



Notat til Ekspertutvalget  
Attn. Samferdselsdepartementet  
Postboks 8010 Dep  
0030 Oslo

05.04.2024

## Oppfølging etter møte med Ekspertutvalget 6. mars 2024 – utdyping av utvalgte tema

### Bakgrunn

Posten Bring AS (Posten) viser til sin gjennomgang i ekspertutvalget 6. mars 2024. Posten ble bedt om å komme tilbake med utdypende beskrivelser av tema knyttet til praktisk gjennomføring av hentepunktalternativet samt ulike tema knyttet til samfunnsnytte med utgangspunkt i det landsdekkende postbudnettverket.

### Innhold

Vi ønsker med dette å svare på følgende spørsmål:

Relatert til **post i hentepunkt** (vedlegg 1):

1. Er det gjennomført markedsundersøkelser av mottakeropplevd attraktivitet ved hentepunkt som standard leveringspunkt, og hva sier de analysene?

*Oppsummert svar; Oslo Economics gjennomførte i 2020 en markedsundersøkelse med 1000 respondenter der majoriteten (ca 2/3) svarte at det ville være uproblematisk eller bare litt problematisk å hente brev på et hentepunkt enten det var en Post i Butikk eller en pakkeboks. Siden den gang har Posten etablert vesentlig flere pakkebokser og brevvolumene har falt ytterligere som i sum gjør at flere nok vil oppfatte hentepunkt som en akseptabel løsning.*

2. Hvordan vil kundereisen for utlevering av brev i hentepunkt se ut?

*Oppsummert svar; For en mottaker vil det å hente brev oppleves svært likt det å hente pakker i et hentepunkt; man får et digitalt varsel (hentekode) via app eller sms og tar med denne til nærmeste/valgt hentepunkt og henter ut sendingen.*

Relatert til **segmentering av eventuelle målgrupper** for ulike tjenester (vedlegg 2):

Ingen kjenner Norge bedre

Posten Bring AS  
Divisjon Post  
Postboks 1500  
NO-0001 OSLO NORGE

Besøksadresse:  
Biskop Gunnerus gate 14A, 0001 OSLO  
Kundeservice: +47 22 03 00 00

posten.no

Org.nr.: [NO-984661185 MVA]

3. Hvordan kan man segmentere ulike deler av befolkningen, og hva betyr det grovt sett mht. omfang på gruppene?

*Oppsummert svar; Det er mange måter å dele inn (segmentere) befolkningen. Dersom man framover vil gå i retning av mer målretting av posttjenester, antas det at alder, geografi og/eller funksjonsevne vil være eksempler på relevante kriterier for målgrupper. Per i dag utgjør pensjonister i underkant av 20% av befolkningen. Andelen som bor i distriktene avhenger av hvordan man definerer gruppen, men kan utgjøre alt mellom 20-40% av befolkningen. Sårbare grupper er heller ikke et entydig begrep, men antallet med funksjonsnedsetting og/eller uførevedtak er rundt 10% av befolkningen. Det er naturlig overlapp mellom gruppene.*

4. Dersom avstand til hentepunkt skal brukes som et kriterium for segmentering, hva betyr det i så fall konkret mht omfang?

*Oppsummert svar; Dersom man setter en maksimalgrense på 1 km til hentepunkt, vil i underkant av █% av befolkningen få hentepunkt som standard. Dersom grensen settes til 4 km, vil det være ca █% som får hentepunkt som standard. Velger man den geografiske inndelingen fra avisanbudet slik gjennomført av Samferdselsdepartementet, utgjør det ca 40% av landets husstander.*

Relatert til **dørterskeltjenesten** (vedlegg 3);

5. Hvordan skaper dørterskeltjenesten verdi, og hvordan skiller den seg fra dagens omsorgstjenester mht. innretning (målgruppe og omfang) og kostnader?

*Oppsummert svar; Dørterskeltjenesten er primært en forebyggende tjeneste med mål om å bidra til at friske eldre kan bo i egen bolig lengst mulig og med god livskvalitet. Gjennom informasjon om lokale aktiviteter og annen relevant informasjon fra kommunen kombinert med personlig ukentlig leveranse fra postbudet, skaper man trygghet for den enkelte og øker andelen eldre som deltar på aktiviteter og sosiale arrangement. På den måten kan man bidra til å utsette eller redusere framtidig omsorgsbehov. Tjenesten vil i sum (både de som får den på døren og i postkassen) nå mellom 800 000 og 1 000 000 innbyggere, noe som er 10 ganger så mange som mottakere av hjemmetjenester.*

6. Hva tenker Posten om kompetansebehovet knyttet til dørterskeltjenesten?

*Oppsummert svar; Ved utforming av dørterskeltjenesten har vi lagt vekt på at det er en leveranse av post og informasjon fra kommunen på dørterskelen uten helsefaglig kompetanse. Tjenesten ligner derfor mye på rollen og oppgavene postbudene kjenner i dag, og det er spesielt gjenkjennbart for alle ansatte som har vært landpostbud.*

*Det er likevel alltid et opplæringsbehov ved innføring av alle nye tjenester, og Posten vil fram mot implementering sikre et godt opplæringsopplegg sammen med tillitsvalgte, vernetjeneste, KS/kommunene og andre berørte. Tematikk som er relevant ifm opplæring av postbud, er spesielt ulike situasjoner som kan oppstå ved møte i døren og håndtering av det. Vi er allerede i dialog med aktører om å utvikle tilpasset opplæring blant annet for å sikre gode/trygge møter med eldre med demens.*

Relatert til **beredskap** (vedlegg 4);

7. Hva er beredskapsverdien av å ha et landsdekkende nettverk under nasjonal og statlig kontroll, som kan nå alle husstander?

