

Redovisningsprinciper

Redovisningsperioden avser kalenderåret 2010 med jämförelsetal för 2009 om inget annat framgår i anslutning till uppgiften. Posten Norden AB är moderbolag i den koncern som bildades vid samgåendet mellan Post Danmark A/S och Posten AB den 24 juni 2009. Detta är Posten Nordens andra hållbarhetsredovisning. Under 2009 publicerade Posten Norden en gemensam hållbarhetsredovisning. Tidigare har Posten AB och Post Danmark A/S publicerat hållbarhetsredovisningar för sina respektive verksamheter.

För 2010 har hållbarhetsredovisningen integrerats med årsredovisningen. Anledningen till detta är främst att ge våra intressenter en mer fullständig och lättillgänglig överblick över Posten Nordens verksamhet och tydliggöra koncernens långsiktiga arbete med att bidra till en hållbar utveckling och vår strävan att skapa ökat ägarvärde.

Hållbarhetsredovisningen för 2010 är upprättad enligt Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för hållbarhetsredovisning, version 3.0. GRI korsreferenstabell återfinns på Posten Nordens hemsida. För den ekonomiska dimensionen tillämpas samma redovisningsprinciper som i Posten Nordens årsredovisning. Redovisningen omfattar, om inget annat anges, verksamheterna i Norden, dvs. den verksamhet som bedrivs i Sverige, Danmark, Norge och Finland, vilken utgör 94 % av koncernens nettoomsättning och cirka 99 % av koncernens medelantal anställda.

Vid utformningen av hållbarhetsredovisningen har sådan information inkluderats som betraktas som väsentlig främst utifrån koncernens mest betydelsefulla hållbarhetsaspekter men också utifrån externa intressenters förväntningar och krav. Posten Norden har som ett av Nordens största transportbolag och arbetsgivare valt att ha en tyngdpunkt i redovisningen på miljömässiga och sociala hållbarhetsfaktorer. Posten Nordens kanske viktigaste bidrag till en hållbar samhällsutveckling är att tillhandahålla hållbara kommunikations- och logistiklösningar och upprätthålla en effektiv infrastruktur för brev och paketdistribution.

Ändrade redovisningsprinciper

I stor utsträckning har samma beräkningsmetoder använts som i Posten Nordens hållbarhetsredovisning från 2009. Under 2009 och 2010 har flera omorganisationer genomförts inom koncernen. Hållbarhetsredovisningen är strukturerad för att dels återspegla den organisation som gällt under större delen av 2010, dels erhålla jämförbarhet med föregående år. Dock har detta i vissa fall inneburit att jämförelsetal ej kunnat presenteras.

Mätmetoder Miljö

Transporter

Vägtransporter: I Sverige och Danmark utförs transporter både med egna fordon och genom att anlita entreprenörer. I Finland och Norge anlitas entreprenörer till 100 %. Utsläppen till luft beräknas ur egna inköpta bränslemängder och vilken fordonstyp som används, samt från transportledningssystem. Beräkning utifrån kostnader för underentreprenörer används också i vissa delar. Faktorerna som används för beräkning av luftutsläppen är nationellt vedertagna i Norden, exempelvis NTM, Naturvårdsverket i Sverige och Energistyrelsen i Danmark.

Flyg: Posten Norden köper in flygtransporter för verksamheten som bedrivs i Sverige och Danmark externt. Posten Norden har inte använt några flygtransporter i Finland och Norge. För den svenska verksamheten erhålls uppgifter från leverantören om bränslemängd och sträcka. För den danska verksamheten registreras genomförda transporter i systemet för transportadministration och utsläpp beräknas utifrån tonkm. De emissionsfaktorer som används är nationellt vedertagna för respektive land.

Tåg: Det är endast verksamheterna i Sverige och Norge som använder tågtransporter i någon större utsträckning. Alla tågtransporter i Sverige köps in från Green Cargo vilka är märkta med Bra Miljöval. För tågtransporter i Norge används fossilfri el.

Färja: Det är endast verksamheten i Danmark som använder färja i någon större utsträckning. Uppgifter om genomförda transporter registreras i systemet för transportadministration och utsläpp beräknas utifrån tonkm. De emissionsfaktorer som används är nationellt vedertagna.

El och värme

El: Elanvändning erhålls i första hand från elleverantören eller genom avläsning av mätare. I de fall elen ingår i hyran, eller av andra orsaker inte erhålls från leverantören eller kan avläsas, uppskattas elanvändningen efter lokalyta (gäller vissa delar i den svenska verksamheten). I de fall miljömärkt el eller ursprungsmärkt el producerad med vattenkraft köps in antas denna inte ge några koldioxidutsläpp. För övrigt inköpt mängd el har nordisk elmix använts.

