en regelmessig dialog kan Posten avdekke utvikling som kan påvirke behovet vårt i neste anskaffelsesrunde. Da er utviklingen styrt av leverandøren, men Posten fanger det opp og har muligheten til å agere på endringene og vurdere sitt behov opp mot de nye mulighetene. I andre tilfeller samarbeider konsernet med leverandører i utvikling av nye produkter. Innkjøp blir da involvert først når produktet eventuelt skal kommersialiseres og Posten skal kjøpe inn flere gjennom en konkurranse i det frie markedet.

### ***Konsernets håndtering***

Konserninnekjøp og vår innkjøpsprosess er et verktøy for å dekke divisjonene (også kalt oppdragsgiver) sine behov. Dette gjøres gjennom en strukturert prosess som er forutsigbar for leverandørene og som sikrer konkurranse i markedet. Dersom en oppdragsgiver har en tanke om en ny måte å løse et behov på, tilrettelegger Konserninnekjøp for dette gjennom sin innkjøpsprosess. I flere anskaffelser er fokuset på å forenkle og / eller forbedre løsninger heller enn å presse prisen. I andre tilfeller er det leverandørene som har innovert sine varer eller tjenester. Dette avdekkes av konsernet gjennom dialog med markedet, noe

som er en viktig del av innkjøpsprosessen. I tillegg har Konserninnekjøp, gjennom kategoristyringen, jevnlig møter med avtaleleverandører der vi diskuterer muligheter og utvikling.

Divisjonene har behovet, og i de tilfellene det er over terskelverdi på MNOK 4,1 (gjelder for anskaffelser dekket av Loven om Offentlig Anskaffelse) og / eller konsernfelles / konsernstrategisk, skal det gjennom en strategisk innkjøpsprosess drevet av Konserninnekjøp. Konserninnekjøp har en velprøvd innkjøpsprosess som skal sikre forutsigbarhet for involverte interessenter. Gjennom en informasjonsinnhentingsprosess er vi i tett dialog med leverandørmarkedet om hva de mener er den beste løsningen på Postens behov. Basert på dette utvikles det et konkurransegrunnlag / behovsbeskrivelse som er best mulig tilpasset markedet. Behovet konkurranseutsetter hos minimum tre leverandører. I flere av anskaffelsene har vi sammen med divisjonene åpnet opp markedet og latt nye leverandører komme til.

Gjennom dialog med leverandørmarkedet blir innkjøperne kjent med eventuell nyutvikling i markedet, som igjen kan brukes til å utfordre / dekke oppdragsgivers behov i forkant av konkurranser.

For 2018 gjelder dette for eksempel introduksjon av den elektriske varebilen EV80 fra den kinesiske produsenten Maxus. Dette er med på å utvikle leverandørmarkedet for elektriske varebiler og introdusere en billigere utfordrer i markedet.

Det er ikke et uttalt formål om innovasjon gjennom innkjøp i Posten i dag. Slik det er formulert i dag er formålet med innkjøpsarbeidet å sikre at oppdragsgivers behov blir dekket på best mulig måte med tanke på kvalitet og pris.

Et indirekte formål er å jobbe for et leverandørmarked som er best mulig tilpasset til å dekke konsernets behov. For eksempel på konsernets mål om å ha utslippsfrie kjøretøy. Her er det viktig at markedet er stort nok for å sikre det. I tillegg har vi gjennom å ha konkurranse på kjøp av Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) bidratt til en større konkurranse i dette markedet.

For å sikre at formålet følges har Konserninnekjøp følgende prosesser / virkemidler:

- Beste praksis innkjøpsprosess
- Konsernfelles innkjøpspolicy
- Konsernfelles handlingsregel
- Etisk standard for leverandører

### ***Evaluering av arbeidet***

Posten har ikke en strukturert tilnærming for å måle innovasjonseffekter av innkjøpene i dag da vi ikke har en systematisk tilnærming til å bruke anskaffelser til å lage tjenester eller løsninger vi ikke kjenner i dag (innovasjon).

Etter endt anskaffelse sender vi ut en questback spørreskjema til leverandørene, samt har et evalueringsmøte med oppdragsgiver. Ingen av de definerte spørsmålene er i dag knyttet til innovasjonseffekter av innkjøpet.