*Oppsummert svar; Behovet for kriseberedskap kan komme i mange former fra lokalt utløste situasjoner typisk relatert til natur; skred, ras, flom, strømstans, brutt veiforbindelse osv. til mer nasjonale hendelser som krise/krig eller radioaktivt nedfall som følge av hendelser utenfor Norge. Felles for krisehendelser av en viss størrelse og varighet er at de ofte krever innsats, og løsninger utover det som følger av normal drift for kommuner, fylker og staten. Det landsdekkende*

*postbudnett* er spesielt egnet til ulike oppgaver knyttet til: postleveranser, distribusjon av informasjon, statussjekk på innbyggere (toveis informasjon) og ulike vareleveranser. Postbudnett gir det offentlige et landsdekkende robust nettverk med evne til å nå alle husstander uansett situasjon. Under pandemien var Posten definert som samfunnskritisk aktør og sikret post- og pakkeleveranser uten opphold gjennom hele perioden. Erfaringer fra blant annet Ukraina viser også viktigheten av postnettverket i mer ekstreme situasjoner.

Vi håper notatet svarer på de konkrete spørsmålene ekspertutvalget tok opp under gjennomgangen 6. mars. Vi stiller gjerne opp til ytterligere utdyping av disse eller andre tema. Posten ber om anledning til å gi innspill til sladding ved eventuelle krav om innsyn i notatet.

Med vennlig hilsen

Kristin Bergum  
Direktør Internasjonal og Regulatoriske forhold

*Dokumentet er godkjent elektronisk og sendes uten signatur*

Vedlegg

## Vedlegg 1 – Post til hentepunkt

### Spørsmål nr. 1: Er det gjennomført markedsundersøkelser av mottakeropplevd attraktivitet ved hentepunkt som standard leveringspunkt, og hva sier de analysene?

På oppdrag fra SD gjennomførte Oslo Economics en analyse av dette i 2020. I rapporten «Nyttevirksomheter av Postens dørterskeltjeneste», utarbeidet for Posten i 2023, har Oslo Economics oppsummert analysen fra 2020 slik (kapittel 3.2):

*«For folk flest vil en overgang fra dagens brevpostomdeling til utlevering av brev i hentepunkt innebære at avstanden fra husstanden til utleveringssted for post vil øke. Videre vil endringen medføre at brukerne i større grad vil bli nødt til å oppsøke andre steder og bruke andre tjenester (post-i-butikk, smarttelefon, ubetjente utleveringsautomater mv.) knyttet til posttjenester.*

*Hvilke konsekvenser en omlegging til hentepunkt vil ha for befolkningen vil generelt avhenge av hvor ofte hver enkelt til daglig ferdes forbi et hentepunkt, hvor ofte hver enkelt mottar post, samt hvor lett det er for ulike grupper å benytte seg av tilhørende steder og teknologi (nærbutikk, smarttelefon mv.).*

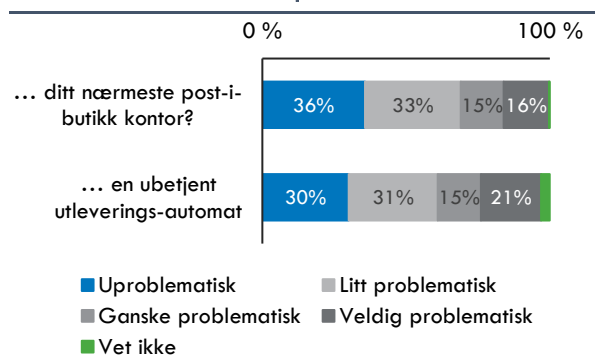
*For den store delen av befolkningen som daglig eller flere ganger i uken ferdes forbi et hentepunkt, og som er vant til å bruke tilhørende teknologi, for eksempel via netthandel, vil endringen trolig være uproblematisk. Enkelte vil trolig også kunne oppleve omleggingen som fordelaktig, ettersom post vil omdeles hyppigere til hentepunkt (hver ukedag) enn til postkasse (annenhver ukedag), og mottaker varsles digitalt om at sending kan hentes. For den delen av befolkningen som sjelden er på steder der posten kan hentes og/eller som har begrenset evne til å bruke tilhørende teknologi, vil endringen imidlertid trolig innebære en ulempe.*

