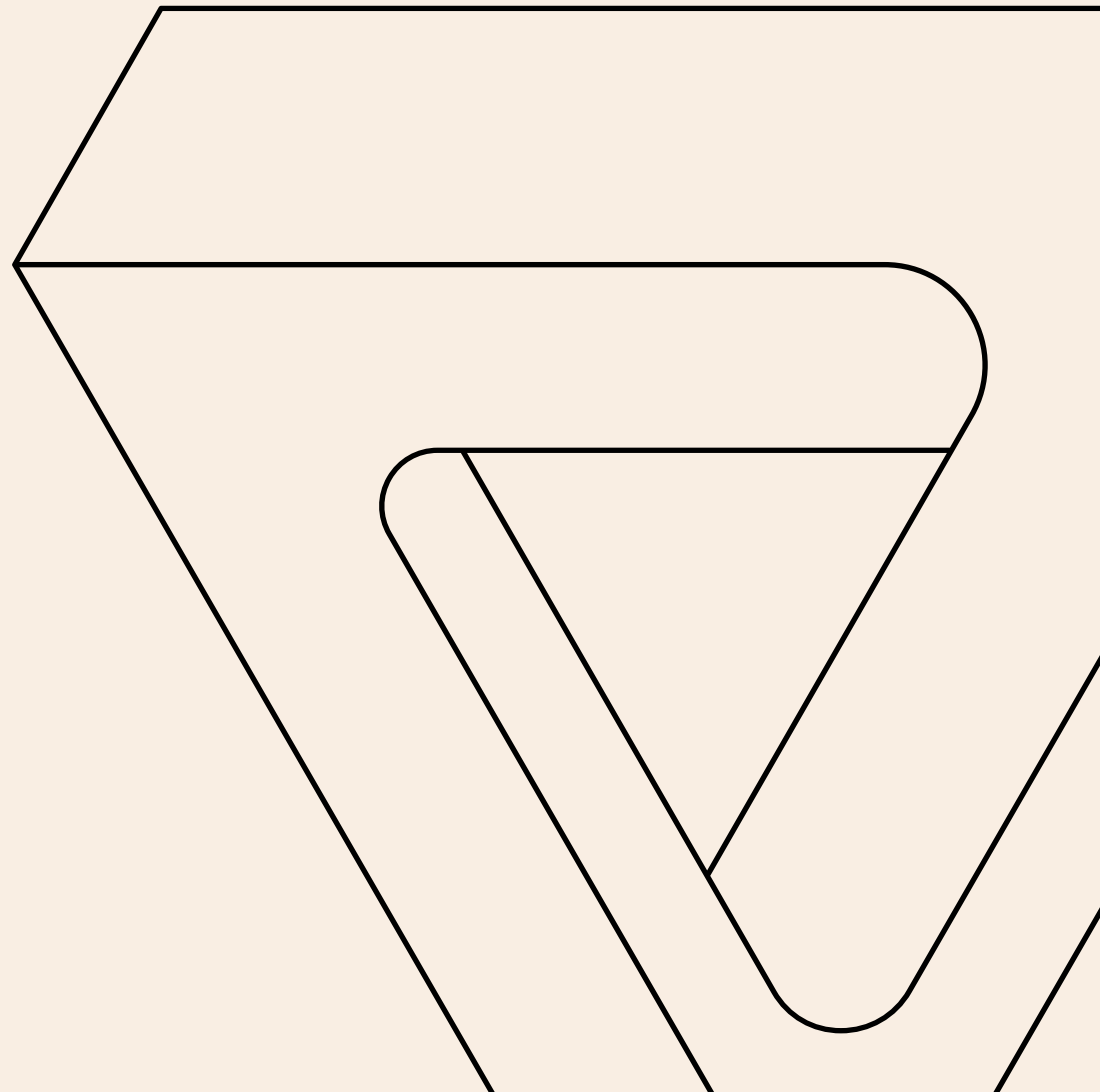


Kvalitetsmåling af brevområdet maj 2026

Verian for Trafikstyrelsen

Bjarne Lindemose

27. maj 2026



Baggrund for undersøgelsen

Trafikstyrelsen har bedt Verian forestå en kvalitetsmåling på brevområdet med udgangspunkt i dao. Målingen skal gennemføres efter Dansk Standard DS/EN 14508:2016. Formålet er at få et billede af leveringshastigheden og leveringskvaliteten hos dao. Målingen er udført i forhold til standardbreve, der sendes mellem private. Dermed er udlandsbreve, PLUS breve og rekommanderede breve ikke medtaget i denne undersøgelse.

Undersøgelsen skal dokumentere antal dage, det tager for at levere breve forskellige steder i Danmark, afsendt fra forskellige steder i Danmark. Til det formål bruges der et hold brevafsendere og et hold brevmodtagere.

