

[Miljøministeren]

og grundig gennemgang af alle de aspekter vedrørende Barsebäck-værket, som er afgørende for regeringens endelige stillingtagen. Først resultaterne af dette arbejde kan vise, om der er grundlag for at ændre regeringens holdning til Barsebäck-værket.

Jeg vil gerne understrege, at de hidtidige undersøgelser omkring Barsebäck og nukleare sikkerheds- og miljømæssige forhold ikke har givet grundlag for at ændre den danske regerings holdning til indførelse af atomkraft her i landet.

Om regeringen vil gå ind for indførelse af atomkraft, er således fortsat betinget af, at sikkerheden ved driften er tilstrækkelig stor, og at der findes en tilfredsstillende løsning på affaldsproblemet.

Det er klart, at resultaterne af dette arbejde, der er beskrevet i redegørelsen, også vil indgå i grundlaget for regeringens stillingtagen til indførelse af atomkraft i Danmark.

Skriftlig redegørelse:

Redegørelse af 21/12 79 om postvæsenets forhold.

(Redegørelse nr. IV).

Ministeren for offentlige arbejder (Risgaard Knudsen):

1. Gennem de senere år er der fra mange sider rejst en voksende kritik af P&T's postsektor.

Når postvæsenets forhold har været behandlet i folketetinget, er det i overvejende grad sket i forbindelse med postlovsændringer eller besvarelse af spørgsmål af specifik driftsmæssig karakter.

Med udgangspunkt i de aktuelle problemer har jeg med denne redegørelse ønsket at give folketetinget et bredere grundlag for en sammenhængende vurdering af postvæsenets forhold og opgaver.

2. Postvæsenet udfører følgende hovedtjenester:

- Brevbesørgelse
- Pakkebesørgelse
- Avisbesørgelse
- Postgirovirksomhed

Grundlaget for postvæsenets virksomhed er fastlagt i postloven af 1976. I henhold til postloven er der givet postvæsenet eneret på

besørgelsen af breve og postkort samt på erhvervsmæssig besørgelse af tryksager.

Kun halvdelen af postvæsenets samlede indtægter stammer fra forsendelser, der er omfattet af eneretten. Således udføres hele pakke- og bladbesørgelsen samt betalingsformidlingen i konkurrence med andre. Postvæsenet har ifølge postloven pligt til at udbyde alle sine tjenester overalt i landet, hvilket kræver et vidt forgrenet og landsdækkende net af posthuse, transportveje, omdelingsdistrikter m.v. Konkurrenterne kan derimod som oftest koncentrere deres indsats omkring de mest fordelagtige dele af markedet.

Postvæsenets eneret er nært knyttet til den fastsatte pligt. Eneretten er samtidig forudsætningen for, at tjenesterne inden for forretningsmæssige principper kan tilbydes på rimelige og ensartede økonomiske vilkår.

3. For den overvejende del af de tjenester, postvæsenet udfører, er det stillet kunderne i udsigt, at postbesørgelsen sker fra dag til dag.

Jeg tror ikke, der er tvivl om rigtigheden af denne servicemæssige målsætning, ligesom det er min opfattelse, at det generelt fastlagte og tilstræbte postale serviceniveau i det store og hele vil kunne accepteres af postvæsenets kunder.

Det er min opfattelse, at kritikken mod postbesørgelsen i helt overvejende grad skyldes, at postvæsenet ikke er i stand til i rimeligt omfang at leve op til det, der stilles kunderne og postvæsenets brugere i udsigt. Denne opfattelse bekræftes af indholdet af den kritik, der har været rejst mod postvæsenet, og af den utilfredshed, som er kommet til udtryk gennem klager m.v.

Kritikken mod postvæsenet retter sig specielt imod

- forsinkelser
- ekspeditionsfejl
- beskadigelser og bortkomst samt fejlafløvelser

Kritikken retter sig med forskellig styrke mod hovedparten af postvæsenets tjenester.

Jeg erkender, at der kan rettes berettiget kritik mod postbesørgelsens kvalitet.

I det følgende skal jeg komme nærmere ind på problemerne og disses årsager.