*Oslo Economics har tidligere bistått Samferdselsdepartementet med å utrede konsekvensene av to ulike alternativer for fremtidig leveringspliktig postomdeling, hvorav ett av alternativene innebar leveringspliktig postomdeling annenhver ukedag til hentepunkt. Som en del av oppdraget gjennomførte Respons Analyse en spørreundersøkelse rettet mot et representativt utvalg på 1 000 personer (18 år eller eldre). Spørreundersøkelsen kartla blant annet hvor problematisk respondentene oppfattet henholdsvis: a) Postomdeling til post-i-butikk annenhver ukedag, og b) Postomdeling til ubetjent utleveringsautomat annenhver ukedag*

*Resultatene av undersøkelsen viste at 36 prosent av respondentene synes at postomdeling til post-i-butikk ville være uproblematisk (figur 3-1)*

*Videre oppga 33 prosent av respondentene at de opplevde dette som litt problematisk, mens 31 prosent opplevde det som ganske eller veldig problematisk.*

**Figur 3-1: Hvor problematisk er det for deg dersom post\* ikke lenger leveres til postkassen din hjemme, men i stedet må hentes på ...**



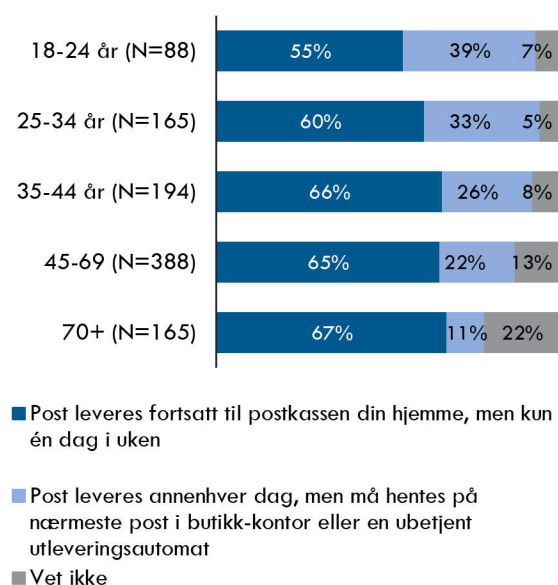
Kilde: Spørreundersøkelse gjennomført av Respons Analyse på vegne av Oslo Economics i 2020. N=1000.

\* I introduksjonen til spørreundersøkelsen ble det presisert at spørsmålene omhandler post man i dag mottar i postkassen.

En litt større andel respondenter (36 prosent) oppga at postomdeling til ubetjent utleveringsautomat ville være ganske eller veldig problematisk (figur 3-1).

I undersøkelsen ble respondentene også bedt om å ta stilling til hvilke ulike alternativer for fremtidig postomdeling de foretrekker, herunder postomdeling til postkasse én dag i uken eller postomdeling til hentepunkt annenhver dag. Samlet viser respondentene i det representative utvalget en klar preferanse for postomdeling én dag i uken til egen postkasse, fremfor postomdeling annenhver ukedag til hentepunkt (figur 3-2). Preferansen er sterkest blant de eldste respondentene. Blant de yngre aldersgruppene oppgir imidlertid 30-40 prosent at de foretrekker at posten leveres annenhver dag til hentepunkt.

Figur 3-2: Hva foretrekker du av følgende alternativer?



Kilde: Spørreundersøkelse gjennomført av Respons Analyse på vegne av Oslo Economics i 2020.

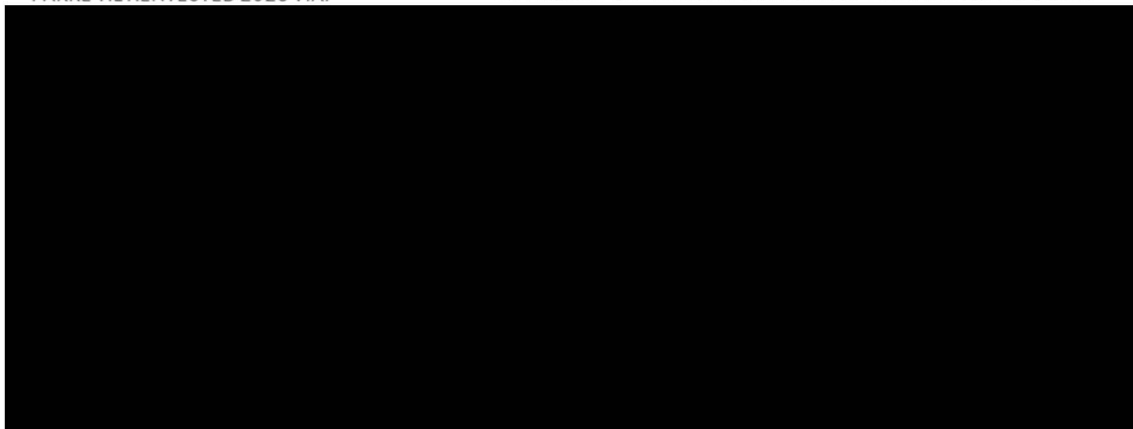
Det er imidlertid flere faktorer som taler for at disse resultatene må tolkes med varsomhet i vurderingen av den aktuelle problemstillingen. Spørreundersøkelsen ble gjennomført i 2020. Siden den gang har Posten redusert sin distribusjonsfrekvens, fra brevpostomdeling i postkassene hver ukedag til annenhver ukedag. Videre har brevvolumet falt ytterligere. Det fremstår som sannsynlig å anta at den allerede gjennomførte omstillingen, samt den ytterligere reduksjonen i befolkningens bruk av brevposttjenester, gjør at flere i dag er positive til et alternativ der brevpost leveres til hentepunkt. I tillegg kan det tenkes at koronapandemien og den medfølgende veksten i netthandel har endret befolkningens etterspørsel etter posttjenester. Det er også verdt å bemerke at respondentene i undersøkelsen ble bedt om å ta stilling til et alternativ der brevposten ble levert til hentepunkt annenhver dag, mens det relevante scenarioet i denne analysen er omdeling til hentepunkt hver ukedag. Dette vil trolig kunne bidra til at alternativet oppleves som mindre problematisk for flere respondenter.» (Sitat slutt.)

