

# Hovedbudskap og Q&A

## Ombæring av lørdagsavisen

Til bruk for: Styringsgruppa i Prosjekt Lørdag/Helthjem Mediapost/MBL/avisene

Dokumentet inneholder hovedbudskap knyttet til de mest aktuelle temaene og spørsmål en kan tenke seg at journalister og andre aktører/interessenter kan stille rundt situasjonen med lørdagsombæring.

03.11.2016

# Hovedbudskap

## **Kvikkas vs. Posten - Manglende distribusjon i avisbudenes eget nett**

Fra 5. november 2016 overtar Kvikkas oppdraget med å bære ut lørdagsaviser som Posten tidligere håndterte i områder uten avisbud. Avisene må tegne ny avtale med Kvikkas.

Med Kvikkas blir lørdagsdistribusjonen i Kvikkas sitt område endret både på grunn av nye innleveringssteder og nye innleveringstidspunkt.

Transporttiden fra trykkeriene til innleveringspunktet øker derfor i de fleste tilfellene og innleveringsfristen flyttes også frem enkelte steder. Mange aviser kommer derfor mye senere frem til innleveringspunktet til budene enn tidligere. Kvikkas kan ifølge konsesjonen skal avisene være utlevert avisabonnentene senest innen klokka 17.00 lørdag.

Aviser som også tidligere f.eks. kommer utenbys fra, og som kommer for sent til å rekke avisbudene, har frem til 5. november fått dagdistribusjon med Posten. Det nye tilbudet som departementet har gitt Kvikkas, dekker ingen tjenester i avisbudenes nett. Og den løsningen en hadde med Posten forsvinner.

## **Implementeringstiden**

Vi gjorde tidlig departementet oppmerksom på at fire måneder var en meget kort tidsfrist for å skulle endre et så omfattende logistikk- og transportsystem som dette. Det var de ikke enige med oss i. Avisene og MBL nedsatte et eget prosjekt (Prosjekt Lørdag) som har jobbet dag og natt med å finne løsninger. I samarbeid med Kvikkas har vi nå greid å finne løsninger for 64 prosent av de avisene som har gått med Posten på lørdag. Det opprinnelige forslaget som Kvikkas vant anbudet på hadde løsning for kun 22 prosent av de lørdagsavisene som Posten tidligere hadde levert ut. Tiden vi har hatt på oss har gjort det mulig å finne løsning for 64 prosent. Men mange aviser faller fortsatt utenom begge systemene. Det betyr at en fortsatt ikke når ut til alle verken der Kvikkas opererer eller der avisbudene opererer.

## **Dårligst dekning i avisbudenes eget nett og Kvikkas fullt ut dekket**

Aviser som også tidligere f.eks. kommer utenbys fra, og som kommer for sent til å rekke avisbudene, har frem til 5. november fått dagdistribusjon med Posten. Det nye tilbudet som departementet har gitt Kvikkas, dekker ingen tjenester i avisbudenes nett. Og den løsningen en hadde med Posten forsvinner. En har greid å finne løsninger for en del gjennom avisbudene. Men mye lar seg ikke løse.

Det stemmer ikke at Kvikkas er fullt ut dekket. Men de begynner å bli godt dekket. Dette skyldes initiativ fra MBL/Helthjem som har foreslått løsninger i samarbeid med Kvikkas i form av økning av innleveringspunkter og senere innleveringsfrister. I tillegg til dette har prosjektet spilt inn økning i geografisk dekningsområde til Samferdselsdepartementet i områder hvor hverken Kvikkas eller Helthjem har dekningsområde. Status her er at noen justeringer har blitt gjort, og at Samferdselsdepartementet/NKOM har en prosess rundt håndtering av resterende geografi som ikke er dekket p.t.

Avisene som skal til postboksene er fortsatt en utfordring fordi det kun er Posten som har nøkler.