Brevbesørgelsen omfatter breve, postkort, tryksager og småpakker samt adresseløse forsendelser, dvs. reklamer m.v. Breve og

[Ministeren for offentlige arbejder]

postkort, der er indleveret inden kl. 17.30, skal i princippet omdeles den følgende hverdag. Dag-til-dag-service kan ikke uden meget store omkostninger gennemføres for forsendelser, der skal befordres mellem landets geografiske yderpunkter, og i praksis vil derfor ca. 5 pct. af brevene og postkortene være mere end én dag undervejs. Omdelingen af større partier af tryksager og småpakker, der befordres til lavere takst, skal normalt ske 1-2 dage senere.

Omdelingen af brevforsendelser er på grundlag af en markedsundersøgelse tilrettelagt således, at postmodtagelse i egentlige erhvervskvarterer sikres inden kl. 10.00, og at omdelingen overalt i øvrigt er afsluttet senest kl. 13.00; i visse dele af landdistrikterne dog noget senere.

I international sammenligning er det tilstræbte serviceniveau i brevbesørgelsen højt med en udstrakt grad af omdeling direkte til bopælen også f. eks. af forsendelser, som modtageren skal kvittere for.

Kritikken mod brevbesørgelsen retter sig specielt mod forsinkelser, uregelmæssighed i afleveringstidspunkterne og fejlafleveringer.

Gennem systematiske kvalitetskampagner har postvæsenet gennem de senere år søgt at eliminere interne fejlkilder, og der lægges vægt på gennem uddannelse og andre former for orientering at øge de enkelte medarbejders forståelse for betydningen af en god kvalitet i postbesørgelsen. Desuden har man appelleret om hjælp fra kunderne, som bl. a. gennem rigtig adressering og forbedring af afleveringsforholdene på bopælen selv kan være med til at højne postbesørgelsens kvalitet.

Postvæsenet forventer i det kommende 10-år en fortsat, men behersket vækst på alle væsentlige områder, herunder brevbesørgelsen. På endnu længere sigt peger udviklingen imidlertid i retning af, at dele af den papirbaserede kommunikation vil kunne erstattes af andre kommunikationsformer. Jeg finder det vigtigt, at postvæsenet i overensstemmelse med kundernes behov udvikler og tilbyder tjenester, som kombinerer den traditionelle postbesørgelse med de muligheder, den tekniske udvikling åbner.

Det må i det hele tilstræbes at søge postvæsenets samlede serviceapparat udnyttet bedst muligt. Dette kan fremmes også ved, at postvæsenet stiller sit serviceapparat til rå-

dighed for opgaver, der ikke i traditionel forstand er postale. Som eksempel herpå kan jeg nævne, at postvæsenet i samarbejde med socialstyrelsen og andre interesserede planlægger forsøg med landpostbudenes deltagelse i løsningen af sociale opgaver i landdistrikterne.

Målsætningen for pakkebesørgelsen er, at mindst 85 pct. af de pakker, der indleveres inden kl. 17.30, skal omdeles den følgende hverdag.

Sammenlignet med andre lande er dette tilstræbte serviceniveau højt. Danmark ligger da også i international sammenligning højt med hensyn til antallet af besørgede postpakker pr. indbygger.

Utilfredsheden med postvæsenets pakkebesørgelse har været koncentreret om beskadigelser og forsinkelser.

I det meste af 1979 har pakkebesørgelsen været uregelmæssig, således at den service-mæssige målsætning ikke har kunnet opfyldes. Årsagerne hertil har været såvel interne problemer i postvæsenet som eksterne forhold. Således resulterede snevanskelighederne først på året i helt ekstraordinære trafikforhold, som influerede stærkt på pakkebesørgelsen. Senere gav en række arbejdsnedlæggelser hos postvæsenet anledning til forsinkelser og uregelmæssigheder.

Problemerne blev yderligere accentueret i forbindelse med ibrugtagningen af den nye Københavns Postterminal i maj 1979, hvor der trods et omfattende forberedelsesarbejde opstod en række indkøringsvanskeligheder, som medførte forsinkelser og hyppigere beskadigelser.

På et tidspunkt måtte postvæsenet tage det drastiske skridt at suspendere pakkeindleveringen i hovedstadsområdet i nogle dage. Vanskelighederne blev imødegået ved etablering af alternative sorteringsmuligheder og ved et intenst arbejde med at øge den daglige produktionsmængde i postterminalen. Endvidere blev der foretaget en række ændringer af sortereanlægget med henblik på at nedsætte antallet af beskadigelser.