Posten gjennomfører løpende målinger av kundetilfredshet i våre betjente hentepunkt (Post i Butikk) via metodikken NPS (net promoter score). Majoriteten av transaksjonene på et hentepunkt i dag er relatert til pakker, men det antas likevel å speile en generell opplevelse av utlevering via hentepunkt. Tallene viser at utlevering via både Post i Butikk (PIB) og pakkeboks i all hovedsak oppleves som positiv i dag og at

<sup>1</sup> Det er viktig å påpeke at respondentenes ulike holdning til de to alternative hentepunktene kan skyldes at den praktiske løsningen med ubetjente utleveringsautomater er ukjent for respondentene. Disse funnene må derfor tolkes med forsiktighet.

PAKKE TIL HENTESTED 2023 VIA:

UTVIKLING FOR «PAKKE TIL HENTESTED\*» VIA PAKKEBOKS OG PIB



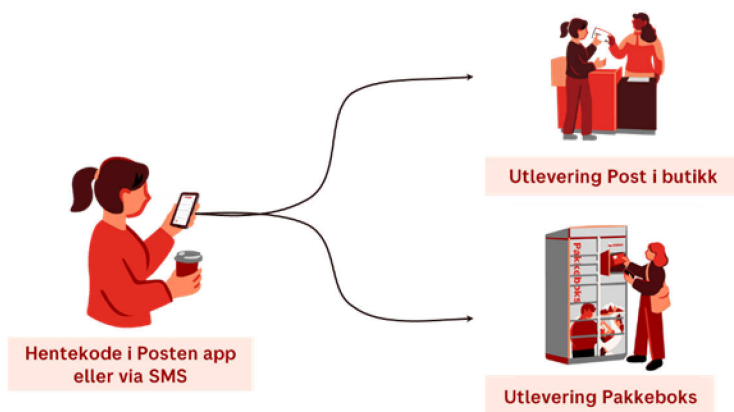
### Spørsmål nr. 2; Hvordan vil kundereisen for utlevering av brev i hentepunkt se ut?

Det er betydelige forskjeller i antall brev ulike mottakere mottar per år. Posten distribuerte 302 millioner brevsendinger i 2023. Ca. [redacted] av volumet er til bedrifter, noe som betyr at rundt [redacted] millioner brev antas levert til private. Det betyr ca. [redacted] brev per husstand eller ca. [redacted] brev per innbygger. Dette volumet vil fortsette å falle framover. Mange mottakere vil dermed oppleve å få kun 10-20 brev per år. Det er i en slik kontekst at Posten vurderer hentepunkt som et godt alternativ for folk flest og som vil stå seg over tid. Å hente brev i hentepunkt vil i stor grad kunne sammenlignes med måten man henter pakker på i dag. Posten vil varsle mottakere via en digital kanal, primært Posten app'en, om at et brev er klart til henting i nærmeste hentepunkt.

I tillegg til utlevering i hentepunkt vil Posten legge til rette for mottakerbetalt hjemkjøringstjeneste for de som ønsker det, f.eks. som abonnement på hjemkjøring av post 1 d/u.

Avhengig av volum kan Posten tilby henting enten i betjente hentepunkt (Post i Butikk) eller ubetjente hentepunkt (pakkeboks). Posten har lang erfaring med distribusjon av sendinger til hentepunkt, varsling av mottaker om at sending er klar for henting samt effektive utleveringsløsninger med løpende dimensjonering av utleveringssteder i tråd med endret kapasitetsbehov. I en omstilling der hele eller deler av befolkningen får hentepunkt som standard, vil både digitale og fysiske løsninger skaleres i takt med det volumet som skal til hentested. Posten jobber med løsninger for å gjøre hentepunktopplevelsen så enkel og god for mottakere og avsendere som mulig, herunder fritt valg av hentepunkt og mulighet for å hente sendinger på vegne av hele husstanden. Sikkerhet og konfidensialitet vil bli ivaretatt og minst på nivå med dagens utlevering av uregistrerte brev i postkassen.