### **Buden kan gå ut senere**

Abonnerer du på en morgenavis der du bor, vil du ha den på tappa eller i postkassa når du står opp. Avisbudene går på natten for å levere morgenavisen. Utenbysavisene som ikke rekker avisbudene er få i forhold til det totale volumet av aviser et lokalt område. I Schibsted Øst er det ca. 185 000 aviser pluss magasiner og småpakker som levers med bud. I dette området er det ca. 3000 aviser som kommer for sent til å rekke avisbudene. At 185 000 abonnenter skal vente med å få avisene sin fordi det er ca. 3000 i området som abonnerer på en utenbys avis, sier seg selv at ikke vil fungere. De som får utenbysavisene er vant til å få den på dagtid.

### **Endre trykkesidene**

At over hundre norske avishus skal fremskynde deadline for å tilpasse seg et nytt distribusjonssystem som dessverre ikke er tilpasset avisene, framstår som lite gjennomtenkt. Avisenes oppdrag er å dekke det som skjer i samfunnet. Da må de også få med seg det som skjer på ettermiddagen. Et forslag fra departementet om å trykke tidligere, framstår også som lite gjennomtenkt.

## Q&A (svar på mulige spørsmål)

**1. Q: Hva var det som gikk galt i dag, hvorfor greide dere ikke å levere?**

A: Posten distribuerer også innenfor vårt område i dag. Dette gjelder f.eks. aviser som kommer utenbys fra og som ikke rekker frem tidsnok til å rekke avisbudene våre. Disse har Posten båret ut for oss i dagdistribusjon. I konsesjonen som Kvikkas har fått, ligger distribusjon av aviser i grisgrendte strøk og ikke i avisbudenes områder. Vi har derfor ikke lengre en løsning for aviser som Posten har tatt med ut for oss i områder der vi har egen distribusjon på natten. Disse får vi nå ut først på mandag.

**2. Q: Selv massevis av aviser det skulle være en løsning for er ikke kommet frem, hvorfor det?**

A: Dette er en stor og omfattende logistikk som Posten og avisbudene har hatt et etablert og godt samspill rundt. Samhandling mellom post logistikk og avislogistikk har vært utviklet over tiår. Her går en rett på uten testing. Det kan en ikke forventet noe annet enn at det redusert kvalitet på leveransene i starten.

**3. Q: Hvor mange aviser er det som er berørt?**

A: 45 000 aviser av totalt 126 000 er det som ikke vil bli levert ut på lørdager. 6.000 hos Kvikkas. 17.500 i eget nett (Helt hjem), 14.000 i postboks og 7.500 utenfor samlet dekningsområde.

**4. Det er langt flere enn de 45 000 abonnentene dere hadde regnet med som er berørt, hvordan kunne dette skje?**

Vi var forberedt på at det ville bli oppstartsproblemer også utover de 45 000. Her sjøsettes Norges største avislogistikk-endring uten å ha en pilot. Vi har sagt at dette var for kort tid, og foreslo å starte fra nyttår. Da hadde det vært mulighet å teste først. Men det fikk vi ikke gehør for.

**5. Nå viser det seg at det er langt flere abonnenter som er rammet av omleggingen. Kvikkas sier de har fått dårlige adresselister. Har dere gitt fra dere dårlig datakvalitet?**

Det vi mest av alt er opptatt av er at avisene skal komme ut. De adresselistene vi har gitt fra oss, er de Posten har distribuert etter i mange tiår, og som Posten leverer på med god kvalitet resten av uken.

**6. Q: Det betyr altså at det er nærmere en tredel av det som Posten leverte ut på lørdager som det ikke er en løsning for?**

A: Ja, det stemmer. Utgangspunktet, da vi begynte å se på dette, var langt dårligere. Men dette er det en har greid å finne en løsning gjennom Prosjekt Lørdag, som er nedsatt av avisene og MBL, og godt samarbeid med Kvikkas. Vi håper selvsagt at det lar seg gjøre å finne løsning for flere av abonnentene etter hvert.

Den løsningen som opprinnelig forelå i den nye ordningen innebar at kun 22 prosent av de avisene som gikk ut med Posten var løst gjennom det oppdraget staten hadde gitt til Kvikkas. Og nå er det funnet løsning for 64 prosent av Postens lørdagsleveringer. Disse løsningen ligger både i Helthjem og i Kvikkas sine områder.

