

A woman with blonde hair tied back, wearing a bright red jacket, is looking down at a device on a bicycle. The background is a lush green garden with purple flowers. The image is split into vertical panels with semi-transparent overlays.

Hållbarhetsredovisning 2010

Posten Norden



» Om Posten Nordens hållbarhetsredovisning

Posten Nordens verksamhet ska bedrivas på ett ansvarsfullt sätt i förhållande till företagets intressenter. Vårt ekonomiska, sociala och miljömässiga ansvarstagande är viktigt för företagets långsiktiga framgång. Hållbarhetsarbetet är därför en integrerad del av koncernens verksamhet och styrs och mäts som all annan verksamhet i koncernen.

→ Läs mer i Posten Norden Årsredovisning 2010 på sid 20-21.

Hållbarhetsredovisningen 2010 vänder sig till dig som vill få en bild av koncernen och vårt hållbarhetsarbete under det gångna året, och våra ambitioner för framtiden. Redovisningen omfattar verksamheterna i Norden då huvuddelen av koncernens försäljning och medarbetare finns i denna region. Ytterligare information finns i Redovisningsprinciper på Posten Nordens hemsida.

Hållbarhetsredovisningen är upprättad enligt Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för hållbarhetsredovisning, version 3.0. Valet av GRI-indikatorer utgår från efterfrågan på information från våra intressenter och koncernens bedömning av vad som är mest relevant att redovisa givet koncernens verksamhetsinriktning.

Hållbarhetsredovisningen har fastställts av Posten Norden AB:s styrelse 23 februari 2011. Hållbarhetsredovisningen har upprättats i enlighet med de redovisningsprinciper och mätmetoder som finns på Posten Nordens hemsida, där även GRI-indexet återfinns. Ernst & Young AB har granskat Posten Nordens hållbarhetsredovisning för 2010 och bekräftat att den upprättats enligt Global Reporting Initiatives tillämpningsnivå C+.

→ Läs mer på postennorden.se/hallbarhet

» Viktiga händelser för hållbarhet 2010

- I januari fattade Posten Norden beslut om att öronmärka 100 miljoner för Klimatfonden 2010. Medlen investerades i åtgärder som minskar koncernens miljö- och klimatpåverkan, baserade på initiativ från de egna medarbetarna.
- I januari lanserades Klimatekonomiskt Varubrev i Sverige, ett miljöanpassat och klimatkompenserat alternativ för att skicka varor som väger mellan 150 gram och 2 kg.
- I april fattade koncernledningen beslut om Posten Nordens långsiktiga mål att öka andelen kvinnor i ledande befattning till 40 % fram till år 2015.
- I maj fick Informationslogistikts tryckeri i Polen miljömärkning. Tryckeriet i Laskowice var det första i Polen som fick den nordiska miljömärkningen Svanen. Svanen är den enda märkning med helhetsgrepp om miljöpåverkan, från råvara till eget miljöarbete.
- I juni delades Marianne Niverts stipendium ut till Johanna Allert och Lene Reipeurt som utmärkt sig för sina goda ledaregenskaper. Stipendiets syfte är att bidra till gott ledarskap i Posten Norden och fler kvinnor i ledande positioner. Stipendiet instiftades 2009 och delas ut årligen under fem år med start 2010. Marianne Nivert var ordförande i Posten 2003-2009.
- I juni instiftades och delades arbetsmiljöpriset ut inom affärsområde Meddelande Sverige. Prisets syfte är att lyfta goda exempel och att öka fokus på arbetsmiljö. Region Växjö i Sverige, utsågs till den region som varit mest framgångsrik.
- I september genomfördes tävlingen Eco Rally i Danmark som ska inspirera till miljöeffektivt körsätt. 24 medarbetare från Danmark och Sverige tävlade i att köra så långt som möjligt med minsta möjliga mängd drivmedel.
- I september inleddes tvåårigt test av biobränsle BioDME som har mycket låg klimatpåverkan. Testerna leds av Volvo Lastvagnar med stöd från EU och Energimyndigheten. Syftet är både att bidra till utvecklingen av hållbara drivmedel och att utvärdera alternativ för den egna fordonsflottan.
- I september fattade koncernstyrelsen beslut om ny terminalstruktur i Sverige i syfte att stärka konkurrenskraften, förbättra förutsättningarna att uppfylla samhällsuppdraget, minska miljöbelastningen från lokaler och öka andelen miljöriktiga transporter.
- I oktober gavs det danska julmärket ut till förmån för landets fyra Julmärkeshem som hjälper barn till en bättre tillvaro. Försäljningen genererade cirka 20 MDKK till hemmen.
- I oktober samlade medarbetare i Danmark in och donerade 38 000 DKK via danska Röda Korset till offren för översvämningarna i Pakistan.
- I oktober lanserades Klimatekonomisk Posttidning i Sverige, ett miljöanpassat och klimatkompenserat alternativ för tidningsdistribution.
- I november delades 2 MDKK ut till Børncancerfonden, motsvarande överskottet från försäljningen dittills av årets danska välgörenhetsfrimärke.
- I november fattades beslut om ambitionen att minska koncernens koldioxidutsläpp med 40 % fram till år 2020.
- I december utökades de anställdas personalförmåner i Sverige med reducerad kostnad för behandlingar mot ofrivillig barnlöshet. Detta som ett led i koncernens ambition att vara en attraktiv arbetsplats i livets många olika skeenden.

Vi ska gå i täten för hållbar utveckling i vår bransch

Hållbarhetsarbetet är en integrerad del av Posten Nordens verksamhet. Det är både vår roll och uppgift att bedriva verksamheten på ett så ansvarsfullt sätt som möjligt. Denna ambition återspeglas i varje del av vår vision och den genomsyrar våra ställningstaganden i den dagliga verksamheten.

Ansvar att skapa verklig förändring

Vår verksamhet, som hanterar cirka 29 miljoner försändelser varje arbetsdag, påverkar miljön och här har vi ett tydligt ansvar. Samtidigt är vår verksamhet efterfrågad och en högst naturlig del av människors vardag. Vi strävar efter att bedriva vår verksamhet på ett sätt där vi belastar miljön så lite som möjligt och hushåller mer med våra egna och vår omgivnings resurser. Vårt ansvar gäller också relationen till våra medarbetare och samhället runt omkring oss. Vi vill ytterligare stärka våra egenskaper som en attraktiv och utvecklande arbetsgivare.

Ansvarsfulla anpassningar

Under 2010 har vi ägnat stor kraft åt att anpassa verksamheten till en marknad i förändring. Vi har varit framgångsrika i dessa anpassningar som vi har genomfört på ett ansvarsfullt sätt i förhållande till våra intressenter. Större delen av våra personalavgångar har skett naturligt eller genom stödprogram.

Behovet av kostnads- och miljöanpassningar har drivit fram fler initiativ för att effektivisera och förändra våra transporter. Beslutet att investera i en ny terminalstruktur

lägger grunden för ytterligare volymer på tåg i Sverige, och kan bidra till att våra koldioxidutsläpp i Sverige minskar med 6 procent de närmaste åren.

Vi ökar takten i miljöarbetet

Vi investerar betydande belopp i konkreta initiativ för att minska miljöpåverkan i vår egen verksamhet. I denna strävan är Klimatfonden en viktig del, inte minst givet koncernens ambition att minska koldioxidutsläppen med 40 procent till 2020. Detta ligger i linje med våra ägares egna ambitioner.

Vi tar initiativ för konkreta förändringar och ska gå i täten i vår bransch när det gäller hållbar verksamhetsutveckling.



*Lars G Nordström
Solna i februari 2011*



En öppen och konstruktiv dialog med koncernens intressenter

Via intressentdialogen lyssnar vi in synpunkter och behov som har påverkan på hur Posten Norden bedriver eller bör bedriva och utveckla verksamheten. Intressentdialogen är också ett sätt att öka kännedomen hos våra intressenter om vårt erbjudande och de förutsättningar och omvärldsförändringar som påverkar verksamheten och dess utveckling. En öppen intressentdialog hjälper oss att skapa politiskt och opinionsmässigt handlingsutrymme, att utveckla bättre och mer konkurrenskraftiga produkter och tjänster samt att bli en ännu bättre arbetsgivare. Alla delarna är avgörande för verksamhetens framgång.

Posten Nordens huvudsakliga intressentgrupper framgår enligt strukturen till höger och på nästa sida. Dessa grupper bedöms ha störst påverkan på Posten Norden eller är beroende av vår verksamhet. För att nå resultat mäter vi och följer upp. För respektive intressentgrupp framgår hur vi mäter måluppfyllelse.

Intressentgrupper

» Ägare

Posten Norden ägs av danska staten företrädd av det danska Transportministeriet och av svenska staten företrädd av det svenska Finansdepartementet. Genom bolagsordningen anger ägarna den övergripande verksamhetsinriktningen för Posten Norden. På årsstämman fattar ägarna beslut och följer upp Posten Nordens verksamhet. Det förs även en löpande dialog med ägarna genom styrelsen. I vissa fall deltar även andra representanter för Posten Norden i dialogen med danska Transportministeriet och svenska Finansdepartementet.

I fokus under 2010

- Beslut om ny postlag i Danmark. Ny postlag i Sverige
- Styrelsens beslut om att verksamheten ska drivas med utgångspunkt i ett antal finansiella mål

→ Läs mer under Ekonomiskt ansvar på sid 106.



» Samhället

Posten Norden utför den samhällsomfattande posttjänsten i Danmark och Sverige och har dessutom omfattande verksamhet i Norge, Finland och flera andra länder. Med en verksamhet som påverkar så många, strävar vi efter en god och kontinuerlig dialog med de reglerande myndigheterna, såsom Post- och telestyrelsen i Sverige och Trafikstyrelsen i Danmark.

Vi samarbetar även med flera andra myndigheter och organisationer som Universal Postal Union (UPU), Post-Europ och International Post Corporation (IPC), liksom organisationer för företagare, landsbygd, funktionshinder, pensionärer med flera. Ansvar för dessa dialoger finns i olika delar av koncernens verksamhet.