### Personlig og sikker utlevering via hentepunkt



## Vedlegg 2 - Segmentering av eventuelle målgrupper for ulike tjenester

**Spørsmål nr. 3; Hvordan kan man segmentere ulike deler av befolkningen, og hva betyr det grovt sett mht. omfang på gruppene?**

Det kan være aktuelt for ekspertutvalget å vurdere om leveringsplikten framover skal gjøres mer målrettet enn dagens universelle (lik for alle). I den forbindelse vil segmentering av ulike målgrupper være relevant. Det er svært mange måter å dele inn befolkningen på. Tabellen under gir en indikasjon på hvordan noen målgrupper kan defineres og hva det betyr mht. omfang. Tallene er oppgitt som husstander/postkasser. En husstand vil typisk variere fra 1-5 personer. Det er i overkant av 2,5 millioner husstander i Norge ved inngangen til 2024.

*Indikativt omfang på antall HH (husholdninger)/postkasser og personer i ulike målgrupper per 2023*

Målgruppe	Tentativt omfang husholdninger/postkasser	Tentativt omfang personer	Andel
Pensjonister (over 65 år)*		1.035.000	19 %
_mellom 65 og 74 år	330.000	550.000	10 %
_over 75 år	300.000	485.000	9 %
Distrikt**			
_omfang dersom avstand max 1 km til hentepunkt			
_omfang dersom geografisk fra avisbudet	1.076.000		42 %
Sårbare grupper***			
_nedsatt funksjonsevne	har ikke kilde data	630.000	11 %
_uføretrygdet	har ikke kilde data	364.000	7 %
Bedrifter/virksomheter****			
_1-4 ansatte	128.000		5 %
_5-9 ansatte	24.000		1 %
_mer enn 10 ansatte	24.500		1 %
<b>Totalt antall</b>	<b>2.550.000</b>	<b>5.550.000</b>	

\*) SSB - fakta om befolkningen 2023

\*\*) Postens intern analyse basert på avstand til hentepunkt max 1 km

\*\*\*) Bufdir - personer med funksjonsnedsettelse (2020 tall)

\*\*\*\*) SSB- virksomheter og foretak 2023

**Spørsmål nr. 4; Dersom avstand til hentepunkt skal brukes som et kriterium for segmentering, hva betyr det i så fall konkret mht. antall berørte?**

*Beregningen under er basert på Postens interne simuleringsmodeller og data.*

Kategori	1 km	2 km	4 km	8 km	16 km
Antall husholdninger/postkasser som vil få hentepunkt som standard gitt km grense X fra hentepunkt					
Antall husholdninger/postkasser som vil få hjemkjøring (til postkasse) som standard gitt km grense X fra hentepunkt					
Sum total					

\*) Kilde; Posten interne analyser basert på dagens hentepunkt (post i butikk) og dagens postkasseplasseringer

\*\*) Tall angitt i tusen

## Vedlegg 3 - Samfunnsgevinster ved Postens dørterskeltjeneste

**Spørsmål nr. 5: Hvordan skaper dørterskeltjenesten verdi, og hvordan skiller den seg fra dagens omsorgstjenester mht. innretting (målgruppe og omfang) og kostnader?**

Oslo Economics har på oppdrag for Posten levert analysen «Nyttvirkninger av Postens dørterskeltjeneste», august 2023. Analysen er gjort i tråd med Finansdepartementets utredningsinstruks.

Følgende tekstutdrag og figur fra rapporten illustrerer kjernen i tjenesten (sitat fra kapittel 4.1 i rapporten):

*«Postens dørterskeltjeneste kan gi samfunnsgevinster innen flere ulike områder. For å identifisere virkningene av dørterskeltjenesten og hvordan disse oppstår, har vi utarbeidet en overordnet virningskjede for tiltaket (illustrert i Figur 4-1).*

*Dørterskeltjenesten består av en personlig leveranse av post og et infoark på mottakerens dørterskel. Overordnet medfører dørterskeltjenesten at mottakeren får et infoark og at de får menneskelig kontakt med postbudet, og mulighet for en kort sosial interaksjon – «prat i døren»).*

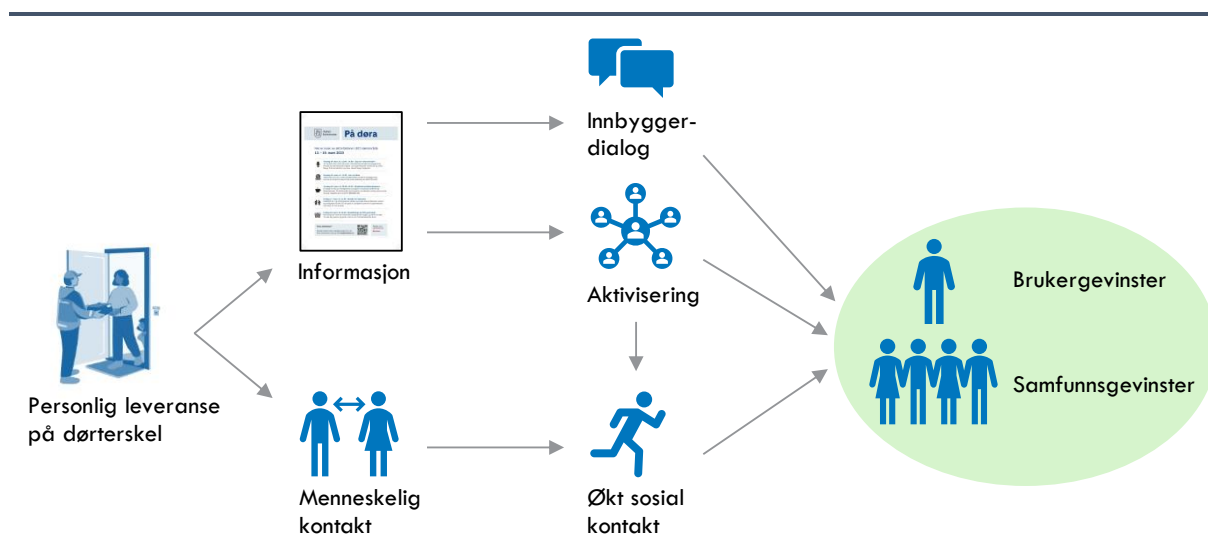
*Informasjonsarket bidrar til økt innbyggerdialog ettersom offentlige myndigheter får en fysisk informasjonskanal med sosial kontakt som mottakeren har tillit til. En slik fysisk informasjonskanal kan være egnet til å nå innbyggere det er vanskelig å nå i dag, noe som gjør innbyggerdialogen særlig verdifull for myndighetene.*