## **Pådriver for bærekraftige rammevilkår**

### ***Forklaring av temaet og avgrensninger***

Digitaliseringen i samfunnet leder til endrede kundebehov og et tiltakende fall i brevvolumene som skaper stadig større lønnsomhetsutfordringer for Postens leveringspliktige posttjenester. For å sikre langsiktig økonomisk bæreevne og unngå en kraftig økning i statlig kjøp av ulønnsomme posttjenester, er konsernet avhengig av politisk aksept for nye store omstillingstiltak, for eksempel færre omdelingsdager. Slike tiltak vil også gi en miljømessig gevinst. Konsernet har en transportintensiv virksomhet, og utvikling av et effektivt, herunder miljøeffektivt, transportsystem er av stor betydning.

Et særskilt tema de siste årene har vært behovet for håndhevelse av transportlovgivningen, slik at seriøse aktører, som Posten, i praksis får like konkurransevilkår. På miljøområdet har tilrettelegging for mer miljøvennlige transporter, og spesielt mer gods på jernbane, fått betydelig oppmerksomhet.

Det er knyttet finansiell og strategisk risiko til rammevilkår som ikke er tilpasset endrede kundebehov og konkurransesituasjon.

Arbeidet med bærekraftige rammevilkår er spesielt viktig for konsernets norske postvirksomhet, men også av betydning for logistikkvirksomheten, både i Norge og i utlandet.

Samferdselsdepartementet (SD) har ansvaret for postlovgivningen i Norge, herunder 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, herunder arbeidet med samfunnsansvar. Videre påvirkes konsernet av regelverk som vedtas internasjonalt, blant annet i EU og i Verdenspostforeningen (Universal Postal Union – UPU).

Posten stiller klare etiske krav til leverandører og jobber aktivt for at kravene skal overholdes. Selskapet er også engasjert i regelverksutvikling både nasjonalt og internasjonalt, dels gjennom bransjeorganisasjoner.

### ***Konsernets håndtering***

For å sikre gode rammebetingelser for virksomheten, arbeider Posten proaktivt og langsiktig overfor sentrale myndigheter. Særlig viktig er det å skape forståelse for behovet for omstillinger og tilpassing av

tjenestetilbudet innen postsegmentet. Det arbeides også med å sikre gode og likeverdige konkurransevilkår for logistikkvirksomheten.

Posten skal opptre som en troverdig og konstruktiv meningsytrer i spørsmål som omhandler regulatoriske og andre forhold som direkte påvirker virksomheten, for derigjennom å ivareta rollen som samfunnsansvarlig bedrift og leveringspliktig tilbyder i det norske post- og logistikkmarkedet.

Posten har en egen enhet som er ansvarlig for arbeidet med regulatoriske forhold for postvirksomheten. Arbeidet skjer både nasjonalt og internasjonalt, og 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, og deres europeiske organisasjoner
- Høringsinnspill og annen medvirkning i politiske saker av betydning for konsernet

### ***Evaluering av arbeidet***

Håndteringen av viktige saker, både nasjonalt og internasjonal, evalueres løpende, herunder hvilke arenaer og kanaler som benyttes i påvirkningsarbeidet. Postens styre blir jevnlig orientert om status i viktige saker og om pågående arbeid for å oppnå bærekraftige rammevilkår.

Posten har de siste årene fått gjennomslag for flere store strukturelle endringer og tiltak som har vært nødvendige for å tilpasse postvirksomheten til redusert etterspørsel og endrede kundebehov, blant annet gjennom overgangen til én brevstrøm med to dagers levering i 2018. Det kan ta lang tid å oppnå politisk aksept for endringer i relevante rammebetingelser.

Det vil fremover være behov for grunnleggende og omfattende endringer i tjenestetilbudet. Konsernet arbeider derfor på mange nivå for å skape en riktig virkelighetsforståelse blant sentrale interessenter og beslutningstakere, og har et godt samarbeid med de ansattes organisasjoner.