Dagblade befordres og omdeles sammen med breve. Andre blade befordres normalt sammen med pakkeposten, og omdelingen af disse kan som hovedregel udstrækkes over 2 hverdage.

Overholdelsen af serviceniveauet har for dagbladernes vedkommende ikke givet anled-

[Ministeren for offentlige arbejder]

ning til særlige problemer. For uge- og månedsbladene har der dog i forbindelse med problemerne i pakkebesørgelsen været periodiske forsinkelser. Postvæsenet har truffet foranstaltninger, som har afhjulpet forsinkelserne i bladbesørgelsen.

Grundtanken i postgirosystemet er, at pengebeløb overføres gratis fra kontohaver til kontohaver. Samtidig giver postgirosystemet blandt andet mulighed for, at ikke-kontohavere på posthusene og gennem landpostbudene kan foretage indbetaling til en postgirokonto.

Giringer, der foreligger i Postgirokontoen inden kl. 9.00 på mandage til fredage ekspederes samme dag, hvor også kontouddrag vedrørende posteringerne afsendes til såvel debitor som kreditor.

Når beløb indbetales på et posthus eller til et landpostbud, indsættes de på modtagerens konto den anden hverdag efter indbetalingen.

På trods af mange bestræbelser på at sprede betalingsterminerne forekommer der stadig meget betydelige koncentrationer omkring måneds- og kvartalsskifter, hvor Postgirokontoen på ganske få dage udfører lige så mange transaktioner som i resten af måneden. Disse spidsbelastninger medfører, at girosystemets kapacitet til tider overskrides, hvorved der kan forekomme forsinkelser på op til et par dages varighed. Gennem en forstærket indsats forventes forsinkelserne i girosystemet fjernet inden længe.

Et tidligere eksisterende problem med fejlposteringer betragtes som løst, idet fejlhypigheden er nedbragt til mindre end 0,2 promille af samtlige posteringer.

Jeg er opmærksom på, at uregelmæssighederne i brevbesørgelsen også har givet vanskeligheder for Postgiroens kunder.

På baggrund af den øgede overgang til kontantløs betalingsformidling har postvæsenet indledt et systemteknisk samarbejde mellem Postgiroen og Pengeinstitutternes Betalingsformidlingscenter, således at betalingstransaktioner mellem de to systemer kan ske på rationel måde.

Det er postvæsenets hensigt at søge dette tekniske samarbejde med pengeinstitutterne udbygget. Der er for nylig underskrevet en hensigtserklæring om rammen for dette samarbejde mellem postvæsenet på den ene side og Den Danske Bankforening og Danmarks

Sparekasseforening samt PBC på den anden side.

Postvæsenet vil således satse på at bevare den stærke position på betalingsformidlingsområdet, som man har haft, siden Postgiroen blev startet for 60 år siden.

4. Årsagerne til problemerne i postbesørgelsen er mangeartede. De omfatter såvel kapacitetsmæssige og produktionstekniske som personalemæssige og økonomiske forhold, som jeg i det følgende vil uddybe.

De befordrede postmængder er fordoblet inden for de sidste 20 år. Den samlede postmængde vokser stadig og nærmer sig 2 milliarder forsendelser årligt, hvilket svarer til gennemsnitligt 400 forsendelser pr. indbygger. Væksten i de postale opgaver må tillige ses i lyset af udviklingen i antallet og spredningen af afleveringssteder for post.

Boligbyggeriet og erhvervslivets ekspansion har således medført, at antallet af afleveringssteder, som postvæsenet skal betjene, i løbet af 60erne og 70erne er øget med ca. 50 pct. Størstedelen af denne vækst omfatter villaer og rækkehuse, hvis postale betjening er mere ressourcekrævende, end tilfældet er for etageejendomme.

Ved tilrettelæggelsen af postvæsenets investeringer er opmærksomheden henledt på fordelene ved centraliseret postbehandling. I takt med bl. a. banenedlæggelser og koncentrationen af hele transportstrukturen omkring de større byområder har postvæsenet gennemført en lignende centralisering fortrinsvis ved en række større posthuse langs DSBs hovedstrækninger.