**7. Q: Tidligere har dere sagt at det var 35 000 aviser som en ikke har en løsning for, hvorfor er tallet blitt høyere etter hvert som en har jobbet for å finne løsninger?**

A: Vi opererer med tre kategorier. De som er grønne finnes det en løsning for. De som er røde og som en vet at en ikke finner en løsning for. Og så har vi hatt en gruppe som er gul som vi har håper å finne en løsning for. Dessverre har vi vært nødt til å flytte så mange som 10 000 aviser fra den gruppen vi håpet å finne en løsning for over i den gruppen vi så langt ikke har funnet løsning for.

**8. Q: Hvorfor er det flere aviser i Helthjem sitt nettverk det ikke er løsninger for enn det er i nykommeren Kvikkas sitt nettverk?**

A: Fordi Posten også har levert ut aviser i Helthjem sitt område. Dette er aviser som har kommet fra andre deler av landet og som ikke har rukket frem til avisbudene går ut. Disse avisene har Posten tatt med seg og levert ut på dagtid. Kvikkas sitt oppdrag dekker ikke adresser innenfor Helthjem sitt område, og vi har per i dag ingen løsning for avisene som ikke rekker avisbudene.

**9. Q: Hvorfor kan ikke budene vente?**

A: Abonnerer du på en morgenavis der du bor, vil du ha den på tappa aller i postkassa når du står opp. Avisbudene går på natten for å levere morgenavisen. Utenbysavisene som ikke rekker avisbudene er få i forhold det totale volumet av aviser i et lokalt område. I Schibsted Øst er det f.eks. ca. 185 000 aviser pluss magasiner og småpakker som levers med bud. I dette området er det 3000 aviser som kommer for sent til å rekke avisbudene. At 185 000 abonnenter skal vente med å få avisene sin fordi det er 3000 i området som abonnerer på en utenbys avis, sier seg selv at ikke vil fungere. De som får utenbysavisene er vant til å få den på dagtid.

**10. Q: Hvorfor kan ikke avisene endre trykkesidene for å få avisene klar til distribusjon tidligere?**

A: At alle landets aviser skal trykke tidligere for å tilpasse seg et nytt distribusjonssystem som dessverre ikke er tilpasset, faller på sin egen urimelighet. Avisenes oppdrag er å dekke det som skjer i samfunnet. Da må de også få med seg det som skjer på ettermiddagen.

**11. Q: Motarbeider dere den nye ordningen?**

A: Vi lever av avisene og er ført og fremst opptatt av at abonnentene skal få avisen sin. Den løsningen som opprinnelig forelå i den nye ordningen innebar at kun 22 prosent av de avisene som gikk ut med Posten var løst gjennom det oppdraget staten hadde gitt til Kvikkas. Avisene og MBL etablerte et eget prosjekt Lørdag bestående av 30 personer som har jobbet dag og natt, og i tett samarbeid med Kvikkas. Og nå er det funnet løsning for 64 prosent av Postens lørdagsleveringer. Disse løsningene ligger både i Helthjem og i Kvikkas sine områder. Dette er gjort ved at Kvikkas har etablert andre innleveringsfrister og nye innleveringspunkter. Det er etablert nye fortransporter fra trykkeri og ut til innleveringspunkter, og det er etablert sampakking av avisene.

**12. Q: Departementet beskylder dere for å ha brukte tiden på å peke på dem fremfor å finne løsninger?**

A: Vi gjorde tidlige departementet oppmerksom på at fire måneder var en meget kort tidsfrist for å skulle endre et så omfattende logistikk- og transportsystem som dette. Det var de ikke enige med oss i. Avisene og MBL nedsatte et eget prosjekt som har jobbet dag og natt

med å finne løsninger. I samarbeid med Kvikkas har vi nå greid å finne løsninger for 64 prosent av de avisene som har gått med Posten på lørdag. I den opprinnelige oppsettet var det løsninger for 22 prosent av avisene.