## Oversikt over rapporterte indikatorer i 2018

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 31 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-indeks, Generelle indikatorer

Tittel	Side- nummer	Ekstern attestasjon
102-1 Organisasjonsnavn	3	Ja
102-2 Aktiviteter, merkevarer, produkter og tjenester	3, 4	Ja
102-3 Plassering av hovedkontor	3	Ja
102-4 Plassering av driftssteder	3	Ja
102-5 Eierskap og juridisk informasjon	3	Ja
102-6 Markeder med tilstedeværelse	3, 4	Ja
102-7 Organisasjonens størrelse	3, Finansiell rapport	Ja
102-8 Informasjon om ansatte og andre arbeidstakere	4	Ja
102-9 Leverandørkjede	23	Ja
102-10 Vesentlige endringer i organisasjonen og dens leverandørkjede	Finansiell rapport note 23	Ja
102-11 Forsiktighetsprinsipp / -tilnærming	Finansiell rapport, eierstyring og selskapsledelse	Ja
102-12 Eksterne initiativer organisasjonen støtter eller har gitt sin tilslutning til	3, 4	Ja
102-13 Medlemskap i organisasjoner og foreninger	5	Ja
102-14 Erklæring fra øverste beslutningstaker	6	Ja
102-16 Verdier, prinsipper, standarder og normer for atferd	4	Ja
102-18 Styringsstruktur	Finansiell rapport, eierstyring og selskapsledelse	Ja
102-40 Liste over interessentgrupper	7	Ja
102-41 Tariffavtaler	18	Ja
102-42 Identifisering og valg av interessenter	7	Ja
102-43 Tilnærming til dialog med interessenter	7	Ja
102-44 Nøkkelemner og bekymringer tatt opp	8	Ja
102-45 Enheter som inngår i konsernregnskapet	5	Ja
102-46 Rapportinnhold og avgrensninger	8	Ja
102-47 Liste over vesentlige temaer	2	Ja
102-48 Endring av historiske data fra tidligere rapporter	5	Ja
102-49 Endringer i rapportering	7, 8	Ja



102-50 Rapporteringsperiode	5	Ja
102-51 Dato for siste rapport	5	Ja
102-52 Rapporteringssyklus	5	Ja
102-53 Kontaktpunkt for spørsmål angående rapporten	5	Ja
102-54 Rapportering i samsvar med GRI Standards	5	Ja
102-55 GRI Indeks	61	Ja
102-56 Ekstern revisjon		Ja

## GRI-indeks, Tema-spesifikke indikatorer

Tittel	Side- nummer	Utelatelser	Ekstern attestasjon
<b>Utslippsfri og effektiv transport og logistikk</b>	33		
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>	33		
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja
<b>GRI 305 Utslipp 2016</b>			
305-1 Direkte utslipp av klimagasser (CO2e)	36		Ja
305-2 Energi - indirekte utslipp av klimagasser	36		Ja
305-3 Andre indirekte utslipp av klimagasser	37		Ja
305-4 Utslippsintensitet av klimagasser	38		Ja
<b>GRI 308 Miljøvurdering leverandører 2016</b>			
308-1 Nye leverandører som ble vurdert for miljøkriterier		Konsernet kan ikke rapportere på andel nye leverandører der miljøansvar ble vurdert, data er ikke av god nok kvalitet. Tilgjengelige data finnes kun på leverandører håndtert av Konsernstab Innkjøp, og ikke skilt mellom nye og gamle leverandører. Konsernretningslinjer for innkjøp krever at alle leverandører rapporterer inn nøkkelopplysninger knyttet til miljø, men det finnes ikke et sentralt system for å innhente data.	Ja
	38		

308-2 Negativ miljøpåvirkning i leverandørkjeden og gjennomførte tiltak	Konsernet kan ikke rapportere på gjennomførte tiltak mot leverandører som identifiseres i selvrappotering eller kontroller, data er ikke av god nok kvalitet. Den enkelte divisjon har ansvar for å ta funnene videre og at de ikke har et sentralt system for å rapportere tilbake tiltak. Data om terminerte kundeforhold er imidlertid tilgjengelig.	Ja
38		

<b>Helse, arbeidsmiljø og sikkerhet</b>	9	
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>		
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet		Ja
<b>GRI 403 Arbeidsmiljø og sikkerhet 2016</b>		
403-1 Arbeideres representasjon i formelle HMS-komiteer med representanter for ledelsen og de ansatte	11	96 prosent av konsernets faste og midlertidige medarbeidere er ansatt i deler av virksomheten som har formelle helse- og sikkerhetskomiteer (arbeidsmiljøutvalg, trepartssamarbeid, m.m.). Posten har ikke tall på dette for andre enn egne ansatte.
403-2 Type og frekvens av personskader, yrkessykdommer, tapte arbeidsdager, fravær og samlet antall dødsulykker etter region og kjønn	12	a) Konsernet rapporterer ikke frekvens av yrkessykdommer (ODR) og tapte arbeidsdager (LDR) b) Skade- og ulykkesstatistikk brytes ned på kjønn kun for ansatte i Norge da dette ikke er tilgjengelig fra andre virksomheter. c) Konsernet har ikke full HMS-statistikk tilgjengelig for arbeidere som ikke er egne ansatte siden antall arbeidede timer for disse er ikke registreres i HR-systemet.
<b>GRI 406 Ikke-diskriminering 2016</b>		
406-1 Antall tilfeller av diskriminering og tiltak iverksatt for dette	14	Ja
<b>Attraktiv og utviklende arbeidsplass</b>	14	
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>		
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet		Ja
<b>GRI 401 Ansettelse 2016</b>		