Posten Nordens roll i samhället följs upp genom mätningar av allmänhetens uppfattning om verksamheten, corporate image-mätningar samt genom kvalitetsmätningar.

I fokus under 2010

- Beslut om ny postlag i Danmark med prishöjningseffekter
- Ny postlag i Sverige samt nya tillståndsvillkor
- Service och tillgänglighet. Dialog med intresseorganisationer för landsbygd och människor med funktionsnedsättning
- Zonprissättning i Sverige för sorterade sändningar

→ Läs mer om samhällsuppdragen i bolagsstyrningsrapporten på sid 52.

→ Läs mer om Posten Nordens ansvar i relation till samarbetspartners och samhälle på sid 119.

» Kunder

Cirka 95 % av koncernens distributionsintäkter kommer från företag. En stor del av företagens egna kunder är mottagande privatpersoner. Kundernas behov och önskemål styr Posten Nordens utveckling av nya tjänster. Dialogen mellan Posten Norden och kunderna sker i kontakten med våra säljare, på telefon och webb med vår kundtjänst, via våra chaufförer och brevbärare samt på våra serviceställen, varje dag, året om.

Kundernas uppfattning om verksamheten följs upp genom regelbundna mätningar av kundnöjdhet samt Corporate Image. Reklamationer mäts och följs upp i det löpande förbättringsarbetet. Leveranskvaliteten mäts och följs upp löpande.

I fokus under 2010

- Utveckling av miljöanpassade (klimatekonomiska) tjänster med utgångspunkt i efterfrågan från kunder
- Klagomålshantering – beslut om införande av Kundombudsmän under inledningen av 2011
- Beslut om ny postlag i Danmark – koncernen inför ökad differentiering av priser

» Medarbetare

Engagerade medarbetare med rätt kompetens är avgörande för Posten Nordens framgång. Det kräver god dialog och den sker på många plan. Utöver löpande samtal mellan medarbetare och chefer finns regelbundna arbetsplatsträffar. Dessutom används intranät, interntidningar och webbplats för chefer med personal- och resultatansvar. Medarbetarna för årligen fram sina synpunkter i undersökningar. Alla chefer ska ha årliga utvecklingssamtal med sina medarbetare. Fackliga organisationer är viktiga parter för relationen mellan företag och medarbetare. Vår ambition är ett proaktivt och konstruktivt samarbete med facket på alla nivåer i Posten Norden. Vi ska se till att arbetet löper bra och leder till ett gott resultat för både företag och medarbetare.

Uppföljning av medarbetarnas syn på Posten Norden som arbetsgivare görs bland annat med medarbetarmätningar och mätning av sjukfrånvaro.

I fokus under 2010

- Personalförändringar
- Utbyte och erfarenheter av arbetsmetoder i olika länder
- Avtalsrörelsen i Danmark och Sverige
- Ökad effektivitet och produktivitet i verksamheten

→ Läs mer om Posten Nordens ansvar i relation till medarbetarna på sid 113.

» Leverantörer och samarbetspartners

Posten Norden samverkar med ett stort antal företag, organisationer och sammanslutningar. Ett exempel är våra partners inom detaljhandeln som på en stor mängd platser i Norden erbjuder koncernens tjänster till privatpersoner och företag. Ett annat exempel är våra inköp från mer än 26 000 leverantörer. Ett tredje exempel är samarbeten där vi stödjer idrott, kultur, hållbar utveckling, socialt ansvar och andra områden som koncernen vill främja.

Posten Nordens roll i förhållande till leverantörer följs upp bland annat genom mätning av avtalstrohet.

I fokus under 2010

- Nya och förnyade avtal med samarbetspartners för ombuden i Sverige
- Sponsring av sport och kultur
- Välgörenhet för Julemærkefonden och Børncancerfonden i Danmark
- Hållbarhet och socialt ansvar: Samarbeten med olika initiativ. Delaktighet i utvecklingen av standarden ISO 26000 för socialt ansvar

→ Läs mer om Posten Nordens ansvar i relation till leverantörer och samarbetspartners på sid 119.

Mål och styrning av hållbarhetsarbetet

Posten Nordens ambitioner för att bidra till en hållbar utveckling återspeglas såväl i koncernens mission och vision som i koncernens övergripande styrmodell, den balanserade målbilden, genom vilken styrningen av hållbarhetsarbetet sker. Den balanserade målbilden omfattar styrmedel för såväl ekonomiskt och miljömässigt som socialt ansvarstagande.

Som det ledande kommunikations- och logistikföretaget i Norden påverkar Posten Norden de samhällen som vi verkar i. Vi är bland annat en av Nordens största arbetsgivare. Vi tillgodoser stora delar av företags och privatpersoners kommunikationsbehov och skapar stora värden genom detta. Vår verksamhet är energikrävande och genererar koldioxidutsläpp. Vi har således en viktig roll i samhället och därför en långsiktig ambition att ta ansvar att förvalta denna roll på bästa sätt och bidra till en hållbar utveckling.

Ansvar i tre delar

Vår syn på ansvar för hållbar utveckling och hur vi arbetar med hållbarhetsfrågor utgår från de tre delarna; ekonomiskt ansvar, miljöansvar och socialt ansvar.

Ekonomiskt ansvar

Ekonomiskt ansvar innebär för oss att bidra till ett uthålligt värdeskapande för kunderna och ägarna genom att utveckla en konkurrenskraftig, effektiv samt lönsam och stabil verksamhet.

Miljöansvar

Miljöansvar innebär för oss att aktivt arbeta för att minska verksamhetens miljöpåverkan och därmed vara det miljöriktiga valet för kunderna.

Socialt ansvar

Socialt ansvar innebär för oss att utveckla engagerade och friska medarbetare och verka för en bra dialog med övriga samhället.

Styrning av hållbarhetsarbetet

Det ekonomiska, miljömässiga och sociala ansvaret återspeglas tydligt i koncernens mission och vision. Missionen och visionen utgör, tillsammans med koncernens strategi samt andra styrande faktorer som certifieringskrav, standarder, externa riktlinjer som FN:s Global Compact m.m., i sin tur en del av grunden för koncernens styrmodell, den balanserade målbilden.

Den balanserade målbilden består av ett antal finansiella och icke-finansiella nyckeltal som koncernen styr verksamheten mot sedan 2009. Den har fyra målområden; ägare, medarbetare, processer och kunder. Koncernen mäter ett antal nyckeltal per respektive målområde och ställer upp målsättningar för varje nyckeltal i affärsplane-

rings- och budgetprocessen. Koncernens utveckling i förhållande till målbilden följs upp internt på månatlig basis och rapportering sker till koncernledning och styrelse. Utfallet av de finansiella nyckeltalen offentliggörs kvartalsvis i Posten Nordens delårsrapportering.

Målsättningarna och utfallen utgör i sin tur styrmedel för det dagliga hållbarhetsarbetet. Varje nyckeltal bryts ned i respektive affärsområdes affärsplan och ansvaret för rapportering åvilar respektive affärsområdeschef.

Målområde	Nyckeltal/mätning	Hänvisning
Ägare	Finansiella måttal	Posten Nordens ekonomiska ansvar
Medarbetare	Medarbetarengagemang och sjukfrånvaro	Posten Nordens sociala ansvar, Medarbetare
Processer	CO ₂ -utsläpp och kvalitet	Posten Nordens miljöansvar respektive ekonomiska ansvar
Kunder	Nöjd-kundindex och corporate image	Posten Nordens ekonomiska ansvar

Dessa nyckeltal, utfall samt mål för nyckeltalen (i de fall målen är offentliga) diskuteras i de följande avsnitten i hållbarhetsredovisningen. Koncernen mäter också åtskilliga andra nyckeltal med relevans för styrningen av hållbarhetsarbetet och flera av dessa redovisas också i de följande avsnitten. Ytterligare information om den balanserade målbilden finns i Posten Nordens årsredovisning 2010.

→ Läs mer om mål i Posten Norden Årsredovisning 2010 på sid 20.

På väg mot ISO-certifiering

För att säkerställa ett enhetligt och integrerat miljö- och kvalitetsarbete i hela koncernen har ett arbete med att etablera ett gemensamt verksamhetsledningssystem påbörjats under 2010. Målet är att koncernen inom några år ska ha ett koncerngemensamt certifikat för miljö (ISO 14001) och kvalitet (ISO 9001). Sedan tidigare är stora delar av koncernen certifierade inom arbetsmiljö, kvalitet och miljö.



Riskhantering

Posten Nordens hantering av interna och externa risker bedrivs inom ramen för den operativa styrningen och utgör en naturlig del av den löpande uppföljningen av verksamheten. Denna process omhändertar även hållbarhetsperspektivet. De risker som bedöms ha störst påverkan på verksamheten, inklusive t.ex. miljörisker, beskrivs i Posten Nordens årsredovisning 2010.

→ Läs mer om risker i Posten Norden Årsredovisning 2010 på sid 36.

» Global Compact

Posten Norden stödjer Global Compact och dess tio principer. Global Compact lanserades i samband med World Economic Forum i Davos 1999 när FN:s dåvarande generalsekreterare, Kofi Annan, uppmanade företagsvärlden att ansluta sig till initiativet. Tanken med initiativet är att göra företag uppmärksamma på och ta ett aktivt ansvar för tio internationellt erkända principer inom områdena mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö samt bekämpning av korruption.

» Styrning av Posten Nordens hållbarhetsarbete

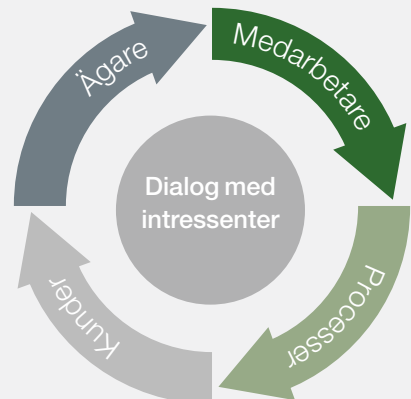
Ansvar för hållbar utveckling



Mission & vision samt strategi

Externa riktlinjer, certifieringskrav, redovisningskrav etc.