Afsendere, som er udvalgt af Verian, skal som udgangspunkt sende 1.070 breve med dao.

Modtagere, personer der er rekrutteret via et web-panel, og som er repræsentativt fordelt jf regionfordeling, skal dagligt tømme deres brevkasse og registrere indholdet af brevkassen i et Verian-opsat skema.

Resultater

Resultat | Fordeling af modtagne breve i måleperiode

Registrerede modtaget breve

Region	dao
Hovedstaden	376
Sjælland	174
Syddanmark	256
Midtjylland	268
Nordjylland	121
Sum	1.195

Registrerede modtaget breve %

Region	dao
Hovedstaden	99,7%
Sjælland	100%
Syddanmark	99,2%
Midtjylland	99,3%
Nordjylland	96%
Sum	99,2%

Resultat | Ikke modtagne breve

Ikke registreret inden for måleperioden (14/04 – 01/05 2026)

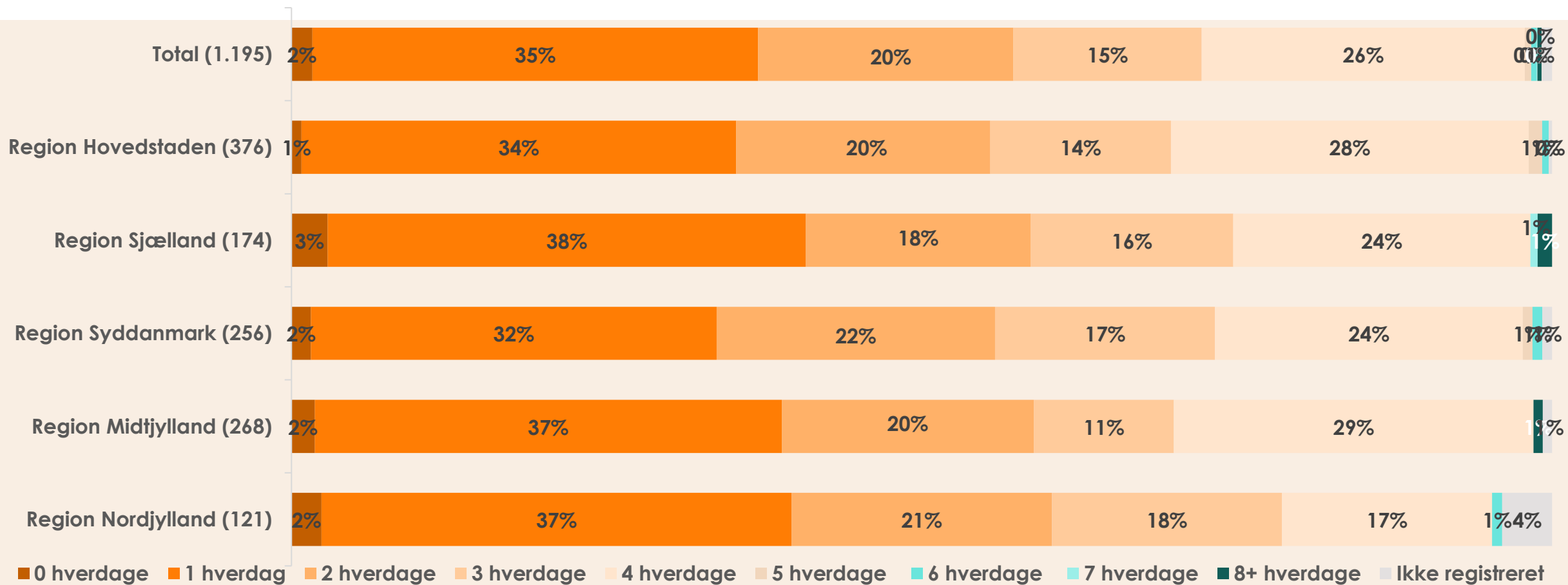
Region	dao
Hovedstaden	1
Sjælland	0
Syddanmark	2
Midtjylland	2
Nordjylland	5
Sum	10

Nedenstående figur viser, at de 10 breve, der ikke blev registreret i måleperioden, er fordelt ud på 9 forskellige respondenter, hvoraf 8 af dem blot mangler et brev.