**13. Q: Når begynte dere å forberede omleggingen?**

A: Så fort departementets beslutning om ny leverandør var kjent 1. juli begynte vi å jobbe med dette. Vi satte ned et eget prosjekt for håndtere endringen etter sommerferien. Her har det vært 30 personer involvert. Prosjekt Lørdag kommer til å være operativt ut november for å best mulig støtte endringen i en oppstartsfase.

**14. A: Hva kunne dere gjort bedre i forberedelsene?**

Q: Rammebetingelsene vi ble tildelt, og det faktum at Posten legger ned en 100 prosents distribusjonsløsning får vi ikke gjort noe med. Avisene ble i liten grad involvert i prosessen. Det som skulle vært annerledes i denne prosessen, var at Samferdselsdepartementet la opp til en lengre implementeringstid. Mer enn 100 aviser og 24 trykkerier er involvert i en svært omfattende logistikkoperasjon. Med endrede forutsetninger for alle sier det seg selv at fire måneder er en alt for kort implementeringstid.

**15. Q: Hva gjør dere nå?**

A: Da det ble kjent at distribusjon på lørdager i fremtiden skulle dekkes av en ny leverandør, Kvikkas og avisenes egne distribusjonsløsninger, satte avisene ned Prosjekt Lørdag i tett samarbeid med Mediebedriftenes Landsforening.

Vi så tidlig at sentral koordinering av en så stor logistikkoperasjon var helt nødvendig for å oppnå et så godt resultat som mulig. Alternativet var at de vel 100 avisene selv måtte finne løsninger hver for seg.

Prosjekt Lørdag som er etablert av avisene og MBL kommer til å være operativt ut november for å best mulig støtte endringen i en oppstartsfase.

**16. Q Hvilken rolle har helthjem i det som skjer**

A: helthjem er felles merkenavn for 30 distribusjonsselskap tilhørende norske aviser. I Prosjekt Lørdag har vi samlet vår beste logistikk-kompetanse for å hjelpe og støtte avisene til en best mulig løsning.

**17. Q: Kan du garantere leveransene kommende lørdag?**

A: De avisene vi har løsning for vil bli distribuert. Når det er sagt er det mye ny logistikk også i vår løsning for de avisene som Posten tidligere distribuerte i vårt nedslagsfelt. Vi kan derfor ikke garantere at alt går på skinner fra dag en. Med en stå betydelig omlegging som dette er vi forberedt på av det blir redusert kvalitet i en innkjøringsperiode. Men all erfaring tilsier at vi tar oss fort inn. Og vi har høy beredskap på en så stor omlegging som dette.

**18. Q: Kvikkas har tatt over for Posten, er det Kvikkas som svikter her?**

A: Kvikkas er tildelt tjenestekonsesjon i grisgrendte strøk tilsvarende 15 prosent av Norges husstander. De fleste aviser som ble distribuert av Posten på lørdag, ligger i disse områdene. Postens tilbud var mer omfattende enn det Kvikkas har fått i oppdrag å levere i sin tjenestekonsesjon. Derfor kan heller ikke Kvikkas levere alle aviser. Rammebetingelsene som Samferdselsdepartementet har tildelt, innebærer at aviser som har blitt distribuert med Posten i områder der det finnes avisbud, må løses av avisene selv. Det er således ikke en del av tjenestekonsesjonen. Dette betyr at abonnenter som får aviser levert av Posten i dag,

f.eks. i postboks eller aviser som ikke rekker avgangstidene til avisbudene, har vi ingen løsning for på lørdager. Det er veldig beklagelig, men det er altså slik Samferdselsdepartementet har organisert dette.

**19. Q: Hvor lang tid går det før alt er på plass?**

A: Slik lørdagsdistribusjonen nå er organisert vil det det ikke være mulig å finne løsninger for ca. 45 000 aviser, av et volum på 126 000 aviser, som tidligere ble distribuert av Posten på lørdager. For det opplaget vi har en løsning, vil vi kontinuerlig justere og forbedre slik at vi skaper stabilitet og best mulig leveringskvalitet, og forhåpentligvis flere distribuerte aviser på lørdag.