Balanserad målbild med målsättningar för den operativa verksamheten



Uppföljning och redovisning

En långsiktigt stabil och lönsam affär

Miljöfrågor och sociala frågor är länkade till Posten Nordens ekonomiska ansvar. Med en långsiktig, stabil och lönsam affär skapas förutsättningar att möta och överträffa krav på miljöanpassning och socialt ansvar. Omvänt ger en miljöriktig och socialt ansvarstagande affär möjligheter att vinna konkurrensfördelar, vilket stärker företagets värde.

Vår ekonomiska framgång kräver ett ansvarsfullt förhållningssätt till våra intressenter. Det innebär att det ekonomiska ansvaret sträcker sig utanför företaget. Genom att skapa lönsamhet och värde för ägarna säkrar Posten Norden en livskraftig och långsiktig verksamhet till gagn för flera av företagets andra intressenter. Våra uppdrag att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten i Danmark och Sverige gör det än viktigare att vi bedriver vår verksamhet på ett effektivt och lönsamt sätt.

Posten Nordens syn på hållbarhet utgår från en ekonomisk dimension där hushållning med resurser är centralt i verksamheten. Vi anser att den högsta avkastningen kan nås genom att optimera användningen och hanteringen av

företagets tillgångar. Minskad bränsleanvändning, nöjda medarbetare och låg sjukfrånvaro ger såväl ekonomiska fördelar som miljömässiga och sociala fördelar. Detta synsätt ger företaget rätt incitament att se till helheten och agera därefter.

Likaså har hög kundnöjdhet, hög kvalitet och ett gott anseende i samhället stor betydelse för koncernens förmåga att generera avkastning och vår verksamhet styrs därför bland annat efter dessa parametrar.

Samgåendet mellan Post Danmark A/S och Posten AB har, genom den större enhet som skapats och de synergieffekter som genererats, också bidragit till att stärka konkurrenskraften och förutsättningarna för en långsiktigt stabil och lönsam verksamhet.

En marknad under förändring

Konjunkturen har stor betydelse för Posten Nordens förutsättningar att skapa lönsamhet och avkastning till ägarna. Under 2010 har en återhämtning skett från den globala lågkonjunktur som ansträngt företag över hela världen sedan 2008. Under 2010 förstärktes konjunkturen i främst Sverige och Norge. Den ekonomiska osäkerheten har dock bestått i Danmark och i ett antal andra för koncernen viktiga länder.

Posten Norden är utsatt för kraftig konkurrens inom kommunikationsområdet, framförallt från digitala alternativ som driver brevvolymer nedåt. Denna substitutionseffekt innebär att koncernen måste anpassa verksamheten i form av kapacitet och kostnader inom kommunikationsområdet till en marknad under förändring. Såväl kommunikations- som logistikaffären påverkas av prispress och logistikmarknaden i Norden växer.

Kraftig resultatförbättring

Under 2010 minskade nettoomsättningen med 2 %, exklusive struktur- och valutaförändring. Samtidigt förbättrades koncernens rörelseresultat med 28 %, exklusive struktur- och valutaförändring, tack vare betydande kostnadsanpassningar. Under 2010 har koncernens kostnader minskat med 3 %, exklusive struktur- och valutaförändring. Koncernens medeltal anställda minskade med cirka 3 600 personer under 2010 och personalkostnaderna minskades med 9 %. Personalavgångarna har i huvudsak skett genom naturliga avgångar eller genom stödprogram. Koncernens transportkostnader minskade med 2 % under året.





Genererat och distribuerat värde

GRI-indikatorerna avseende genererat och distribuerat värde utgår från värdeskapande för ett antal av koncernens viktigaste intressenter. Det värde som koncernen genererade under 2010 uppgick till 41 937 MSEK vilket var en minskning med 11 % jämfört med föregående år. Distribuerat värde till leverantörer, medarbetare och samhälle uppgick till 40 007 MSEK. Distribuerat värde till samhället uppgick till 1 335 MSEK och bestod av skatteutbetalningar om totalt 335 MSEK samt föreslagen utdelning till ägarna om 1 000 MSEK. Därutöver distribuerar koncernen värde genom sponsrings- och välgörenhetsarbeten, se vidare sid 120.

Målsättningar för ekonomiskt ansvar

Målsättningarna för koncernens ekonomiska ansvarsstagande är liktydiga med ett antal av koncernens måltal och rör finansiella målsättningar samt målsättningar för kund- och medarbetarnöjdhet samt koncernens image.

I samband med samgåendet mellan Post Danmark A/S och Posten AB enades ägarna om att verksamheten ska drivas bland annat med utgångspunkt i ett antal finansiella mål.

Koncernen ska ha en avkastning på eget kapital på 10 % över en konjunkturcykel, en soliditet på minst 35 % och minst 60 % av årets resultat ska delas ut till ägarna. 2010 uppgick koncernens avkastning på eget kapital till 8 (20) %, soliditeten till 46 (45) % och utdelningen per resultat efter skatt till 97 (60) %.

→ Läs mer i Posten Norden Årsredovisning 2010 på sid 20.

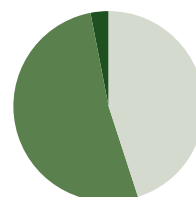
Genererat och distribuerat värde (EC1, EC3, EC4)

MSEK, om ej annat anges	Pro forma		
	2010	2009	2008
Genererat värde	41 937	47 044	47 094
Nettoomsättning, externt	41 669	44 633	45 810
<i>varav erhållna ersättningar från staten, EC4</i>	14	7	
Övriga rörelseintäkter	289	249	586
Andelar i intresseföretag & joint venture	6	7	4
Finansnetto	-27	2 155	694
Distribuerat värde	40 007		
Leverantörer	18 121		
Transportkostnader	7 384	7 561	7 722
Lokalkostnader	2 236		
Övrigt	8 501		
Medarbetare, EC3	20 551		
Löner och andra ersättningar	15 780		
Sociala avgifter	4 680		
<i>varav pensionskostnader (exkl. löneskatt)</i>	2 032		
Övriga personalkostnader	91		
Samhälle	1 335		
Betalda skatter	335		
Utdelning	1 000 ¹⁾	1 440	n/a ²⁾

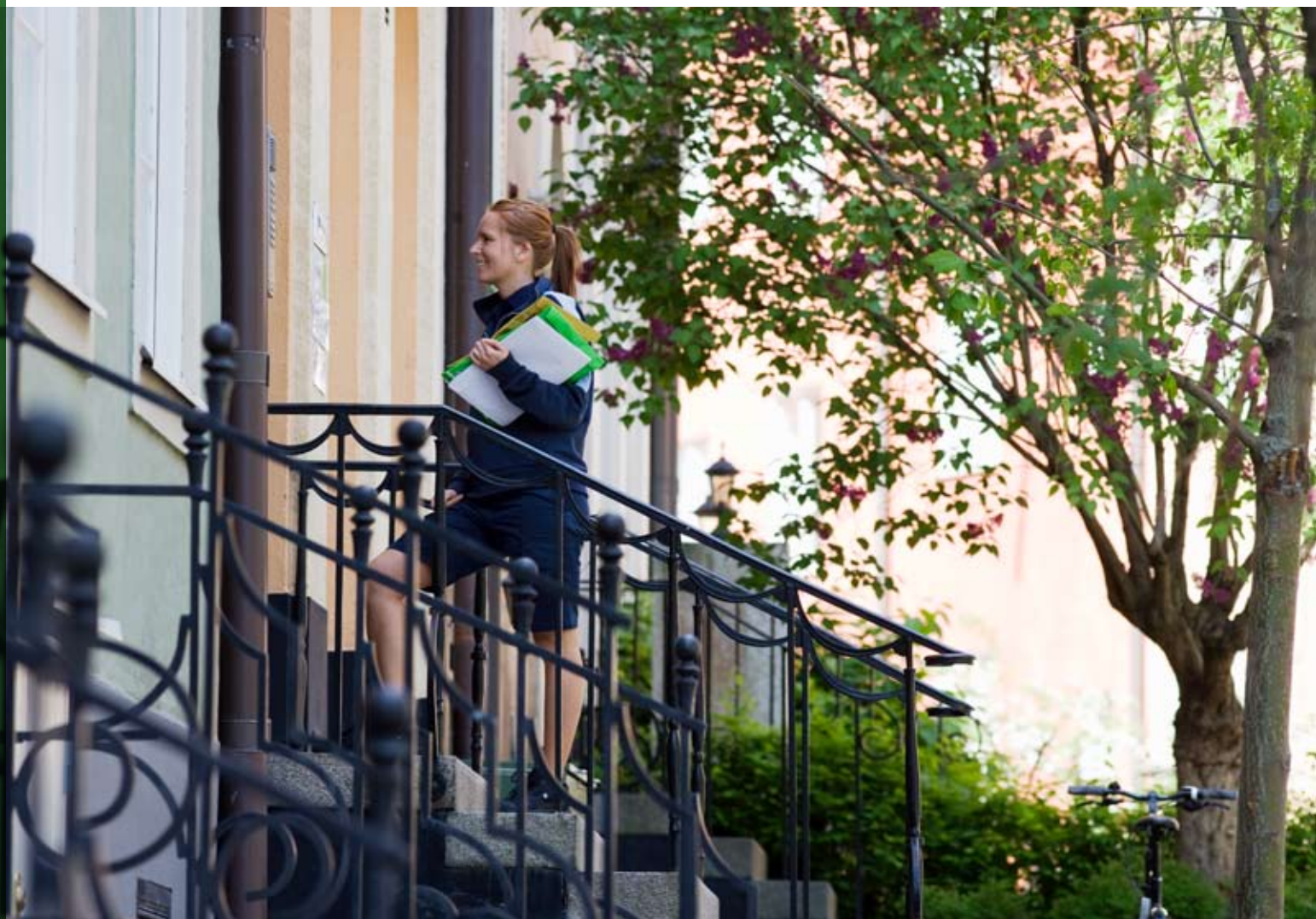
1) Av styrelsen föreslagen utdelning.