*Infoarket inneholder informasjon om aktiviteter og arrangementer mottakeren kan delta på. På den måten kan informasjonen bidra til at mottakeren blir mer aktivisert og sosialt aktiv.*

*Både den menneskelige kontakten med postbudet under leveranse og aktivisering som følge av informasjon om aktiviteter, kan gi økt sosial kontakt for mottakerne.*

*Gjennom økt innbyggerdialog, aktivisering av mottakerne i lokalsamfunnet og økt sosial kontakt, kan dørterskeltjenesten bidra til en rekke gevinster både på individnivå og på samfunnsnivå.*

*Figur 4-1: «Forenklet virningskjede over hvordan Postens dørterskeltjeneste kan gi samfunnsgevinster»*



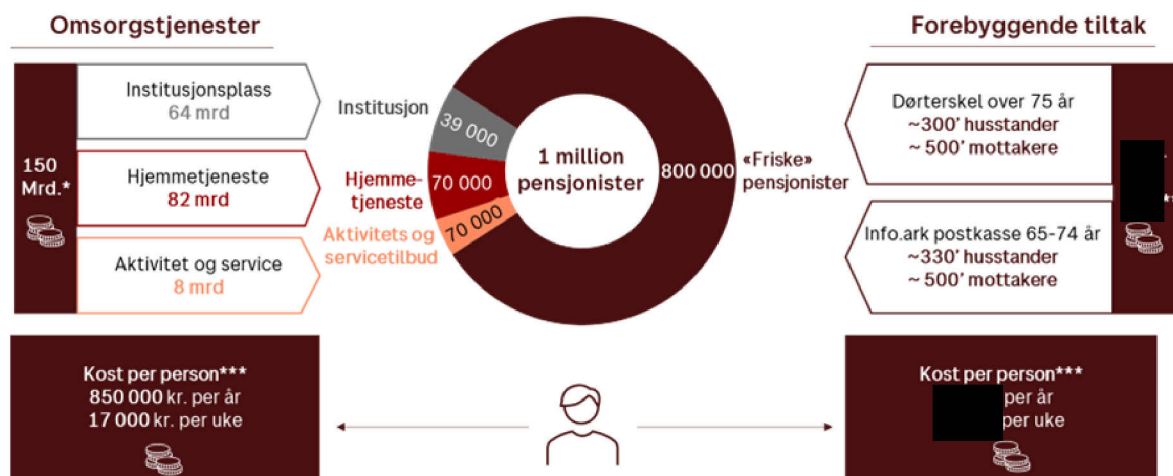
**(Sitat slutt.)**

Dagens helse- og omsorgstjenester for eldre i kommunene handler primært om å dekke eksisterende behov og løses via institusjonsplasser, hjemmetjeneste eller aktivitets- og servicetilbud i regi av kommunen. Tilbudene er behovsprøvd og tilbys etter vedtak. De kommunale helse- og omsorgstjenestene dekker i underkant av 20% av det totale antall pensjonister i Norge og har en total kostnad på over 150 mrd. NOK per år. Majoriteten av de som mottar kommunale tjenester i dag er i hovedsak over 80 år. Fram mot 2040 vil



antall eldre over 80 år antatt dobles, noe som i ytterste konsekvens kan bety at dagens kostnadsnivå dobles eller nær dobles.

Dørterskeltjenesten er i hovedsak en forebyggende tjeneste og har som målgruppe eldre som klarer seg selv. Denne gruppen er i dag rundt 800 000 personer. Målsettingen med tjenesten er å sikre at disse holder seg friske og lever liv med god livskvalitet lengst mulig og minst mulig omsorgsbehov. Forebyggende effekt er dermed også avlastning – man unngår eller reduserer framtidige kostnader.