Denne centralisering og de herved opnåede stordriftsfordele har været en forudsætning for den stedfundne fremskyndelse af postens behandling og transport generelt set.

Befordringshastigheden er øget, således at brevposten til alle posthuse nu er fremme om morgenen. Det forhold, at hele den forudgående dags post nu er fremme om morgenen, har været en forudsætning for nedlæggelsen først af 3. omdeling og senere tillige af 2. omdeling de fleste steder.

Ændringerne har imidlertid medført, at tidligere tiders sikkerhedsmargener er indskrænket. Kapacitetsvanskeligheder og mindre forsinkelser eller fejlekspeditioner, som tidligere kun medførte udskydelse fra 1. og 2. omdeling, kan under de nugældende forhold betyde forsinkelse på 1 døgn.

[Ministeren for offentlige arbejder]

Disse forhold medfører samtidig øgede udgifter til særforanstaltninger, når der ekstraordinært opstår uregelmæssigheder.

Kapacitetsproblemerne er fortrinsvis en følge af spidsbelastninger. Stadig stigende dele af trafikken er koncentreret på bestemte tider af døgnet, ugen og måneden.

Jeg har tidligere været inde på spidsbelastningsproblemerne i postgirokontoret. For brev- og pakkebesørgelsen gælder, at langt den overvejende del af afgangsbehandlingen må ske sidst på eftermiddagen og først på aftenen, for at forsendelserne kan være fremme den følgende dag. Afsendernes anvendelse af moderne EDB-udstyr, som er i stand til at masseudskrive breve m.v., har medvirket til at øge spidsbelastningsproblemerne i forbindelse med brevbesørgelsen. Tilsvarende har en ændring i retning af, at afsendere af postpakker fortrinsvis findes inden for erhvervssektoren, ført til en tilsvarende stigende spidsbelastning inden for pakkebesørgelsen.

Det må således konstateres, at udviklingen har medført en postbesørgelse, der er mere effektiv under normale driftsforhold, men som i højere grad end tidligere er følsom over for uregelmæssigheder, der tillige ofte vil få en selvforstærkende virkning.

Jeg er bekendt med, at postvæsenet i vid udstrækning samarbejder med store afsendere af post og med betalingsmodtagere med henblik på at udjævne belastningen, og at dette samarbejde udbygges og intensiveres. Som et resultat af de gennem årene udfoldede bestræbelser er lønudbetalingstidspunktet for offentligt ansatte fremrykket, ligesom betalingsterminer og tidspunktet for afsendelsen af store postmængder i vid udstrækning er ændret. For at fremme disse bestræbelser er der fastsat visse rabatter for postforsendelser, som i store mængder indleveres på tidspunkter, som er hensigtsmæssige for postbesørgelsen.

De udfoldede bestræbelser har trods en betydelig effekt ikke kunnet opveje tendenserne til øget koncentration af postvæsenets arbejdsopgaver, og spidsbelastninger er et fortsat og stigende problem for postvæsenet.

Kvalitetsproblemerne kan i et vist omfang tilskrives postvæsenets nuværende tekniske produktionsapparat, der endnu nogle steder må karakteriseres som forældet og nedslidt, og hvis kapacitet følgelig ikke overalt er til-

strækkelig, især ikke i spidsbelastningsperioder.

Jeg tillægger tilvejebringelsen af en tidsvarende bygningsmæssig standard høj prioritet. Samtidig støtter jeg postvæsenets bestræbelser mod en yderligere mekanisering af postbehandlingen med henblik på at bedre produktiviteten og begrænse det fysisk mest belastende arbejde.

Den tidligere nævnte øgede spidsbelastning og den gennemførte nødvendige centralisering har i forening medvirket til, at de allerede eksisterende knudepunkter er blevet følsomme i postbesørgelsen. Det er derfor en væsentlig forudsætning for normalisering af postbesørgelsen, at de bygningsmæssige, tekniske og personalemæssige forhold ved disse knudepunkter gøres tilfredsstillende.

Som led i en stærkt tiltrængt fornyelse og modernisering af lokaler og materiel vil der blive opført nye postkontorer i Odense og Ålborg, som tillige skal handle posten for større regionale områder. I Århus er der allerede for nogle år siden taget et moderne anlæg for pakkesortering i brug, og den nye Københavns postterminal er indviet for kort tid siden.