**20. Q: Dere er av departementet beskyldt for å ligge på sofaen fremfor å forberede dere. Har dere forsøkt å sabotere hele innføringen?**

A: Det faller på sin egen urimelighet. Vi lever av aviser, og er mest av alt opptatt av at dette skal fungere. Så fort departementet hadde valgt ut den nye aktøren, og vi så at dette medførte betydelige endringer for oss, etablerte avisene et eget prosjekt bestående av ca. 30 personer som har jobbet dag og natt siden. Dette betyr store endringer både i form av nye geografiske innleveringspunkt og endret innleveringstider fra trykkeriene. Og det betyr endringer innenfor våre egne bud-områder siden Posten har hatt leveringen av utenbys aviser i enkelte av våre områder. Dette er krevende logistikk som det tar tid å løse.

**21. Q: Har dere hatt tillit til at Kvikkas skulle håndtere dette?**

A: Det er Samferdselsdepartement som har gitt Kvikkas oppdraget, og vi må ha tillit til at de har valgt en aktør som de mener vil håndtere oppdraget. Vi er kun tjent med at Kvikkas lykkes.

**22. Q: Hvorfor leverte dere inn adresselister med tusenvis av feil?**

A: Avisene ble i februar 2015, i forbindelse med forarbeidet til anbudsutlysningen, bedt om å levere oversikt over hvor avisene har egne avisbud. Det gjorde vi. Innenfor avisenes distribusjonsnett har vi også brukt Posten for å sikre fleksibilitet. Når Posten nå forsvinner på lørdager, blir det hull i våre områder som ikke er dekket av oppdraget til den nye operatøren. Dessuten endres avisens distribusjonsnett seg kontinuerlig ved at det kommer nye abonnenter, abonnenter som sier opp, adresser som skrives feil eller at rutene legges om. Dette er et komplekst system som løpende må følges opp. Det er også grunnen til at det vil være avvik på lister fra ett år til et annet.

**23. Q: Dere har først nå oppdaget at det er hull i Finnmark, hvordan kan det ha seg?**

A: Dette er en meget omfattende endring med over 100 aviser, 24 trykkeri og 27 transportører og underleverandører involvert. Avisene selv, i regi av MBL, etablerte så fort beslutningen om ny leverandør var tatt, et eget prosjekt bestående av ca. 30 personer. Prosjektet har jobbet dag og natt for å lage analyser og finne de beste løsningene. Vi har valgt å konsentrere oss om de store volumene først. Fire måneder på å innføre en som omfattende endring, har vært alt for kort tid. Målet vårt er selvsagt å få på plass løsninger for så mye som overhodet mulig til neste lørdag.

**24. Q: Hvor stort er problemet med Finnmark?**

A: Finnmark er nå løst i samarbeid med Kvikkas. Dette rammet ikke veldig mange avisabonnenter og er ikke et stort problem. Men for oss er det viktig være åpen på de hullene vi ser og informere om disse.

**25. Q: Prøver dere å krisemaksimere?**

A: På ingen måte. Vi ønsker å være åpne og ærlige på de utfordringene vi ser og vi ønsker å dele den innsikten vi har fra våre analyser av situasjonen for å sikre mest mulig forutsigbarhet for de vi vet blir eller kan bli berørt.

**26. Q: Hvorfor leverte ikke Helthjem tilbud på Postens lørdagsområde?**

A: Fordi vi anså dette som et krevende oppdrag, som det var vanskelig å få lønnsomt.

**27. Q: Hva synes dere om Kvikkas?**

A: Vi samarbeider godt med Kvikkas, og er opptatt av at både de og vi skal lykkes med distribusjonen av lørdagsavisene. Kvikkas har vært imøtekommende for å justere innleveringspunkter og legge til ekstra innleveringspunkter.

**28. Q: Var Kvikkas den beste løsningen?**

A: Her var det to tilbydere; Posten og Kvikkas. Vi vet ikke hvilken evalueringsmodell som er brukt, men vi har tillit til den jobben som SD har gjort. Og vi har tillit til at dette blir en god løsning når det får gått seg til. Utfordringen er at Kvikkas sin tjenestekonsesjon ikke dekker alt det Posten har dekket frem til nå.