\*)www.SSB.no - sykehjem og hjemmetjenesten i Norge basert på 2022 tall

\*\*) Oslo Economics rapporten - Nytttevirkninger av Postens dørterskeltjeneste

\*\*\*) Forenklet gjennomsnittsbetraktning

### Spørsmål nr. 6; Hva tenker Posten om kompetansebehovet knyttet til dørterskeltjenesten?

Ved utforming av dørterskeltjenesten har vi lagt vekt på at den er en leveranse av post og informasjon på dørterskelen. Tjenesten ligner derfor mye på rollen og oppgavene postbudene kjenner fra før, og det er spesielt gjenkjennbart for alle landpostbud.

Dog er det et opplæringsbehov ifm. alle nye tjenester, og Posten vil fram mot implementering sikre et godt opplæringsopplegg sammen med tillitsvalgte, vernetjeneste, KS/kommunene og andre berørte. Tematikk som er relevant ifm. opplæring er spesielt håndtering av demens, men også annen kognitiv svikt man kan møte eller se utvikle seg over tid.

Ifm. samarbeidet med KS og vår felles tjenesteutvikling, er det et tema om, og i så fall hvordan, man skal håndtere eventuelle bekymringsmeldinger fra postbudene knyttet til helse hos mottakere. Rolledelingen mellom Posten og kommunene må være tydelig og avklart. Posten ønsker ikke å komme i uklare posisjoner opp mot helsepersonell-lovgivningen osv. og har i pilotene tilpasset tjenesten for å unngå slik usikkerhet.

Det er naturlig at man i forkant av en utrulling av tjenesten gjør risikovurderinger. F.eks. er det naturlig at man ikke går på døren i tilfeller der det kan foreligge en voldsrisiko. Antallet slike tilfeller er på landsbasis antatt å være få, og Postens vurdering er at det har liten betydning for effekten av tjenesten om et mindre antall i populasjonen ikke mottar tjenesten på døren, men heller får leveranse i postkassen slik de har hatt til nå. Innbyggere med tyngre og sammensatte utfordringer er heller ikke i primærmålgruppen for tjenesten (som er «friske eldre»).

## Vedlegg 4 – Posten som aktør i totalberedskapen i Norge

### *Spørsmål nr. 7: Hva er beredskapsverdien ved å ha et landsdekkende nettverk under nasjonal og statlig kontroll som kan nå alle husstander?*

Behovet for kriseberedskap kan komme i mange former fra lokalt utløste situasjoner, typisk relatert til natur; skred, ras, flom, strømstans, brutt veiforbindelse osv., til mer nasjonale hendelser som krise/krig eller radioaktivt nedfall som følge av hendelser utenfor Norge. Felles for krisehendelser av en viss størrelse og varighet er at de ofte krever innsats og løsninger utover det som følger av normal drift for kommuner, fylker og staten.

Posten kan være en robust nasjonal partner for staten og kommuner i en krise ved:

- landsdekkende tilstedeværelse
- evne til å nå alle husstander og virksomheter fysisk og digitalt
- høy grad av tillit i befolkningen
- erfarne lokale ansatte som er vant til å håndtere avvik og finne lokale løsninger
- kompetanse til å kunne segmentere ulike deler av befolkningen basert på alder, geografi eller andre demografiske parametere og vite hvor disse personene bor
- kunne levere informasjon (toveis) og/eller vareleveranser til ulike målgrupper og dokumentere at leveranse er gjennomført
- evne til å distribuere informasjon eller varer fra ett sted i landet til hvor som helst i landet innen 2-5 dager
- etablere mobile betjeningspunkter der ødelagt/skadet infrastruktur eller andre hindre tilsier at man ikke når fram til visse geografier
- Posten kan være en samarbeidspartner både på nasjonalt (staten) og lokalt nivå (kommuner), avhengig av situasjonens karakter og omfang. Kommunene har et betydelig beredskapsansvar som krever samarbeide med andre aktører for å kunne gjennomføres

Posten som en robust nasjonal beredskapspartner med hjemleveringskapasitet til et stort antall innbyggere forutsetter dog at det eksisterer et hjemkjøringsnett av en viss størrelse både mht. å ha infrastruktur på plass samt erfaring og lokalkunnskap tilgjengelig. Vi antar det av beredskapshensyn i praksis bør være et fungerende nettverk med ukentlig levering til en forholdsvis stor andel av befolkningen for raskt å kunne konvertere en kapasitet til andre oppdrag i en krise. En rendyrket omlegging av Posten til hentepunkt, uten kompenserende tiltak til definerte målgrupper, vil med andre ord gjøre beredskapstiltak mer krevende å realisere i en gitt situasjon.

Konkrete eksempler på hvordan det kan være relevant å bruke Posten i en krisesituasjon;

1. **Opprettholde ordinære postleveranser;** dette er kjerneoppdraget Posten løser hver dag og som i en krise kan gi økt verdi dersom ekom eller andre formidlingskanaler (tv/radio osv.) er nede eller ustabil.
2. **Informasjonsformidling;** ifm. en omlegging av Postens brevutleveringsnett jobbes det med en dørterskeltjeneste som potensielt vil ha informasjonsformidling til definerte målgrupper som et viktig element. Denne tjenesten vil skape en kompetanse og kapasitet både i kommuner, hos offentlige aktører og Posten til å produsere offentlig informasjon og formidle denne til definerte målgrupper med personlig overlevering (og kvittering om ønske/behov). Kanalen er en effektiv måte å nå fram til folk, men kan også brukes for å sikre at informasjonen er lest/forstått dersom

budskapet er kritisk og man ønsker å sikre at budskapet når fram (for eksempel i forbindelse med at vannforsyningen er forurenset etc.).