Ved ibrugtagningen af pakkebehandlingsafsnittet ved Københavns postterminal opstod der som bekendt og nævnt alvorlige problemer af såvel teknisk som personalemæssig art.

Der har siden i samarbejde også med personaleorganisationerne været arbejdet intenst med at løse de opståede problemer. Målsætningen for dette arbejde var, at forholdene skulle være normaliserede pr. 1. november 1979.

Denne målsætning er ikke fuldt ud blevet nået, men der har kunnet registreres væsentlige fremskridt i retning af normal driftsafvikling.

De tekniske problemer, som i starten forårsagede hyppige produktionsstop, samt visse problemer i forbindelse med manglende rul-lende materiel er i det store og hele løst.

I forbindelse med ibrugtagningen blev de lokalaftaler, som var begrundet i de utidssvarende arbejdsforhold i det gamle omkarteringspostkontor, opsagt og afviklet. Overgangen fra arbejdstilrettelæggelse under det gamle system i forbindelse med vanskeligheder ved at få det teknisk komplicerede anlæg og medarbejderne til at arbejde sammen har

[Ministeren for offentlige arbejder]

givet anledning til problemer omkring arbejdets tilrettelæggelse og har været en af årsagerne til, at driftsafviklingen navnlig i de tidlige morgentimer og sene aftentimer ikke i fuld omfang har kunnet normaliseres.

Som led i normaliseringsbestræbelserne er der iværksat en række supplerende uddannelsesaktiviteter. Disse retter sig mod såvel betjeningen af de tekniske anlæg som arbejdsledelsen.

De gennemførte foranstaltninger har medført, at pakkebesørgelsen i forbindelse med Københavns postterminal er meget nær en normalisering set i forhold til kunderne.

For brevbesørgelsens vedkommende er en trinvis ibrugtagning af de nye anlæg i gang. Overflytningen af brevpostafdelingen tilstræbes i det hele tilrettelagt således, at der ikke i relation til kunderne opstår problemer med den løbende driftsafvikling.

Samtidig med de driftsmæssige vanskeligheder i forbindelse med ibrugtagningen af Københavns postterminal opstod der røre om selve byggesagen, hvilket førte til en fremskyndelse af rigsrevisionens undersøgelse af byggesagens forløb, herunder byggeriets styring og kontrol. Denne undersøgelse pågår stadig, og det vil derfor ikke være rigtigt at mig nærmere at komme ind herpå i denne redegørelse.

Postvæsenets opgaver består i helt overvejende grad af serviceydelser, der er stærkt personaleforbrugende. Postvæsenets muligheder for på tilfredsstillende måde at varetage sine opgaver er derfor blandt andet betinget af en stabilitet, som kun kan opretholdes ved, at en kvalificeret medarbejderstab kan tiltrækkes og fastholdes.

Personaleforbruget og det løbende behov for personaletilgang i forbindelse med aktivtetsudvidelser, dvs. trafikstigninger, nye husstande m.v., må ses i lyset af, at mulighederne for mekanisering af postbesørgelsen generelt set er begrænsede.

Langt den overvejende del af personalet er beskæftiget med håndtering af de enkelte postforsendelser. Det gælder såvel indleveringspersonalet og sorteringspersonalet som omdelingspersonalet. Postvæsenet bestræber sig imidlertid som tidligere nævnt på at mekanisere postbehandlingen, hvor det ud fra driftsmæssige og økonomiske synspunkter er fordelagtigt. Mekaniseringen skal samtidig tilgodese behovet for at forbedre medarbej-

dernes arbejdsvilkår, særlig hvor der er tale om fysisk meget belastende arbejde.

Det er postvæsenets målsætning at ansætte tjenestemænd i de faste pladser.

Da trafikstigningerne i de seneste år har været større end forventet ved fastlæggelse af budgetrammerne, har det været nødvendigt også at antage personale med et mere løst ansættelsesforhold. Postvæsenet har dog de seneste år fået konverteret et relativt stort antal stillinger fra overenskomstansat personale til tjenestemandstillinger.