Resultat | dao

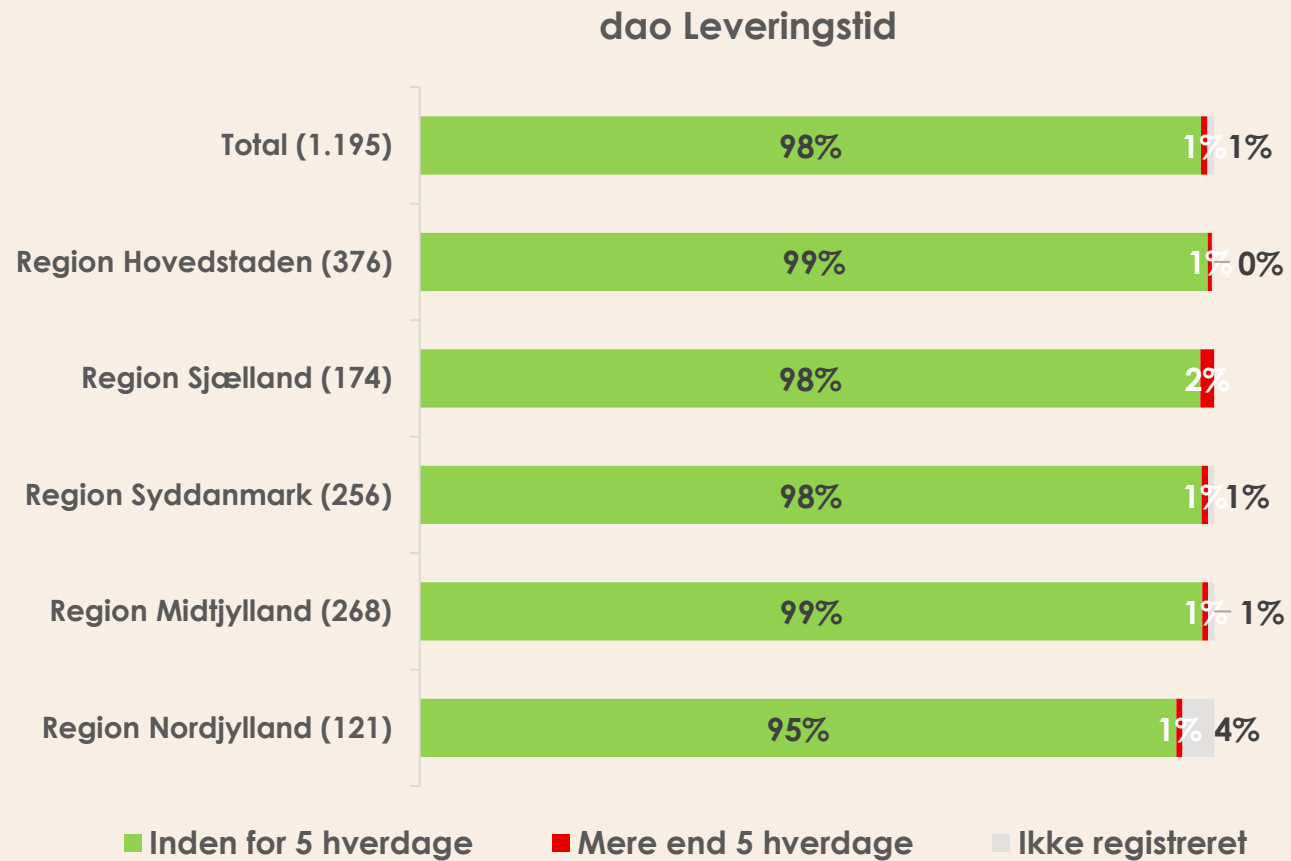
Leveringstid for dao



Resultat – Samlet oversigt - dao

dao	Region Nordjylland (121)	Region Midtjylland (268)	Region Syddanmark (256)	Region Sjælland (174)	Region Hovedstaden (376)	Total (1.195)
0 hverdage	2,38%	1,85%	1,55%	2,87%	0,80%	1,66%
1 hverdag	37,30%	37,04%	32,17%	37,93%	34,48%	35,35%
2 hverdage	20,63%	20,00%	22,09%	17,82%	20,16%	20,25%
3 hverdage	18,25%	11,11%	17,44%	16,09%	14,32%	14,94%
4 hverdage	16,67%	28,52%	24,42%	23,56%	28,38%	25,64%
5 hverdage			0,78%		1,06%	0,50%
6 hverdage	0,79%		0,78%		0,53%	0,41%
7 hverdage				0,57%		0,08%
8+ hverdage		0,74%		1,15%		0,33%
Ikke registreret	3,97%	0,74%	0,78%		0,27%	0,83%

Resultat | 5 hverdages grænse



Om undersøgelsen - I

Processen:

Verians **afsender-team** har i april måned 2026 sendt 1.205 breve ud. Udsendelsen er foretaget den; 13/04, 15/04 og 17/04. Der er blevet afsendt cirka lige mange breve fra hver af de 5 regioner. I alt blev 100% afsendt fra dao.

Modtager-teamet bestod af 201 personer rekrutteret via web-panel. Alle var briefet på opgavens omfang forud for accept. Samtlige deltagere blev ligeledes ringet op for at validere den indtastede postadresse samt bekræfte deres deltagelse. Alle modtagere modtog breve afsendt fra alle 5 regioner. Hver modtager skulle modtage i alt 6 breve.