Värme: Kontor och terminaler värms i huvudsak med fjärrvärme eller naturgas. Värmeanvändningen följs upp genom avläsning eller fakturaunderlag. I vissa fall uppskattas värmeanvändningen efter lokalyta. De emissionsfaktorer som används är nationellt vedertagna. Eluppvärmda lokaler beräknas i enlighet med ovan.

Tjänsteresor

Redovisade utsläpp från tjänsteresor avser resor med flyg och tåg samt bil. Underlag erhålls från de resebyråer som Posten Norden har avtal med. För resor med bil beräknas utsläppen efter drivmedelsanvändning och allmänt vedertagna emissionsfaktorer.

Avfall

Redovisade avfallsmängder erhålls från de entreprenörer som sköter Posten Nordens avfallshantering.

Mätmetoder kunder

Nöjdhetsindex (NKI) och KundTillfredshedsanalys (KTA)

Är verktyg för att följa upp målet för kundnöjdhet. Respektive mätning genomförs två gånger per år och visar vad som är viktigast att förbättra för att kunderna ska bli mer nöjda. Värdet för NKI respektive KTA är inte helt jämförbara eftersom intervjufrågorna skiljer sig.

NKI-mätningar genomförs för kunder i Sverige till affärsområde Meddelande Sverige och Logistik, samt för kunder till affärsområde Informationslogistik i Norden, England, Frankrike och Schweiz. Totalt genomförs cirka 2 300 intervjuer med både företag och privatkunder. KTA-mätningarna genomförs för kunder till Post Danmark i Danmark. Totalt genomförs cirka 62 000 intervjuer med både företag och privatkunder. Det relativt stora antalet intervjuer i Danmark beror på att man till skillnad från Sverige har slagit samman centrala och lokala mätningar till en övergripande mätning.

Kvalitet 1:a-klassbrev

Swedish External Monitoring (SWEX) och Danish External Monitoring (DEX) är oberoende externa kvalitetsmätningar som kontinuerligt mäter andel förstaklassbrev som levererats i tid från kund till kund. Mätningarna genomförs i form av en statistiskt säkrad testbrevsverksamhet som uppfyller de krav som anges i EN-standard 13850. Under år 2010 har TNS-SIFO samt Quotas QmbH genomfört dessa mätningar i Sverige respektive Danmark.

Mätmetoder medarbetare

Medelantal anställda

Beräknas genom att det totala antalet betalda timmar divideras med respektive lands normtid för en heltidsarbetande.

Grundbemanning

Avser samtliga månadsanställda på hel- och deltid. Definitionen av grundbemanning är att den ska täcka ett grundbehov vid ”normalflöde” i produktionen. Förstärkningsanställda ska kapa ”toppar” i produktionen, exempelvis vid jul eller semester.

Personalomsättning

Antal personer som slutat under 2010 i förhållande till grundbemanningen i början av året.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent räknas fram genom att ställa totala antalet sjukfrånvarotimmar/dagar i förhållande till arbetad/ kontrakterad tid.

Arbets-skador

Registrerade arbets-skador, i förhållande till arbetade timmar (inkluderar ej färdarbetsolyckor).

MIX (Sverige, Norge, Finland)

Mäter hur engagerade medarbetare är. Mätningen genomförs tillsammans med extern part, den är anonym och analyseras av en utifrån koncernen oberoende partner.

MKA (Danmark)

Mäter hur tillfredställda medarbetare är. Mätningen genomförs tillsammans med en extern firma, den är anonym och sammanställs och analyseras av utifrån koncernen oberoende personer.

Mätmetoder samhälle och ekonomi

Avkastning på eget kapital

Periodens resultat rullande 12-månader i relation till genomsnittligt eget kapital rullande 12-månader.

Soliditet

Eget kapital (inklusive minoritetens andel) vid periodens utgång i relation till balansomslutningen vid periodens utgång.

Corporate Image

Corporate image är årliga undersökningar som genomförs av de externa bolagen Nielsen i Danmark respektive Synovate i Sverige. Underlagen består av en representativ del av befolkningen i Danmark respektive Sverige. De tillfrågade får svara på ett antal frågor avseende Post Danmarks respektive Posten ABs verksamheter. Värdet för Danmark respektive Sverige är inte jämförbara eftersom intervjufrågorna skiljer sig åt.