Til det aktuelle billede af forholdene på personaleområdet hører, at der kan konstateres en meget høj personaleudskiftning. Især de yngre medarbejdere i de største og samtidig lavest lønnede personalegrupper søger i vid udstrækning til stillinger uden for stats-tjenesten med bedre indtjeningsmuligheder.

Postvæsenet rekrutterer størstedelen af sin arbejdskraft i konkurrence med private virksomheder inden for normallønsområdet. I takt med lønudviklingen i de senere år, hvor balancen er blevet forrykket til ugunst for medarbejdere i statens tjeneste, er vanskelighederne med at tiltrække og fastholde medarbejdere øget betydeligt.

Ud over de driftsforstyrrelser, der bl. a. følger af en omfattende personaleudskiftning, påvirker de hyppige udskiftninger postvæsenets ressourceforbrug som følge af ekstra udgifter til blandt andet indøvelse og grunduddannelse m.v. Hertil kommer en på det seneste konstateret øget sygelighed blandt de ansatte.

Kravet om dag-til-dag befordring af posten betyder, at størstedelen af sorterings- og befordringsarbejdet må udføres i aften-, nat- og morgentimerne. Postvæsenet har på dette område de samme problemer som andre dele af arbejdsmarkedet med at rekruttere og fastholde medarbejderne til udførelse af arbejde på ubekvemme tider af døgnet.

Inden for en servicevirksomhed, hvor kvalitetskravet er væsentligt, og hvor samtidig brugerne betaler omkostningerne, er det vigtigt at kunne tilbyde løn og ansættelsesvilkår, som kan tiltrække og fastholde arbejdskraften.

Finansloven afstikker de økonomiske rammer for postvæsenets virksomhed, medens postloven fastsætter taksterne for de vigtigste forsendelsesarter samt postvæsenets rettigheder og pligter.

[Ministeren for offentlige arbejder]

Dette forhold indebærer, at den helt overordnede styring af postvæsenet hovedsagelig knytter sig til ressourceforbruget.

Postvæsenets ressourceforbrug er i praksis nært knyttet til serviceniveauet og til kundernes efterspørgsel efter postale ydelser. Disse forhold søges indarbejdet i budgetteringsforudsætningerne.

Som andre statsvirksomheder har P&T gennem årene måttet gennemføre besparelser. Bestræbelserne for at begrænse ressourceforbruget har omfattet en lang række rationaliseringer og servicetilpasninger.

De knappe bevillinger har været en medvirkende årsag til postvæsenets nuværende problemer, og en videreførelse af de seneste årtiers udviklingstendens med hensyn til postal service vil kunne føre postvæsenet ind i en ond cirkel, hvor faldende service medfører tab af forretninger, fald i indtægter og lavere produktivitet. En sådan udvikling påvirker samtidig medarbejdernes holdning i henseende til kvaliteten i postbesørgelsen.

Sammenhængen mellem serviceniveau og bevillinger indebærer, at nedskæringer uundgåeligt fører til serviceændringer. Som eksempler på serviceændringer, der må komme på tale ved yderligere nedskæringer, kan jeg – uden på nogen måde og slet ikke på nuværende tidspunkt at ville anbefale dem – nævne:

- Udvidelse af den bestående ordning om opstilling af brevkasser til at omfatte samtlige villaer og rækkehuse.

En sådan udvidelse vil kunne betyde besparelser for postvæsenet på ca. 65 mill. kr. årligt, svarende til 60–70 kr. pr. husstand. Disse besparelser, der i helt overvejende grad vil ligge på personaleområdet, skal ses i forhold til, at en million husstande hver påføres en udgift på ca. 150 kr. til anskaffelse af brevkasse.

- Undladelse af omdeling af post på lørdage.

Det vil skønsomt kunne betyde en besparelse på omkring 50 mill. kr. årligt. En samtidig lukning af alle posthuse på lørdage vil betyde en besparelse på yderligere ca. 5 mill. kr. årligt.

På anlægssiden har den stramme økonomi medført, at en lang række stærkt påkrævede byggerier og materielanskaffelser har måttet udskydes år efter år. Yderligere har igangvæ-

rende byggerier måttet udstrækkes over flere år end planlagt, hvorved de samlede omkostninger er øget. Udskydelserne har endvidere medført, at en betydelig del af postvæsenets lokaler og bygninger ikke opfylder arbejdsmiljølovens minimumskrav.