**29. Q: Hvilken løsning ville vært den mest optimale?**

A: Det optimale ville være om alt fortsatte som før, evt. at hele postvolumet var inkludert i anbudet dvs. også i områder hvor det finnes avisbud. Senere innleveringsfrister slik det var før dvs. 07.00 for lokallevering. Men i avisbransjen er vi vant til å tilpasse oss endring, så vi må gjøre det beste ut av det i en meget krevende situasjon.

**30. Q: Hva er den største utfordringen slik dere vurderer det?**

A: De største utfordringene vi ser nå er at det ikke finnes løsning for distribusjon av utenbys aviser innen avisbudenes eget nett, postbokser er ikke håndtert, og de finnes rest volum mellom Kvikkas og Helthjem sitt dekningsområde som burde tilfalle Kvikkas sin konsesjon.

Det blir stramt fra trykkeriet til innleveringspunktet. Ikke alle innleveringspunktene er gunstig plassert i forhold til trykkeriets beliggenhet. I tillegg er tidspunkt for innlevering for tidlig. Dette er imidlertid langt bedre nå enn det som lå i den opprinnelige kontrakten mellom Samferdselsdepartementet og Kvikkas. Dette fordi Prosjekt Lørdag har fått presentert sine analyser og komme med forslag til forbedringer som det er tatt hensyn til.

**31. Q: Har dere forslag til løsning som kan bedre situasjonen?**

A: Prosjekt Lørdag har foreslått løsninger underveis, og mange av disse er blitt hensyntatt. Det betyr at situasjonen nå ser langt bedre ut enn den ville gjort om en skulle etablert dette ut fra det som opprinnelig lå i avtalen mellom Samferdselsdepartementet og Kvikkas. Vi er opptatt av å finne en løsning for så mange som mulig selv om vi vet at det er aviser vi ikke finner en løsning for på lørdager. Disse avisene må gå ut med Posten på mandag. Prosjekt Lørdag samarbeider tett med Kvikkas og SD for å finne løsninger.



**32. Q: Vil de som mottar avisen i postboks få avisen sin på lørdag, eller må de vente på postombæringen på mandag?**

A: Aviser til postboks er det Posten som distribuerer, så her har vi dessverre ingen løsning. Vi har tatt opp dette forholdet med Posten og til svar har vi fått at postbokser ikke vil få leveranse på lørdager. Postbokser ligger ikke inne i det oppdraget som Samferdselsdepartementet har tildelt Kvikkas i tjenestekonsesjonen.

**33. Q: Har departementet gjort en god nok jobb med denne tildelingen, slik dere vurderer det?**

A: Dette er et komplekst oppdrag med mange interessenter. Vi har hatt flere møter med departementet hvor vi har synliggjort de utfordringene vi har sett gjennom våre analyser. I disse møtene har vi også foreslått mulige løsninger. Løsningen SD har lagt opp til har så store mangler at ca. 45 000 aviser står uten distribusjonsløsning, og vil bli distribuert på mandag ettermiddag. I tillegg ble det bare satt av fire måneder på å gjennomføre en meget stor og kompleks logistikkoperasjon med mange interessenter og ikke minst mange kunder involvert.

**34. Q: Er endringen iverksatt for tidlig?**

A: Dette er en stor endring og mye som skal på plass både for den nye aktøren og for oss. Vi mener at nyttår hadde vært et bedre tidspunkt. Det har vi også sagt til departementet. Men departementet ønsket at dette skulle være på plass i løpet av fire måneder. Det var alt for tidlig.

**35. Q: Det var full kollaps og fullt kaos på lørdag, lar dette seg ordne?**

A: Her må alle gode krefter jobbe sammen. Vi har en egen prosjektgruppe nedsatt som jobber natt og dag. Og vi jobber tett med Kvikkas, med trykkeriene og med de transportørene som bringer ut for oss. Prosjektet kommer til å være operativt ut november for å bidra til at løsningen blir så god som mulig så fort som mulig.

**36. Q: Hvis det blir full kollaps, har dere en plan B?**

A: Vi skal levere på det som vi har løsning for og så vil vi appellere til Samferdselsdepartementet om å sette i verk tiltak som kan bringe oss til en 100 prosents løsning.