2) Enligt avtalet mellan svenska staten och danska staten om samgående mellan Posten AB och Post Danmark A/S lämnades ej ordinarie utdelning för 2008. Enligt samma avtal utbetalades en extra utdelning om 1 400 MSEK till svenska staten.

Distribuerat värde



■ Leverantörer 45 %
 ■ Medarbetare 52 %
 ■ Samhälle 3 %



Ett gott anseende förutsätter hög kvalitet och nöjda kunder

Att leverera kommunikations- och logistiklösningar i världsklass till nöjda kunder är grunden i koncernens vision. Kundernas nöjdhet avseende service, kvalitet och tjänsteutbud mäts och följs upp genom nöjdekundindexen KTA (KundeTilfredsanalyse) i Danmark och NKI (Nöjdekundindex) i Sverige. NKI för Posten totalt för 2010 var 67 (67). KTA för Post Danmark ökade under 2010 till 70 (67). Ökningen var störst bland företagskunder.

Från och med våren 2011 ersätts de tidigare mätningarna med ett kundvärdesindex som omfattar Posten Nordens verksamhet inom alla fyra affärsområden i de nordiska länderna. Både företagskunder och privatkunder kommer att intervjuas.

Hög kvalitet i alla led är ett krav i de samhällsuppdrag koncernen har och ger konkurrenskraft. Den svenska postlagen kräver att minst 85 % av försändelser som frankerats för övernattbefordran ska levereras på följande arbetsdag. Danska statens kvalitetskrav för samtliga tjänster inom befordransplikten uppgår till 93 %. För 2010 uppgick koncernens kvalitetstal för 1:a-klassbrev

till 93,3 (95,7) % i Danmark och 93,1 (95,9) % i Sverige. Detta gör Posten Norden till en ledande leverantör av brev i världen vad avser kvalitet.

Anseende och trovärdighet som leverantör av samhällskritiska tjänster är viktigt för Posten Norden och skapar förutsättningar för en långsiktig uthållig verksamhet. Koncernens image har stärkts under 2010 och uppgick till 3,26 (3,24) i Danmark och 0,41 (0,29) i Sverige.

Tjänsteutveckling och investeringar

Posten Nordens verksamhet bygger på transporter vilket i sig har en negativ inverkan på miljön. Koncernen investerar därför betydande resurser för att öka hållbarheten i verksamheten. Ett viktigt initiativ är koncernens Klimatfond genom vilken 100 MSEK öronmärks för investeringar som minskar koncernens miljöpåverkan. En annan viktig investering för framtiden är den förändring av terminalstrukturen i mellersta och norra Sverige som kommer att genomföras under kommande år. Investeringen möjliggör ökad andel av långväga transporter via tåg och minskade koldioxidutsläpp.

→ Läs mer i Posten Nordens miljöansvar på sid 109.

En miljövision som förpliktigar

Miljöarbetet har stor betydelse för Posten Norden och att vara det miljöriktiga valet för kunderna är del av koncernens vision. Vi vill minska vår miljöbelastning och ser en konkurrensfördel för både oss och våra kunder i att vara framgångsrika i detta arbete. Vårt miljöåtagande är väl förankrat i verksamheten och ingår som en del av den balanserade målbilden, koncernens styrmedel.

Vår vision att vara det miljöriktiga valet för kunderna förpliktigar. Posten Norden är en stor transportör i Norden och verksamheten i sig har betydande miljöpåverkan. För att uppfylla våra uppdrag används i princip alla transportslag; tåg, lastbil, bil, flyg, båt, moped och cykel. Samhällsuppdragen i Danmark och Sverige innebär att en stor andel av de försändelser vi hanterar ska nå mottagaren nästa vardag. Det innebär att vi också måste använda flyg för vissa transporter. Vår målsättning är dock att utföra vårt uppdrag och våra åtaganden mot kunderna på ett så miljöeffektivt sätt som möjligt.

Många av Posten Nordens kunder har offensiva miljömål, som ofta omfattar sänkningar av koldioxidutsläpp. Vi har därför en viktig uppgift i att minska vår verksamhets miljöpåverkan för att möjliggöra våra kunders måluppfyllelser. Att arbeta med att minska vår miljöbelastning skapar därför mervärde och konkurrensfördelar för såväl våra kunder som oss själva.

Ett ständigt pågående arbete

Vårt miljöarbete utgår från synsättet att varje sparad kilowattimme och liter bränsle, hushåller med både jordens och Posten Nordens resurser. Arbetet med att minska vår verksamhets miljö- och klimatbelastning är därför såväl ett strategiskt arbete, som handlar om hur vi planerar och investerar i vår verksamhet, som ett ständigt pågående operativt arbete. Vi kallar det miljöarbete i vardagen.

Centrala insatser för oss som transportör är att samordna transporter och lasta våra fordon med så hög fyllnadsgrad som möjligt, så att varje transport utnyttjas optimalt och att tomma transporter undviks. Vi deltar också aktivt i samarbeten som stödjer hållbar utveckling, till exempel kring alternativa bränslen, att stimulera förändrade beteenden som till exempel mer energieffektiva körsätt för chaufförer samt att energieffektivisera lokaler och utrustning. Sådana insatser är idag mer eller mindre självklara för en stor transportör.

Under året har vi sett en ökning i antalet tjänsteresor som resultat av samgåendet mellan Post Danmark A/S och Posten AB samt den vändande konjunkturen. För att minska antalet tjänsteresor har koncernen videokonferenssystem, som används i ökande utsträckning för möten på distans.

Vår storlek i Norden ger oss möjligheter att realisera insatser som får faktisk betydelse. Stora volymer gör det till exempel möjligt att transportera försändelser via tåg.

Redan idag transporterar Posten Norden mer än 60 % av brevvolymer i Sverige på tåg mellan sorteringsterminalerna. I Norge transporteras cirka 80 % av pall- och paketvolymer på tåg.

Klimatfonden snabbar på miljöarbetet

Posten Norden vill göra insatser som har verklig och konkret betydelse för hållbarheten. Klimatfonden som infördes 2009 innebär att koncernen öronmärker medel för miljö- och klimatförbättrande åtgärder och för att öka takten i vårt miljöarbete. Utrymmet motsvarar vad det skulle kosta att klimatkompensera för hela koncernens koldioxidutsläpp. För 2010 öronmärktes 100 MSEK för investeringar. Klimatfonden bygger på förslag från organisationen. En stor mängd investeringsförslag inkom under 2010 varav några exempel på investeringar som beslutats eller genomförts är:

- **Återvinning av värme från maskiner.** Varma sorteringsmaskiner bidrog till dammig och för varm arbetsmiljö på brevterminalen i Umeå i Sverige. Genom en åtgärd sugs nu luften in i det värmväxlersystem som värmer lokalerna vilket lett till bättre arbetsmiljö och sparad energi.
- **Fler elfordon.** Posten Nordens elfordonsflotta är med cirka 3 000 elfordon en av de största bland Europas postoperatörer. Satsningen på elfordon har bidragit till lägre driftskostnader och mindre buller samt ökat den fossilfria postutdelningen vilket användningen av ”grön el” bidragit till. Med medel från bland annat Klimatfonden utökades antalet elfordon i Danmark under 2010.
- **Samarbete för hållbara transporter.** Under två år med start i september deltar Posten Norden i testerna av BioDME, ett nytt drivmedel med mycket låg klimatpåverkan. Att delta i testerna, som leds av Volvo Lastvagnar med stöd från EU och Energimyndigheten i Sverige, är både ett sätt för oss att bidra till utvecklingen av hållbara bränslen och att utvärdera alternativa drivmedel för den egna fordonsflottan.
- **Energieffektivisering på tryckeri.** I Informationslogistikens verksamhet i Polen har flera åtgärder för energieffektivisering startats under slutet av 2010 med stöd från Klimatfonden. Maskinerna i tryckeriet i Laskowice alstrade värme som numera tas tillvara och ersätter den tidigare oljebaserade uppvärmningen av

anläggningen. Oljeuppvärmningen är i fortsättningen endast ett backupsystem. Vidare har belysning bytts ut och åtgärder vidtagits för att minska maskinernas elförbrukning.

- **Tätningar av portar.** På terminalen i Voss i Norge har tätningar monterats vid lastportarna. Åtgärderna har lett till en stabil inomhustemperatur med lägre energiförbrukning som följd.
- **Energieffektiviseringar på paketterminal.** Köpenhamns paketterminal i Brøndby har arbetat med miljöeffektivisering under lång tid för att bli en ”grön terminal”. Med hjälp av Klimatfonden har belysningen bytts ut i produktionen mot armaturer med längre livstid, rörelsevakter och dagsljusreglage. Energiförbrukningen minskades därmed med 60 %. Besparingen beräknas uppgå till 1 MDKK årligen och investeringskostnaden förväntas vara återbetald på så kort tid som 17 månader.
- **Energisnålare belysning på brevterminal.** På Göteborgs brevterminal och brevbärarkontor i Sverige genomfördes liknande miljöeffektivisering som i Köpenhamn. Energisnålare lampor ska spara cirka 585 000 kilowattimmar per år och ungefär samma summa i kronor. Investeringen i den nya belysningsarmaturen beräknas vara återbetald inom drygt tre år för terminalen och inom mindre än ett år för brevbärarkontoren.

Fler miljöanpassade tjänster

Som en del av vårt miljöarbete erbjuder vi en rad miljöanpassade tjänster. I Danmark finns ”Pakker med omtanke”, ”Reklame med omtanke” och ”Brev med omtanke” där klimatkompensation ingår.

Direktreklam är en viktig del av vårt erbjudande och i Sverige erbjuds sedan flera år miljöanpassade tjänster för direktreklam, så kallad Klimatekonomisk direktreklam som är miljöanpassad i varje steg och där distributionen är klimatkompenserad. Allt fler väljer klimatekonomiskt och vår förhoppning är att den trenden ska fortsätta.