3. **Statussjekk på definerte innbyggere;** i en krisesituasjon kan det være krevende å nå fram til ulike deler av befolkningen. Posten kan være en kanal for enkelt å sjekke statusen til definerte målgrupper. Her er det også mulig å formidle status/informasjon tilbake til kommunalt eller statlig organ ved behov.
4. **Leveranse av varer** kan være aktuelt å tilby til alle eller definerte målgrupper i et gitt scenario. Eksempler på relevante leveranser kan være;
  - a. Medisiner; Posten kan levere medisiner nasjonalt eller lokalt til definerte mottakere, inkludert gjennomføre nødvendig identifikasjonskontroll etc.
  - b. Vann; dersom vannkilder skulle være forurenset, vil Posten kunne utlevere vann til definerte innbyggere/geografier ved behov. Posten kan identifisere relevante målgrupper basert på geografiske eller demografiske parametere samt sikre digital kvittering/bekreftelse på overlevering.
  - c. Jodtabletter; på samme måte som for vannforurensning kan Posten identifisere relevante målgrupper basert på geografiske eller demografiske parametere samt sikre digital kvittering/bekreftelse på overlevering.
  - d. Matvarer; dersom en krisesituasjon gjør at visse målgrupper ikke kan komme til butikker på ordinært vis, kan Posten på relativt kort tid etablere matleveranser. Ifm. pandemien etablerte Posten på tre uker et distribusjonsapparat for matdistribusjon med kapasitet til å nå 92% av befolkningen i samarbeid med COOP. Denne løsningen, med COOP og/eller andre dagligvareraktører, vil raskt kunne reetableres og settes opp som en nasjonal tjeneste med 100% dekningsgrad om ønskelig.
5. **Kontanthåndtering og betalingsformidling.** Posten har lang erfaring med kontanthåndtering og betalingsoppdrag gjennom landposttjenesten, postkontor og post i butikk. Banktjenester ble avvirket ifm. at bankene trådte ut av avtalen i 2021. Dersom situasjonen krever det, vil det kunne være mulig å reetablere dette forutsatt at bankene ønsker å samarbeide om en slik tjeneste eller blir pålagt det ifm. en krise.
6. **Etablerte forsyningslinjer inn og ut av Norge** inkludert samarbeidsavtaler med alle relevante nasjonale postselskaper i europeiske og vestlige land. Posten kontrollerer en stor kjøretøysflåte (egeneid og kontrahert) for internasjonal logistikk til og fra Norge, inkludert fortollingskompetanse. Posten er i tillegg gjennom Verdenspostforeningen (UPU) og International Post Corporation (IPC) knyttet til både europeiske og internasjonale avtaler som muliggjør frakt av forsendelser fra hvor som helst til hvor som helst.

#### Erfaringer fra andre land

Ukrainske Posten (Ukrpostha) spiller i krigssituasjonen en vital rolle i å opprettholde driften i samfunnet, spesielt knyttet til informasjonsleveranser (post), vareleveranser (pakker) og kontanthåndtering. Der infrastruktur er ødelagt eller det på annet vis ikke lar seg gjøre å kjøre hjem til folk, har de etablert mobile utleveringspunkter. Ukrainske Posten har også hatt en stor rolle i å formidle internasjonale hjelpesendinger til folk som trenger det.

<https://foreignpolicy.com/2022/09/25/ukraine-russia-war-postal-workers-ukrposhta-front-line-mykolaiv/>

[https://www.lemonde.fr/en/economy/article/2023/01/30/ukrainian-postal-service-a-lifeline-in-a-country-at-war\\_6013600\\_19.html](https://www.lemonde.fr/en/economy/article/2023/01/30/ukrainian-postal-service-a-lifeline-in-a-country-at-war_6013600_19.html)

UPS har bidratt i gjenoppbygging av samfunn etter ulike kriser og naturkatastrofer i USA. Samfunnsbehovene varierer i ulike faser av en gjenoppbygging, og post/logistikk-selskap har evne til å tilpasse seg dette.

<https://about.ups.com/us/en/social-impact/the-ups-foundation/health-humanitarian-relief/the-ups-foundation-disaster-relief.html>

Bring i Sverige har over flere år hatt et etablert forhold/avtale som nasjonal beredskapspartner for Svenska Røde Kors.

[https://www.postennorge.no/baerekraft/integrert-rapport/\\_attachment/inline/047a6f4b-336f-4515-9520-dae0c5a55c85:bd91d91c46d3d54ab94b09fd1688670d60573d81/Integrert%20%C3%A5rsrapport%202022.pdf](https://www.postennorge.no/baerekraft/integrert-rapport/_attachment/inline/047a6f4b-336f-4515-9520-dae0c5a55c85:bd91d91c46d3d54ab94b09fd1688670d60573d81/Integrert%20%C3%A5rsrapport%202022.pdf)