401-1 Nyansettelser og utskifting av personale	15		Ja
401-2 Goder til heltidsansatte som ikke tilbys til midlertidig ansatte eller deltidsansatte, etter betydelige driftsteder	16		Ja
<b>GRI 404 Opplæring og utdanning 2016</b>			
404-1 Gjennomsnittlige timer opplæring pr år pr ansatt	16	Opplæringstimer er ikke tilgjengelig fordelt på kjønn da dette ikke er registrert i opplæringsprogrammene. Tallene omfatter kun ansatte i Norden. E-læring gjelder både faste og midlertidige ansatte i Norden, resterende kun fast ansatte	Ja
404-2 Programmer for ansattes kompetanseheving og omstilling	17		Ja
404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	18	Konsernets løsning for oppfølgingssamtaler registrerer ikke kjønn eller ansattkategori, og andel ansatte er ikke tilgjengelig fordelt på disse.	Ja
<b>GRI 202 Markedsnærvær 2016</b>			
202-1 Forhold for standard begynnerlønn per kjønn sammenliknet med lokal minstelønn på steder der bedriften har betydelig virksomhet.	18		Ja
<b>Informasjonssikkerhet</b>			
	29		
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>			
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja
<b>GRI 418 Personvern 2016</b>			
418-1 Bekreftede klager vedrørende brudd på kundens personvern og tap av kundedata	32		Ja
<b>Arbeidsforhold i leverandørkjeden</b>			
	23		
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>			
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja
<b>GRI 414 Sosial vurdering leverandører 2016</b>			

414-1 Nye leverandører som ble vurdert for sosiale kriterier		Konsernet har ikke tilgjengelig informasjon om andel nye leverandører der sosialt ansvar ble vurdert. Data skiller ikke mellom kontroll av nye og eksisterende leverandører, og data er kun tilgjengelig for leverandører med over MNOK 2 i omsetning. Det har blitt etablert en ny prosess for Samfunnsansvar i leverandørkjeden med økt fokus på bakgrunnsjekk av veitransportører før avtaleinngåelse, samt oppfølging av kartlagte avvik.	Ja
	27		
414-2 Negativ sosial påvirkning i leverandørkjeden og gjennomførte tiltak			Ja
	27		
<b>Samfunnsøkonomisk påvirkning</b>			
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>	52		
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja
<b>GRI 201 Economic Performance 2016</b>			
201-1 Direkte økonomisk verdi generert og distribuert 2016	52		Ja
<b>Antikorrupsjon og konkurransehensyn</b>			
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>	46		
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja
<b>GRI 205 Antikorrupsjon 2016</b>			
205-1 Virksomheter vurdert for korrupsjonsrisiko		Konsernets risikoanalyse kan i dag ikke fullt ut besvare 205-1, da data brutt ned på virksomheter ikke er tilgjengelig. Det vil gjennom 2019 utarbeides en oppdatert risikoanalyse der konsernets ulike virksomheter vurderes opp mot konkret risiko for overtredelse av korrupsjonslovgivningen.	Ja
	49		
205-2 Kommunikasjon om og opplæring i policyer og prosedyrer for antikorrupsjon		Konsernet har 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.	Ja
	50		