Under året har de svenska klimatekonomiska tjänsterna utökats med klimatekonomiska alternativ för varubrev och posttidningar. Den snabba tjänsteutvecklingen är till stor del driven av våra kunder, det vill säga företag som i sin tur vill leva upp till sina kunders krav om miljöanpassade alternativ.

Effektiv energianvändning i lokaler

Posten Nordens verksamhet kräver en omfattande infrastruktur i form av terminaler, produktionsanläggningar och utdelningskontor. Energianvändning, det vill säga elförbrukning och värme, är således också en betydande miljöaspekt. Vi ser ständigt över möjligheterna att minska energianvändningen i våra befintliga lokaler och vi ställer krav på fastighetsägare när vi hyr och på byggnadsherrar när vi bygger nytt.

Mål och utfall 2010

Miljöeffektivitet var gemensam nämnare i de miljömål som Post Danmark och Posten styrde sina respektive verksamheter mot, före samgåendet.

Post Danmarks övergripande miljömål var att minska koldioxidutsläppen med 8 % mellan åren 2007 till 2012. År 2010 hade koldioxidutsläppen minskat med 8 000 ton i den danska verksamheten, motsvarande 8 %, jämfört med 2007. Under 2010 minskade utsläppen med cirka 1 800 ton och 2 %, jämfört med föregående år. Minskat behov av transporter och energieffektiviseringar har bidragit till detta.

Motsvarande mål för Posten var en minskning av koldioxidutsläppen med 15 % i förhållande till nettoomsättningen (CO₂/MSEK) från 2006 till 2010. Utfallet år 2010 var 8,2 ton CO₂/MSEK vilket innebar en minskning med 16 % mellan 2006 och 2010, och att målet således har nåtts. År 2010 hade de totala koldioxidutsläppen i Posten minskat med 40 000 ton och 18 % i förhållande till basåret 2006. Inköp av fossilfri el, flytt av transporter från flyg till mark och effektiviseringar har bidragit till måluppfyllelsen.

2010 ökade koncernens totala koldioxidutsläpp med 2 %, jämfört med föregående år. Förändringen är hänförlig till ökad energianvändning inom såväl kommunikations- som logistikverksamheten på grund av en ovanligt kall vinter 2010.





Nya och långsiktiga miljöambitioner

Under 2010 fattades beslut om nya och långsiktiga miljöambitioner för Posten Norden. Koncernen avser att reducera koldioxidutsläppen med 40 % till 2020, med basår 2009. Denna ambition ligger i linje med ägarernas miljömål.

Målsättningen är utmanande och kommer att kräva betydande omställningar och investeringar i såväl transportledet som energianvändningen i våra lokaler. Som exempel på insatser som kommer att krävas kan nämnas en ökad andel elfordon, bättre kapacitetsutnyttjande i transporter, en ökad andel försändelser via tåg på långa sträckor, en ökad andel biodrivmedel samt inköp av fossilfri el.

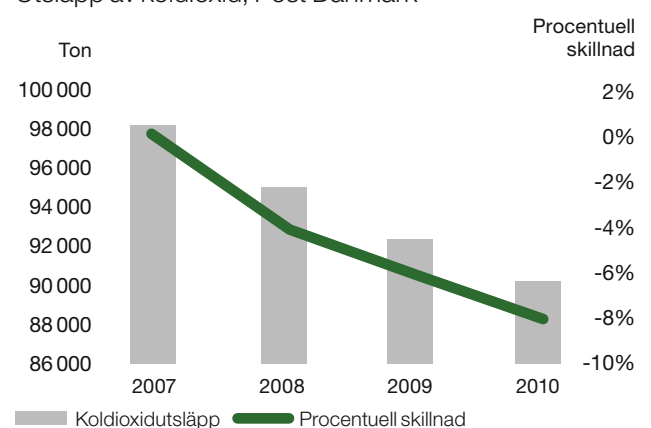
Mer tåg och fler elfordon i framtiden

Under året fattade koncernen även beslut om att investera i en ny terminalstruktur i Sverige. Den framtida terminalstrukturen skapar förutsättningar för fler samordnade transporter av brev, paket och övrigt gods via tåg, med minskade koldioxidutsläpp som följd. Förändringarna kan i sig bidra till en minskning av koncernens koldioxidutsläpp i Sverige om cirka 6 %.

Posten Norden har med cirka 3 000 elfordon idag bland den största elfordonsflottan av Europas postoperatörer, och flottan kommer att växa. Elfordonen är viktiga för att koncernens ambitioner på miljöområdet ska kunna förverkligas.

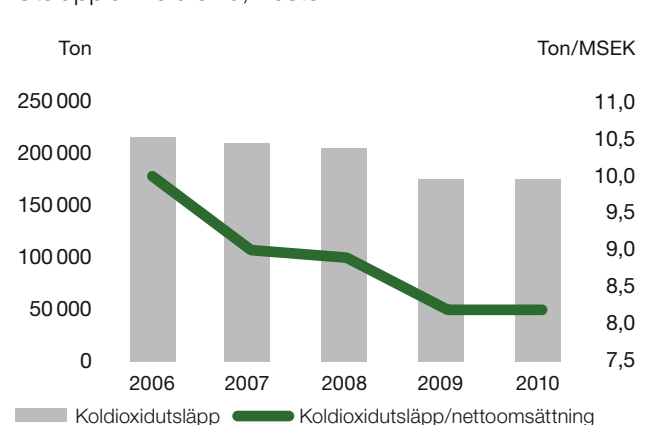
Koncernens verksamhet i Danmark kommer under 2011 att genomföra ett omfattande fältprov med elmoped. Ambitionen är att kunna byta ut en andel av de bensindrivna mopeder. Att använda de både tystare och renare elmopeder istället för de traditionella, upplevs positivt av både medarbetare och postmottagare.

Utsläpp av koldioxid, Post Danmark¹⁾



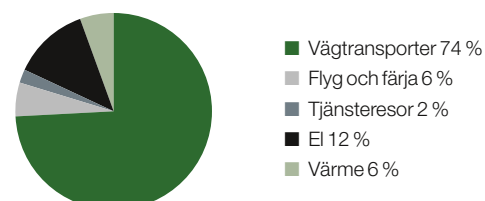
1) Avser koldioxidutsläpp i Danmark.

Utsläpp av koldioxid, Posten²⁾



2) Avser koldioxidutsläpp i Sverige.

Fördelning av koldioxidutsläpp, koncernen





Buller

Vi anstränger oss i att ta hänsyn till omgivningen, men det händer att människor störs av buller och anmäler detta till kommunen. Det kan leda till föreläggande att genomföra bullermätningar och vidta eventuella åtgärder. Under året har arbetet med att minska bullerstörningarna för kringboende till koncernens verksamheter fortsatt i bland annat Huddinge och Halmstad i Sverige. Ärendet i Halmstad är nu avslutat och de åtgärder som genomförts har sänkt ljudnivån så att Socialstyrelsens riktvärden för bullernivå inomhus nu hålls. Kommunen har godkänt åtgärden.

Avfallshantering

Det avfall som uppstår i koncernens verksamhet består främst av papper, wellpapp och trä. Vi arbetar aktivt med att minimera mängden avfall och öka återvinningen. Under 2010 gick 77 (70) % av avfallet till återvinning och 23 (29) % till energiutvinning.

Kemikalier

Inom affärsområde Informationslogistikens grafiska verksamhet görs löpande översyn av hur verksamheten kan minska användningen av kemikalier och minimera risken för utsläpp. Förbrukningen av lösningsmedel varierar beroende på tryckmetod, antal färger och typ av efterbehandling. Affärsområdet tillämpar i ökad utsträckning trycktekniken Computer to Plate som innebär att film och kemikalier för framkallning inte behövs.

Anmälningspliktig verksamhet

Posten Norden bedriver anmälningspliktig verksamhet i Sverige, Frankrike och Polen enligt respektive nationell lagstiftning. Mer information om detta återfinns i Posten Nordens årsredovisning 2010 sid 35.

Miljödata Posten Norden

Koldioxidutsläpp (ton)	2010	2009
Fossila koldioxidutsläpp totalt koncernen	343 019	336 410
Transporter, EN16		
Fossila bränslen	271 583	269 223
Förnyelsebara bränslen	11 976	12 115
Tjänsteresor, EN17	7 885	6 938
Energianvändning		
Värme och el, EN16	63 550	60 249
Initiativ för att minska utsläpp av koldioxid (inköp av miljömärkt el), EN18	-12 079	-11 504
Övriga utsläpp till luft för transporter (ton), EN20 ¹⁾	2010	2009
Kolmonoxid	329	395
Svaveldioxid	3	6
Kväveoxider	1 036	1 181
Kolväten (VOC)	85	84
Partiklar	19	23

Energianvändning	2010	2009
Drivmedel transporter (TJ), EN3		
Fossila bränslen	3 819	3 814
Förnyelsebara bränslen	120	117
Tjänsteresor med bil (TJ), EN3 ¹⁾²⁾	423	60
Uppvärmning (fjärrvärme och gas) (MWh), EN4	157 692	146 714
Elanvändning (MWh), EN4	231 914	236 572
Avfall ton, EN22 ¹⁾	2010	2009 ³⁾
Papper	22 005	15 069
Wellpapp/kartong	3 067	3 191
Plast	1 277	600
Glas	5	2
Metall	563	461
Trä	2 059	1 782
Brännbart	5 347	6 347
Elektronik	72	63
Farligt avfall	171	154
Deponi	51	37
Övrigt	43	189

1) Avser endast Posten Nordens verksamhet i Sverige och Danmark.

2) Värdena för 2009 och 2010 är inte jämförbara eftersom delar av utsläppen inräknade i "Tjänsteresor med bil" år 2009 ingick i "Drivmedel transporter".

3) Justerade siffror på grund av förfinad mätmetod.

Goda förutsättningar för goda prestationer

Posten Norden ska vara en attraktiv och utvecklande arbetsplats med friska och engagerade medarbetare. Med en modern och tydlig personalpolitik rekryterar vi morgondagens arbetskraft och behåller engagerade medarbetare med rätt kompetens.