Måleperiode: 14. april - 01. maj 2026. I dette tidsrum tømte modtager-teamet dagligt deres brevkasse og rapporterede, ligeledes dagligt, indholdet af brevkassen i Verians indrapporteringskema.

Opfølgingsrunde: Der blev udsendt et opfølgningsskema til modtagere, der ikke havde registreret samtlige 6 breve i den oprindelige måleperiode. Opfølgningen fandt sted d. 15/05 2026.

Om undersøgelsen - II

Modtager-teamet

Forud for start af undersøgelsen modtog modtager-teamet en kort guide/manual, der forklarede opgaven, herunder hvorledes der skulle indrapporteres.

Herudover var der dagligt en-til-en assistance til modtager-teamet på baggrund af eventuelle spørgsmål modtaget på Verians hotline (mail og telefon).

For at sikre modtagernes fortsatte deltagelse, blev der dagligt sendt en besked ud via mail og SMS. Beskeden påmindede dem om at tømme deres brevkasse og rapportere indholdet, samt tømningstidspunkt, i det tilsendte onlinesurveylink.

Om undersøgelsen - III

Registreringsskemaet

Registreringsskemaet bestod indledningsvist af en liste med de forskellige indrapporteringsdatoer, hvorefter brevkassens indhold for dagen skulle registreres, ligesom der skulle ske notering af tidspunkt for tømning.

Hvis modtageren valgte "Kodebrev fra Verian", skulle de derefter vælge antallet af breve modtaget den pågældende dag.

Derefter blev de ført videre til en ny side, hvor brev-koderne skulle indtastes.

Afslutningsvist blev der takket for rapporteringen, og modtageren blev ført retur til oversigten med indrapporteringsdatoer.

Strukturen for registreringsskemaet kan ses i Bilag 1.

Om undersøgelsen - IV

Note om afsendelsestidspunkt

Afsender-teamet blev bedt om at registrere afsendelsestidspunkt, næste afhentningsdag m.fl. detaljer. Denne opgørelse kan ses i bilag 2 (**Afsendere tidspunkt Verian 2026 1. halvår.xlsx**).

Note om breve

Alle breve havde modtagers navn og adresse trykt i brevruden samt en afsenderadresse trykt over brevruden.

Note om brevkassetømningstidspunkt

Modtager-teamet blev opfordret til at tømme deres brevkasse dagligt efter kl. 17:00. I skema-linket blev modtager-teamet bedt om at registrere det eksakte tømningstidspunkt. Af bilag 3 fremgår det hvor stor en andel af brevkassetømningerne, som endte med at blive registreret efter 17:00.

Metode | Stratificering - Modtagere

For at sikre repræsentativiteten og rekruttering af modtagere udgangspunkt i en stratificering af den danske befolknings fordeling på regionsbasis. Der er afrundet til nærmeste heltal.

Til højre ses den endelige fordeling af modtagere, der deltog i målingen.

Stratificering - Ideal fordeling af antal modtagere

Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Total
70 (32%)	31 (14%)	46 (21%)	51 (23%)	22 (10%)	220 (100%)

Endelig fordeling af antal modtagere

Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Total
63 (31,3%)	29 (14,4%)	43 (21,4%)	45 (22,4%)	21 (10,4%)	201 (100%)

Metode | Fordeling af breve på modtagerregion

I alt er der blevet sendt 1.206 breve.

Hver modtager er blevet tilsendt 6 breve.

Et brev er dog udtaget af samplet grundet forkert adressering. Således ender vi på 1.205 breve.

I tabellen til højre ses fordelingen af breve per region.

Region	dao
Hovedstaden	377
Sjælland	174
Syddanmark	258
Midtjylland	270
Nordjylland	126
Sum	<u>1.205</u>

Beregning af leveringstid

- Hver lørdag eller søndag et brev har været undervejs, medfører at der regnes -1 fra resultatet.
- Breve registreret på henholdsvis lørdage og søndage er rykket til nærmeste fredag.
- dao forsendelser, der er afsendt **efter** der allerede har været afhentet breve den pågældende dag, tæller først som afsendt fra næste dag. Afsender har ved afsendelse spurgt personalet, hvorvidt der har været afhentet post den pågældende dag. Hvis personalet svarede "Ja" eller "Ved ikke", talte afsendelse først fra næste dag.

Resultat | Konfidensinterval

dao

	Ankommet indenfor 5 hverdage	Konfidensinterval (95%)
Total	98,3%	±0,72%
Region Hovedstaden	99,2%	±0,90%
Region Sjælland	98,3%	±1,93%
Region Syddanmark	98,4%	±1,51%
Region Midtjylland	98,5%	±1,45%
Region Nordjylland	95,2%	±3,79%