Det har i mere end en menneskealder været forudsat, at postvæsenet drives ud fra forretningsmæssige principper. Dette indebærer bl. a., at kunderne gennem portoen skal dække de udgifter, som er forbundet med postbesørgelsen.

Igenem 1970erne har postsektoren i P&T haft underskud på driftsregnskabet. Dette underskud er for 1979 anslået til 460 mill. kr., svarende til ca. 15 pct. af de samlede driftsudgifter. Underskuddet, der fortrinsvis stammer fra avis- og pakkebesørgelsen, betyder, at der indirekte ydes statslig støtte især til erhvervslivet og bladudgiverne, som er postvæsenets største kundegrupper.

5. Postvæsenets serviceniveau har i løbet af 60erne og begyndelsen af 70erne undergået ændringer, som utvivlsomt af mange kunder opleves som serviceforringelser. Det er til dels rigtigt, idet postvæsenet i denne periode har måttet gennemføre serviceændringer i en hurtigere takt end ønskeligt. Med i billedet af serviceniveauet hører dog også, at der er foretaget væsentlige tilpasninger, der er i overensstemmelse med ændrede behov hos kunderne.

Postvæsenets nuværende tilstræbte serviceniveau må som tidligere nævnt anses for at stå i et rimeligt forhold til kundernes behov og forventninger.

Denne antagelse er for så vidt angår private husstande bekræftet af en undersøgelse af postvæsenets omdømme blandt privatpersoner, som blev gennemført i foråret 1979 af et analyseinstitut. Det fremgik af denne undersøgelse, at ca. 90 pct. af disse kunder er meget eller nogenlunde tilfredse med mulighederne for at få afsendt brevforsendelser og med postudbringningen.

Dette resultat er naturligvis umiddelbart tilfredsstillende, men det kan ikke tilbagevises, at postvæsenet på det seneste ikke har formået at leve op til det serviceniveau, der stilles kunderne i udsigt, nemlig dag-til-dag service for hovedparten af brevene og pakkerne.

Jeg vil understrege, at kvaliteten i postbesørgelsen i alles interesse må genskabes og

[Ministeren for offentlige arbejder]

fastholdes, og jeg har løbende kontakt herom med postvæsenets ledelse, som udfolder store bestræbelser på at afhjælpe problemerne.

Disse problemer er – som det fremgår af det tidligere omtalte – delvis begrundet i indre forhold, men jeg vil samtidig fremhæve den sammenhæng, der er mellem de midler og de vilkår, som gives postvæsenet, og det serviceniveau, postvæsenet kan præstere.

Postvæsenet har i de senere år gennem sin planlægningsvirksomhed lagt øget vægt på analyser af udviklingen på længere sigt.

Postvæsenet lægger ligeledes stor vægt på en åben og aktiv informationspolitik og på kontakten udadtil for herigennem at fremme den løbende dialog med kunderne om tjenester og service.

Jeg vil gerne give min fulde støtte til, at den nuværende dialog med kunderne fortsættes og udbygges. Det er samtidig min opfattelse, at et udvidet og intensiveret samarbejde mellem postvæsenet og repræsentanter for forskellige kundegrupper på grundlag af yderligere analyser og belysning af postvæsenets forhold og dets problemer som kort omtalt i denne redegørelse, vil være nyttigt.

Mit og postvæsenets overordnede sigte med samarbejdet med kunderne er således, at det skal bidrage til at udvikle postvæsenet

i overensstemmelse med kundernes og samfundets behov, og jeg vil på grundlag af resultaterne af dette samarbejde tage stilling til eventuelle initiativer i denne sammenhæng fra politisk side.

Meddelelser fra formanden:

Formanden:

Der er ikke mere at foretage i dette møde.

Folketingets næste møde afholdes tirsdag den 15. januar 1980 kl. 13.00.

Angående dagsordenen skal jeg henvise til den i salen opslæede dagsorden.

Angående folketingets arbejde de følgende dage i den pågældende uge skal jeg henvise til den omdelte ugeplan.

Jeg ønsker alle medlemmer og alle vore medarbejdere her i huset en god jul og et godt nytår.

Mødet hævet kl. 21.52