Som det ledande kommunikations- och logistikföretaget i Norden och en av regionens största arbetsgivare ska vi ge goda förutsättningar för goda prestationer. Med drygt 44 000 anställda på cirka 2 000 arbetsplatser är det både en styrka och en utmaning. Ett medvetet och ambitiöst personalarbete med fokus på de tre delarna ledarskap, medarbetarskap och hälsa, har varit och är fortsatt utgångspunkten när koncernens gemensamma personalarbete utvecklas.

Medarbetarundersökningar 2010

Medarbetarnas syn på Posten Norden som företag och arbetsgivare mäts i medarbetarmätningar. Resultaten och de efterföljande diskussionerna mellan medarbetare och chefer bidrar till att Posten Norden kan bli bättre som arbetsplats och främja goda prestationer.

Resultat av medarbetarundersökningarna redovisas som medarbetarindex och är ett sammanvägt värde för nivån på tillfredsställelse och engagemang. Utfallet i den danska medarbetarmätningen (MKA-index) ökade till 71 (69) i år. I övriga koncernen besvarades undersökningen Voice. Resultatet visade på en viss minskning i medarbetarindex (MIX) till 64 (66). Resultatet analyseras av respektive enhets chef som har i uppdrag att ta fram handlingsplan utifrån resultatet.

Från och med 2011 svarar alla Posten Nordens medarbetare på en gemensam medarbetarmätning.

Bra chef- och ledarskap ger goda resultat

Bra ledarskap bidrar till nöjda och engagerade medarbetare som presterar väl. Det skapar värde för kunderna som i sin tur ger goda ekonomiska förutsättningar för verksamheten. Våra chefer mäts regelbundet i sitt ledarskap i medarbetarmätningar. Resultaten följs upp och utvecklings- och utbildningsinsatser genomförs.

Under 2010 påbörjades arbetet med att utveckla en koncerngemensam chefsförsörjningsprocess. Vi ska ha de bästa cheferna i Norden, och det ska uppnås genom bra stöd till chefer med utvecklingsbehov, utveckling av våra bästa talanger och rätt rekrytering.

Varje affärsområde har idag talangpooler med syfte att säkra chefsförsörjningen på mellanchefsnivå. Poolerna identifierar potentiella framtida ledarämnen, som erbjuds stöd för utveckling, exempelvis coaching, praktik eller olika chefsutbildningar.

I affärsområde Meddelande Sverige har 24 chefer deltagit i ett coachprogram som ska stärka dem ytterligare i ledarrollen. I juni 2010 startades Breve Danmarks mentorprogram som syftar till att ge ledare och chefer stöd i uppdraget att driva, utveckla och skapa resultat. Vid årsskiftet 2010/2011 hade ett 40-tal mentorer anmält sig till programmet. I Finland inleddes ett årslångt utbildningsprogram för alla i ledande position, cirka 40 personer, för att bistå cheferna med verktyg och arbetssätt som främjar motivation och delaktighet hos personalen.

Chef- och ledarskapets betydelse för affären



Under året har utökade utbildningsinsatser gjorts riktat till första linjens chefer, såsom utdelningschefer, lagledare och produktionschefer, för att stärka dessa chefers möjligheter att ge sina medarbetare information och stöd. Mätningar efter insatserna visade att förtroende för närmsta chef hade ökat.

Engagemang är nyckeln till förändring

Medarbetarnas engagemang är en viktig förutsättning för varje framgångsrik verksamhet och för förmågan att prestera. Vi anser att de bästa idéerna ofta kommer från medarbetarna. Genom att ta tillvara på dem kan engagemanget stärkas och det gynnar företaget. Posten Norden har olika sätt att fånga upp medarbetarnas engagemang och förslag:

- I både Danmark och Sverige finns särskilda system där medarbetarna kan lämna förslag som följs upp. Under året mottogs drygt 825 förslag i Danmark och cirka 3 350 i Sverige.
- Klimatfonden bjuder in alla medarbetare att lämna förslag som minskar verksamhetens klimat- och miljöpåverkan. Läs mer på sid 109.
- Genom arbetet med Selvbärande team (SBT) har man i Danmark ökat medarbetarnas delaktighet och initiativkraft och samtidigt bättre tagit tillvara deras kompetenser. Medarbetarnas kännedom om arbetsätt och kunder bidrar till kvalificerade lösningar och att se nya möjligheter. Chefens förmåga att fungera som coach är en framgångsfaktor. Inom produktionen i Danmark är SBT uppskattat och framgångsrikt. Under 2011 ska arbetssättet utvärderas på ett antal arbetsplatser i Sverige. Om försöken faller väl ut, kan det komma att införas i hela koncernen.
- I arbetsplatsträffar och årliga utvecklingssamtal ges tillfälle att tillvarata medarbetarnas engagemang och synpunkter. 2010 uppgav 74 % av koncernens medarbetare att de haft utvecklingssamtal. I samtalen utvärderar chefen och medarbetaren det gångna året och eventuella utvecklingsbehov, till exempel i form av utbildning.

Jämställdhet och mångfald - olikheterna berikar

Koncernens arbete för jämställdhet och mångfald utgår från synen att människors olikheter berikar. Olikheter bidrar till en mer attraktiv och dynamisk arbetsplats.

Posten Norden ska erbjuda lika möjligheter för män och kvinnor och motverka oskäliga löneskillnader. Koncernen har länge arbetat med jämställdhetsfrågor men det finns fortfarande flera förbättringsområden. För att öka takten i jämställdhetsarbetet har ledningen beslutat om det koncerngemensamma målet att 40 % av alla chefer och ledare ska vara kvinnor år 2015. 2010 uppgick andelen chefer och ledare som var kvinnor till cirka 30 %. I Danmark har vi anslutit oss till danska jämställdhetsministerns ”Charter for flere kvinder i ledelse”. Överenskommelsen är utarbetad i samarbete med offentliga och privata verksamheter med mål bland annat att öka andelen kvinnor på ledarpositioner.

Koncernen har en nollvision för diskriminering, och uppfattningen om allas lika värde ska präglade våra arbetsplatser. Med närmare 70 nationaliteter, cirka 50 språk, olika kulturer och religioner uppstår utmaningar regelbundet. Det samarbete som krävs för att gemensamt övervinna utmaningarna stärker alla, såväl individerna som verksamheten och samhället runt omkring. Som stöd finns värderier/leveregler och Uppförandekoden. Varje arbetsplats ska verka för att göra dessa dokument väl kända och förankrade hos alla medarbetare. Efterlevnaden följs upp i medarbetarundersökningar, medarbetarsamtal och arbetsmiljöenkäter.

Under 2011 kommer en ny koncerngemensam vägledning att utarbetas för hur vi ska agera och ta ansvar som chefer, medarbetare och företag. Den kommer att utgå från Posten Nordens värdeord, värdegrund, medarbetarskap och ledarskap.



Vi vill ha de bästa medarbetarna och cheferna. Om vi rekryterar utifrån den traditionellt manliga rekryteringsbasen, missar vi hälften av befolkningen och hälften av kompetensen. Det har inget företag råd med.

Palle Juliussen, Personaldirektör Posten Norden

Öppen arbetsplats

Det finns även många goda exempel inom Posten Norden där personer med funktionshinder erbjuds hjälpmedel för ett arbete på lika villkor. Det är ett sätt för Posten Norden att ta samhällsansvar som gagnar både människor och verksamheten. Som exempel kan nämnas paketterminalen i Brøndby. Under den tid som döva medarbetare arbetat där har medarbetarundersökningar visat påfallande uppgång i nöjdhet och stolthet generellt bland terminalens medarbetare.

Kostnadsanpassningar under ansvar

Koncernens omvärld förändras. Utvecklingen med fallande brevvolymer fortsatte under 2010, framförallt i Danmark, och trenden bedöms stärkas under kommande år. God ekonomisk utveckling och konkurrenskraft är förutsättningar för Posten Nordens långsiktiga verksamhet. Flera omställningar och kostnadsanpassningar genomfördes under året och kommer även framöver att bli nödvändiga. Exempelvis innebär koncernens beslut 2010 om ny terminalstruktur i mellersta och norra Sverige en personalminskning om 500 personer.

Posten Norden strävar efter att agera ansvarsfullt som arbetsgivare vid alla anpassningar. I samband med avvecklingar är naturliga avgångar det önskvärda alternativet, vilket innebär att medarbetaren går i pension, till nytt arbete eller studier. I andra fall finns möjlighet till stöd för att komma vidare till ny anställning. Exempel är Jobbörser i Danmark som har överblick över övertalig personal och som rådfrågas inför nya tillsättningar. Ett annat exempel är Futurum, Postens svenska omställningsprogram som erbjuder handledning i att söka jobb, studera eller starta eget. Under 2010 minskade koncernens antal anställda med cirka 3 600 personer. Merparten av dessa avgångar skedde som naturliga avgångar eller inom ramen för olika stödprogram. Av de medarbetare som ingick i stödprogrammet Futurum har 77 % hittat ny sysselsättning.

» Attraktiv arbetsplats i livets olika faser

Posten Norden är den första stora arbetsgivaren i Sverige att erbjuda kostnadsreduktion för behandlingar mot ofrivillig barnlöshet, så kallade IVF-behandlingar.

– Vi vill göra vårt förmånspaket så relevant som möjligt för så många som möjligt för att vara en attraktiv arbetsgivare i livets många skeenden, säger Mattias Holmberg, Posten Norden chef löner och förmåner.

Andra förmåner som personalen erbjuds är utökade försäkringar, ersättning för mediciner, ekonomiskt stöd för läkarvård samt vid föräldraledighet, rabatterad friskvård, med mera.

Även för dem som av medicinska skäl inte kan jobba kvar erbjuds omställningsstöd. Ett exempel är omställningsstödet Omstart i den svenska verksamheten. Medarbetare som varit sjukskrivna lång tid erbjuds extra åtgärder för att finna en ny lösning utanför Posten.

Verksamheten gynnas när medarbetarna mår bra

Under 2010 noterade koncernen en ökad sjukfrånvaro efter en längre tids förbättring. Sjukfrånvaron uppgick till 6,6 (6,3) % i Danmark och till 5,1 (5,0) % i Sverige. Koncernen följer upp utfallet för att tidigt motverka en eventuell negativ trend.