205-3 Bekreftede korrupsjonshendelser og iverksatte tiltak	52		Ja
<b>GRI 206 Anti-kompetitiv adferd 2016</b>			
206-1 Juridiske reaksjoner på anti-kompetitiv atferd, antitrust og monopolpraksis	52		Ja
<b>Likestilling</b>			
	19		
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>			
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja
<b>GRI 405 Mangfold og like muligheter 2016</b>			
405-2 Forholdet mellom grunnlønn og godtgjørelse av kvinner i forhold til menn etter ansattkategori	20		Ja
<b>Integrering</b>			
	21		
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>			
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja
<b>GRI 405 Mangfold og like muligheter 2016</b>			
405-1 Mangfold i styringsorganer og blant ansatte	22	Etnisk bakgrunn er kun kartlagt for faste ansatte i Norge, informasjon om midlertidig ansatte og fast ansatte utenfor Norge er ikke tilgjengelig.	Ja
<b>Enklere hverdag for kunder og mottaker</b>			
	55		
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>			
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja

<b>Muliggjøre sirkulære løsninger for kunder og mottaker</b>	56	
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>		
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet	Arbeidet med dette temaet er nylig påbegynt, og informasjon om evaluering er ikke tilgjengelig. Konsernet har ikke etablert formaliserte rutiner for evaluering enda. Dette vil bli utarbeidet i løpet av 2019.	Ja
<b>Lokal luftforurensning (svevestøv, NOx, SOx)</b>	38	
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>		
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet		Ja
<b>GRI 305 Utslipp 2016</b>		
305-7 Nitrogenoksid (NOX), svoveloksid (SOX), og andre signifikante utslipp til luft	Konsernet rapporterer ikke på utslipp av persistente organiske miljøgifter (POP), flyktige organiske stoffer (VOC) og skadelig luftforurensning (HAP). Konsernet har ikke virksomhet som medfører signifikante utslipp av disse, og denne del av indikatoren er derfor ikke aktuell.	Ja
	40	
<b>Pådriver for bærekraftige rammevilkår</b>	59	
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>		
103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet		Ja
<b>Innovasjonseffekter av Postens innkjøp</b>	58	
<b>GRI 103 Konsernets tilnærming 2016</b>		

103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet		Ja

**Klimaeffektive bygg** 41

**GRI 103 Konsernets tilnærming 2016**

103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet		Ja

**GRI 305 Utslipp 2016**

305-1 Direkte utslipp av klimagasser	36	Ja
305-2 Energi - indirekte utslipp av klimagasser	36	Ja
305-3 Andre indirekte utslipp av klimagasser	37	Ja
305-4 Utslippsintensitet av klimagasser	38	Ja

**Forurensning til hav (eks. mikroplast)** 44

**GRI 103 Konsernets tilnærming 2016**

103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet	Arbeidet med dette temaet er nylig påbegynt, og informasjon om evaluering er ikke tilgjengelig. Konsernet har ikke etablert formaliserte rutiner for evaluering enda. Dette vil bli utarbeidet i løpet av 2019.	Ja

**Avfall fra egen virksomhet og terminaler** 42

**GRI 103 Konsernets tilnærming 2016**

103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger		Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet		Ja
103-3 Evaluering av arbeidet		Ja

**GRI 306 Avløp og avfall 2016**

---

306-2 Avfall fordelt på type og håndtering		Det finnes ikke tilgjengelig informasjon om håndtering av avfall fra en av leverandørene av avfallstjenester, håndtering kan derfor ikke spesifiseres med sikkerhet for alt avfall.	Ja
	43		

---

**Trussel-overvåkning og beredskap**

53

**GRI 103 Konsernets tilnærming 2016**

---

103-1 Forklaring av temaet og avgrensninger			Ja
103-2 Hvordan konsernet jobber med temaet			Ja
103-3 Evaluering av arbeidet			Ja

---



Til Styret i Posten Norge AS

## **Uavhengig attestasjonsuttalelse - Posten Norges bærekraftsrapport for 2018**

Vi har foretatt en uavhengig kontroll av Posten Norges bærekraftsrapport 2018 (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.

### **Ledelsens ansvar**

Styret og konsernsjef (ledelsen) 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

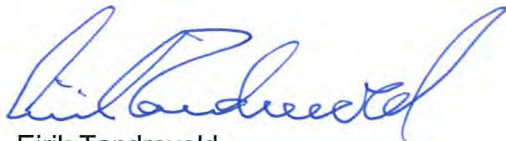
- Evaluert helheten i informasjonen i Rapporten og om den bygger på kriteriene i GRI Standards, herunder kontrollert konsistens i informasjonen opp mot GRI tabellen

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, 27. mars 2019  
ERNST & YOUNG AS



Eirik Tandrevold  
statsautorisert revisor