Vi kommer att se fortsatta personalförändringar framöver när brevmängderna minskar. Det är tydligt att Posten Norden hittills gjort ett omfattande arbete och tagit sitt ansvar i de nedskärningar som gjorts. Genom avtal och samarbete med oss fackliga företrädare har det säkrats att en stor andel av de avgångar som skett, har skett genom naturliga avgångar eller att andra jobb har kunnat erbjudas. Det samarbetet blir ännu mer viktigt framöver.

Lars Chemnitz, förman för landsbranschklubben 3F Post samt arbetstagarrepresentant i Posten Nordens styrelse.

Arbetsmiljö och hälsa har hög prioritet i Posten Norden, eftersom friska medarbetare både innebär livskvalitet för individen, ökad produktivitet i verksamheten samt kostnadsbesparingar.

Arbetsmiljö och hälsa

Det finns både en utmaning och stor potential i att använda koncernens samlade erfarenheter som grund i ett koncerngemensamt arbetssätt kring hälsa och arbetsmiljö. Den danska verksamheten har exempelvis lång erfarenhet av arbetsmiljöarbete, som är viktigt då många av Posten Nordens medarbetare har en fysiskt påfrestande arbetsmiljö. När det gäller hälsoarbete ligger den svenska verksamheten långt fram. I Norge har vissa team så hög frisknärvaro att stadsministern visat intresse för personalarbetet.

Olycksfall och närliggande händelser registreras och följs upp på ett systematiskt sätt inom Posten Norden. Arbetsmiljöcertifikatet som tilldelades den danska verksamheten i slutet av 2009 efter flera års intensivt arbete, omfattar all postverksamhet i landet och har bidragit till förbättrade processer och kvalitet i verksamheten. Under 2010 gjordes fortsatt flera satsningar inom arbetsmiljö- och hälsa. I Danmark inleddes under hösten en ettårig kampanj för att minska antalet halk- och falloolyckor, som är bland de vanligaste olyckorna i produktionen. Flera ergonomiprojekt startade för att med hjälp av teknik och ändrade arbetssätt undvika arbetsskador. Arbetet med hälsoinspiratörer fortsatte i Sverige och inom sjukfrånvaroprojektet i Danmark utvärderas möjligheterna att göra en liknande satsning.

Samarbete mellan **70** nationaliteter, cirka **50** språk, olika kulturer och religioner stärker individerna, verksamheten och samhället.

» Kollektivavtal

Medbestämmanderätten för medarbetarna i Posten Norden bygger på respektive lands arbetsrättsliga lagstiftning och regleras på landsnivå. Inom samtliga affärsområden och på koncernnivå samverkar och förhandlar arbetsgivarna inom Posten Norden med de fackliga organisationerna. Kollektivavtal tecknas lokalt i respektive land. Alla anställda i Posten Norden omfattas av kollektivavtal. Samverkans- och medinflytandeavtalet anger att de fackliga organisationerna ska få tidig information och möjlighet till påverkan i förhandlingar och samverkan för att därmed öka förståelsen och delaktigheten i de förändringar som sker i Posten Norden.

Varje år blir vi tillfrågade om att delta i utbildningar och evenemang för att berätta om Posten Nordens personalarbete för andra företag. Det är upplyftande att många ser vårt personalarbete som förebild och inspirationskälla, när det är så självklart för oss.

Angelica Björkbom, Chef Hälsa Posten Norden



Medarbetardata

Medelantal anställda, LA1 ¹⁾²⁾	2010	2009
Totalt Koncernen	44 060	47 625
Totalt Norden	43 395	46 897
Breve Danmark	15 187	
varav grundbemanning	14 265	
varav förstärkningsanställda	922	
Meddelande Sverige	18 889	
varav grundbemanning	17 000	
varav förstärkningsanställda	1 889	
Informationslogistik	1 705	
varav grundbemanning	1 705	
varav förstärkningsanställda	0	
Logistik	6 232	
varav grundbemanning	6 082	
varav förstärkningsanställda	150	
Koncernfunktionerna	1 382	
varav grundbemanning	1 382	
varav förstärkningsanställda	0	

Arbetskadorna, LA7 ¹⁾³⁾	2010	2009
Totalt Norden	88	41
Breve Danmark	171	
varav antal dödsfall	0	
Meddelande Sverige⁴⁾	46	
varav antal dödsfall	0	
Informationslogistik	7	
varav antal dödsfall	0	
Logistik	54	
varav antal dödsfall	0	
Koncernfunktionerna	3	
varav antal dödsfall	0	



Personalomsättning, LA2 ¹⁾	2010	2009
Totalt Norden	10,1%	9,3%
Breve Danmark	12,9%	
-29 år	26,4%	
30-49 år	8,8%	
50 år-	13,7%	
kvinnor	13,2%	
män	12,7%	
Meddelande Sverige⁴⁾	4,9%	
-29 år	7,0%	
30-49 år	2,0%	
50 år-	7,0%	
kvinnor	3,4%	
män	7,1%	
Informationslogistik	15,5%	
-29 år	16,9%	
30-49 år	12,6%	
50 år-	21,0%	
kvinnor	16,0%	
män	14,5%	
Logistik⁵⁾	13,5%	
-29 år	16,9%	
30-49 år	7,6%	
50 år-	10,3%	
kvinnor	12,9%	
män	16,2%	
Koncernfunktionerna	28,2%	
-29 år	36,5%	
30-49 år	29,4%	
50 år-	26,0%	
kvinnor	34,5%	
män	20,2%	

1) Se Redovisningsprinciper på postennorden.se/hallbarhet.

2) Posten Norden använder sig till viss del av bemanningsföretag. Inom brevbäringsverksamheten svarar bemanningsföretag för cirka 0,5 % av personalstyrkan. Inom logistikverksamheten används chaufförer från bemanningsföretag i varierande omfattning. Skillnaderna mellan verksamheterna i de olika nordiska länderna är stora och som exempel kan nämnas Logistikens verksamhet i Sverige där bemanningsföretag svarar för cirka 6 % av personalstyrkan.

3) Avser antal arbetsskador per miljon arbetade timmar.

4) Data saknas för dotterbolag Tidningstjänst, som ingår i Meddelande Sverige.

5) Uppdelning saknas i ålderskategorier för Logistik Danmark.

Medarbetardata

Löneskillnad kvinnor/män, LA14	2010	Antal anställda indelade i ålder och kön, LA 13 ³⁾	2010
Totalt Norden		Grundbemanning	
varav grundbemanning	3,9%	Breve Danmark	14 854
kvinnor	25 210	-29 år	13%
män	26 184	30-49 år	51%
varav förstärkningsanställda	5,6%	50 år-	36%
kvinnor	20 010	kvinnor	37%
män	21 127	män	63%
Breve Danmark		Informationslogistik	1 614
varav grundbemanning	1,0%	-29 år	13%
kvinnor	26 763	30-49 år	63%
män	27 018	50 år-	24%
varav förstärkningsanställda	1,3%	kvinnor	66%
kvinnor	22 761	män	34%
män	23 061	Logistik²⁾	6 213
Meddelande Sverige¹⁾		-29 år	25%
varav grundbemanning	3,0%	30-49 år	48%
kvinnor	22 712	50 år-	27%
män	23 395	kvinnor	19%
varav förstärkningsanställda	0,9%	män	81%
kvinnor	18 013	Meddelande Sverige¹⁾	17 751
män	18 183	-29 år	15%
Informationslogistik		30-49 år	42%
varav grundbemanning	13,5%	50 år-	43%
kvinnor	29 277	kvinnor	41%
män	33 243	män	59%
varav förstärkningsanställda	21,7%	Koncernfunktionerna	1 358
kvinnor	20 806	-29 år	4%
män	25 327	30-49 år	53%
Logistik		50 år-	43%
varav grundbemanning	1,5%	kvinnor	51%
kvinnor	27 399	män	49%
män	27 006	Totalt	41 790
varav förstärkningsanställda	2,8%	-29 år	15%
kvinnor	19 992	30-49 år	47%
män	19 441	50 år-	38%
Koncernfunktionerna		kvinnor	36%
varav grundbemanning	24,8%	män	64%
kvinnor	31 459		
män	39 275		

1) Data saknas för dotterbolaget Tidningstjänst, som ingår i Meddelande Sverige.

2) Uppdelning saknas i ålderskategorier för Logistik Danmark.

3) Avser data per 31 december 2010.

Många samarbeten kräver ansvar

Varje arbetsdag hanterar vår verksamhet cirka 29 miljoner försändelser. Med omfattande närvaro i Norden i rollen som stor samhällsaktör inom kommunikation och logistik har vi ett ansvar att agera professionellt och ansvarstagande.

Service nät med kvalitet och tillgänglighet

Posten Norden erbjuder service på en stor mängd platser i Norden. Full postservice inklusive paketutlämning erbjuds i Danmark på 720 Posthuse och Postbutikker samt i Sverige via 1 600 postombud. Dessutom har vi ytterligare närmare 2 100 utlämningsställen för paket i Danmark, Grönland, Färöarna, Norge, Finland och Åland. Flera posttjänster finns att tillgå genom självbetjäning i Danmark via 122 Døgnpostautomater, 37 PostSelv-automater och 5 Døgnposthuse. Därutöver finns 3 500 frimärksombud i Danmark och 2 200 i Sverige. Posten Nordens serviceställen ska erbjuda god service och tillgänglighet. Därför samarbetar vi med partners inom detaljhandeln med generösa öppettider, på platser där många människor även gör andra ärenden.

Vi arbetar hela tiden för att öka tillgängligheten för våra kunder med serviceställen som kan ge god service. Kvalitetskraven för våra serviceställen är höga och löpande dialog ska säkerställa att servicenivåer hålls och att samarbetet utvecklas på det sätt som båda parter önskar.

Under året överenskomms om nya avtal för ombudsnetet i Sverige och Norge med syftet att stärka servicen till kunderna med ytterligare ökad tillgänglighet och utbud, genom att finnas där många gör sina övriga ärenden. Ett led i detta är att även utveckla lösningar för självservice i Sverige och Danmark. Undersökningar visar att kunderna uppskattar den ökade tillgänglighet till postservice som erbjuds. Många av våra serviceställen erbjuder full postservice 10 timmar per dag, sju dagar i veckan, vilket är en tillgänglighet som få andra europeiska postföretag kan matcha.

Stora inköp innebär stort ansvar

Samgåendet mellan Post Danmark A/S och Posten AB har inneburit möjlighet till synergier, inte minst inom inköpsområdet. Varje år köper Posten Norden varor och tjänster för cirka 20 Mdr SEK från över 26 000 leverantörer.

För att på bästa sätt tillvarata och utnyttja Posten Nordens styrka som stor inköpare, både ur ett ekonomiskt perspektiv och när det gäller hållbarhet, är det viktigt att koncernens inköp styrs centralt enligt en gemensam inköpsprocess. Detta ökar möjligheten att samla inköpsvolymerna hos färre leverantörer och leder till större kostnadseffektivitet och en ökad möjlighet till kontroll av våra leverantörer.

Inköpsprocessens effektivitet följs upp genom att målsätta och löpande mäta avtalstroheten. Detta förhållnings sätt medför att koncernens totala inköpsstyrka tillvaratas, att koncernen uppfyller regulatoriska krav samt att inköp

sker från de leverantörer som Posten Norden har tecknat avtal med. För att ytterligare säkerställa detta ska arbetet med att etablera en nordisk avtalsdatabas över koncernens samtliga avtal påbörjas under 2011.

I rollen som stor inköpare har Posten Norden både en möjlighet, men även en skyldighet, att ställa krav på leverantörer när det gäller hållbarhet. Därför ställer vi i varje upphandling krav på att våra leverantörer och deras eventuella underleverantörer uppfyller en rad kriterier på miljö-, kvalitets- och säkerhetsområdet.

Utöver leverantörernas förmåga att leverera tjänster och varor på affärsmässigt riktiga grunder, ska leverantörerna även kunna leva upp till Posten Nordens kod för leverantörer. Denna ställer krav kring lönenivåer, sociala avgifter och skattsedel. Dessutom ska leverantören via sina underleverantörer säkra att de varor och tjänster som Posten Norden köper är framställda under förhållanden som är förenliga med:

- FN:s deklaration om mänskliga rättigheter
- FN:s barnkonvention
- Global Compact
- ILO:s åtta kärnkonventioner
- det arbetsskydd och den arbetsmiljölagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- den arbetsrätt och det socialförsäkringsskydd som gäller i tillverkningslandet.

Posten Nordens kod för leverantörer introducerades under 2009 och införlivas i våra leverantörsavtal i takt med att dessa omförhandlas eller nytecknas.

Samarbeten och initiativ

Posten Norden deltar aktivt i olika samarbeten, branschorganisationer och dialoger. Vi ser detta som en möjlighet att utveckla både vår bransch och vår verksamhet samt bidra till ett bra och hållbart samhälle.

Hållbarhet

Vi vill både lära från andra och bidra till näringslivets syn på miljömässigt och socialt ansvar. Därför medverkar vi i flera initiativ för hållbar utveckling. Några exempel är Global Compact, Rådet för Bæredygtig Erhvervsudvikling, CSR Sweden, Virksomhedsforum for Socialt Ansvar (VFS), Klimatneutrala godstransporter på väg (KNEG), Näringslivets miljöchefer samt Nätverket för transport och miljö (NTM).

Under året har den internationella standarden ISO 26000 för socialt ansvar beslutats. Posten Norden har via det danska standardiseringsutskottet varit del av processen för

att utveckla standarden inför de internationella förhandlingarna. Dessutom deltog koncernen i arbetet med en dansk certifierbar standard (DS 26001) som bygger på ISO 26000, samt en tillhörande dansk vägledning, DS 26004.

Posten Norden deltar i klimatinitiativ som har som syfte att minska utsläppen av koldioxid. Sådana initiativ har tagits fram inom ramen för Universal Postal Union (UPU), PostEurop och International Post Corporation (IPC). Posten Norden deltog även i IPC:s hållbarhetsrapport, Postal Sector sustainability report 2010.

Service och tillgänglighet

Genom dialog med intresseorganisationer för exempelvis företagare, landsbygd, funktionshindrade, pensionärer eller miljöorganisationer kan vi öka vår egen förståelse för viktiga utmaningar och dess konsekvenser för vår egen verksamhet.

Service och tillgänglighet på svenska landsbygden diskuterades i flera möten under året med riksorganisationen Hela Sverige ska leva. Fokusområden var bland annat e-handelns och lantbrevbäringens betydelse för företagande på landsbygden, samt en effektiv och hållbar postservice i hela landet.

I Danmark och Sverige ska vår service vara tillgänglig för alla och samtidigt ska vi som arbetsgivare säkra en bra arbetsmiljö. Under hösten 2008 höjdes placeringen av 3 850 svenska brevlådor för bättre arbetsmiljö för våra brevbärare. Protester från bland annat rullstolsburna ledde till en kompromiss med Förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder (DHR), Previa och Riksorganisationen för unga synskadade. Med start våren 2011 ska brevlådorna sänkas till en höjd om maximalt 130 centimeter, vilket är 10 cm högre än DHR:s önskemål men den lägsta godtagbara höjden ur arbetsmiljösynpunkt. Av våra cirka 25 000 brevlådor i Sverige har 21 000 ett lågt inkast på höjden 100-120 cm.

Även i Danmark gjordes anpassningar för bättre tillgänglighet. Paketautomaterna Døgnpostens dataskärmar sänktes och via Post Danmarks hemsida kan kunden själv försäkra sig om att brev och paket placeras i fack på en nivå som passar kunden.

Välgörenhet och sponsring

Posten Norden stödjer flera initiativ inom sport och kultur exempelvis Broløbet, Dansk Cykel Union, Post Danmark Rundt, Fotbollförbundet, Augustpriset med flera.

I Danmark pågår välgörenhetsarbete sedan länge. Från oktober såldes Post Danmarks julmärke till förmån för landets fyra julmärkeshem som hjälper barn till en bättre tillvaro. Försäljningen genererade cirka 20 MDKK till hemmen. Under hela året såldes ett välgörenhetsfrimärke som stödjer Børncancerfonden. Redan i oktober nåddes målet på 2 MDKK i överskott, som delades ut till fonden.

Även inom vår egen verksamhet görs flera välgörenhetsprojekt. Inom projektet "High:Five" erbjöd Köpenhamns paketterminal jobb till unga före detta kriminella och samtidigt möjlighet att återvända till arbetsmarknaden. I den svenska verksamheten pågår samarbete sedan 2005 med den ideella organisationen Mentor som arbetar med att förebygga våld och droganvändning bland unga. Under 2010 agerade 25 medarbetare mentorer åt unga.



» Ett samarbete kring socialt ansvar i Danmark

Virksomhedsforum for Socialt Ansvar (VFSA) är ett nätverk med 15 representanter från danska näringslivet där Posten Norden ingår. De är personligt utvalda av arbetsmarknadsministern i Danmark och fungerar som rådgivande organ via möten fyra gånger per år. Tillsammans anställer företagen över 100 000 personer. VFSA arbetar aktivt för att finna nya former för samarbete kring socialt ansvar, och har som målsätt-

ning att främja öppenhet och integration på arbetsmarknaden trots handikapp, tidigare kriminalitet, lång sjukfrånvaro eller låg utbildning. Flera gemensamma projekt har startats, bland "High:Five" som är ett nationellt projekt med mål att skapa arbetstillfällen eller utbildning för unga människor som riskerar att marginaliseras på grund av tidigare kriminalitet.

Revisors rapport över översiktlig granskning av Posten Norden AB:s hållbarhetsredovisning

Till läsarna av Posten Norden AB:s hållbarhetsredovisning

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i Posten Norden AB att översiktligt granska innehållet i Posten Norden AB:s hållbarhetsredovisning för år 2010. Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för det löpande arbetet inom miljö, arbetsmiljö, kvalitet, socialt ansvar och hållbar utveckling samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier. Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

Den översiktliga granskningens inriktning och omfattning

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av Far. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASBs standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionssed i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

De kriterier som vår granskning baseras på är de delar av Sustainability Reporting Guidelines G3, utgiven av The Global Reporting Initiative (GRI), som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt de redovisnings- och beräkningsprinciper som företaget särskilt tagit fram och angivit. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vår översiktliga granskning omfattar det som framgår av GRI Korsreferenstabell som finns på Posten Norden

AB:s hemsida, www.postennorden.se, och de sidor i hållbarhetsredovisningen och årsredovisningen som hänvisas till i denna innehållsförteckning.

Vår översiktliga granskning har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, bl. a omfattat följande:

- a. uppdatering av vår kunskap och förståelse för Posten Norden AB:s organisation och verksamhet,
- b. bedömning av kriteriernas lämplighet och tillämpning avseende intressenternas informationsbehov,
- c. bedömning av resultatet av företagets intressentdialog,
- d. intervjuer med ansvariga chefer på utvalda enheter i syfte att bedöma om den kvalitativa och kvantitativa informationen i hållbarhetsredovisningen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- e. tagit del av interna och externa dokument för att bedöma om den rapporterade informationen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- f. utvärdering av de system och processer som använts för att inhämta, hantera och validera hållbarhetsinformation,
- g. utvärdering av den modell som använts för att beräkna koldioxidutsläpp,
- h. analytisk granskning av rapporterad information,
- i. avstämning av finansiell information mot företagets årsredovisning för år 2010,
- j. bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer,
- k. övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpade kriterier, och
- l. avstämning av den granskade informationen mot hållbarhetsinformationen i företagets årsredovisning för år 2010.

Slutsats

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledning att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan angivna kriterierna.

Stockholm den 23 februari 2011
Ernst & Young AB

Lars Träff
Auktoriserad revisor

Göran Tyréus
Auktoriserad revisor