

Post- och telestyrelsen  
Digitaliseringsavdelningen  
Att: Isabelle von Gertten  
Box 6101  
102 32 STOCKHOLM

Via e-post

**PostNord Sverige AB**  
SE-105 00 Stockholm

T +46 10 436 00 00

2022.09.09

Sida 1/6

---

## **Svar på tillsyn av hur PostNord levt upp till kravet på tillförlitlighet i utdelningsverksamheten under sommaren enligt 2 kap. 6 § i postlagen (2010:1045)**

Post- och telestyrelsen (PTS) har under sommaren mottagit ett antal anmälningar gällande brister i PostNord Group AB:s (PostNord) utdelningsverksamhet runt om i landet. PTS inleder tillsyn och begär att PostNord senast den 9 september 2022 ska redovisa följande uppgifter.

Ert datum  
20220818

Vår beteckning  
PN2022:5159

Er beteckning  
Dnr 22-9752

Informationsklass  
Öppet

### **1. Redogör för er inställning till uppgifterna i bifogade anmälningar om att PostNord under sommaren har haft svårigheter med att dela ut post till postmottagare i hela landet.**

För att inledningsvis ge ett mer övergripande svar på frågan har vi haft en del utmaningar att hantera i verksamheten under sommaren. Några av dessa var av den omfattningen att det på sina håll har skapat störningar och förseningar. Generellt kan man säga att de utmaningar vi löpande arbetar med i stor utsträckning uppkommit som en konsekvens av Covid-19, kriget i Ukraina och det säkerhetspolitiska läget men det är endast några få av dem som hittills fått en direkt negativ påverkan på våra leveranser.

Den enskilt största svårigheten under sommaren har varit att bemanna upp organisationen inom terminal, distribution och transporter, speciellt inom distribution. Den helt avgörande orsaken beror på en högre sjukfrånvaro gällande Covid-19 än vad vi hade planerat för under sommaren. Konsekvensen är framförallt att vi inte har lyckats bemanna alla inhämtnings- och utdelningsslingor dagligen vilket har orsakat förseningar i leveranserna till våra kunder.

Vi har under sommaren haft fler störningar i verksamheten jämfört med motsvarande period förra året trots att antalet sjukskrivningar ligger på ungefär samma nivå. Orsakerna till detta är bland annat:

Styrelsens säte  
Solna

Org nr  
556711-5695

postnord.se

- Utifrån de scenarier som vi tog fram inför denna sommar planerade vi för färre sjukskrivningar i år än vad vi gjorde förra året. När nu sjukfrånvaron inte minskade innebar det att vi fick betydligt fler vakanser att hantera i förhållande till vad vi planerat för.
- Denna sommar har samhället varit "mer öppet" än förra året vilket gjort att rekryteringen av sommarvikarier varit svårare eftersom utbudet av sommarjobb varit större.
- Ovanligt många av våra sommarvikarier har hoppat av relativt sent med hänvisning till att de har erbjudits annat sommarjobb som de hellre vill ha. Nästan alla som vill ha sommarjobb söker flera olika varför det inte är konstigt att en del hoppar av. Däremot var det oväntat att det skulle bli så många som det blev i år; det verkar ha varit lite av arbetstagarens marknad.
- Att sent behöva rekrytera vikarier för vikarier, oavsett om det beror på sjukskrivning eller avhopp, är utmanande. Inte bara för det faktum att vi då är ute vid en sen tidpunkt med rekryteringen, utan även på att när rekryteringen väl är gjord krävs en ganska omfattande utbildning/övning innan den nyanställde själv kan utföra jobbet, vilket leder till att det tar viss tid att täcka upp för vakansen.
- Förra sommaren arbetade våra medarbetare och vikarier i en mer begränsad smittomiljö. Idag arbetar de i ett öppet samhälle där Covid-19 fortfarande är verksamt och sprids. Det innebär större utsatthet för att bli smittad.
- Vi har även en utmaning med att fylla verksamhetens behov av C-och CE-förare vilket under sommaren har orsakat vissa störningar som fått till följd att "inflödet till" och "utflödet från" våra terminaler blivit försenat och som i sin tur skapar förseningar till kund. Bristen på förare har givetvis i någon mån påverkats av både Covid-19 och kriget i Ukraina men i grunden är det ett problem sedan lång tid som hela transportbranschen arbetar med.

---

2022.09.09  
Sida 2/6

När det gäller frågan om "PostNords inställning till uppgifterna i anmälningarna om att PostNord under sommaren har haft svårigheter med att dela ut post till postmottagare i hela landet" går det inte att ge ett generellt och enkelt svar på den. Precis som vi beskrivit ovan har vi denna sommar haft fler störningar än normalt när det gäller vår brev- och paketedistribution men dessa störningar har inte funnits i hela landet. Idag har PostNord cirka 270 olika platser i landet där brevdistribution har sin utgångspunkt ifrån. Många av dessa har även paketedistribution. Dessutom finns det knappt 30 platser som vi endast har paketedistribution från. En mycket stor del av arbetsplatserna har haft fler sjukskrivningar än planerat men det är på knappt tio procent av dem som antalet sjukskrivningar varit så stora att det skapat större störningar i verksamheten.

Att det inte varit störningar i hela landet tycker vi oss även kunna utläsa i uppföljningen av kundklagomål som under perioden juni – augusti minskade med cirka 18 procent jämfört med motsvarande period förra året.

Vi har gått igenom de ärenden som PTS skickade med som bilaga till tillsynsärendet men det är svårt att ge en konkret återkoppling på respektive ärende eftersom det endast i tre av de elva ärendena fanns med en adress att utgå ifrån, samt ytterligare tre ärenden som endast innehöll ett ortnamn. Då klagomålen i första hand gäller brev, en tjänst utan spårningsmöjlighet, kan vi inte gå tillbaka i några

system för att söka svaret. Det finns även andra osäkerhetsfaktorer att beakta, till exempel i ett av ärendena så hänvisas det bland annat till en saknad räkning från kommun och i detta fall vet vi att kommunen både använder PostNord och andra postoperatörer för sin distribution. I ett annat ärende beskrivs att man "inte fått någon räkning via posten, utan istället efter förfallodagen fått påminnelser". Det är inte ovanligt att avsändande kunder skickar räkningar som sändningar med annan postoperatör medan påminnelser skickas som enstaka försändelser med PostNord. Nämnade osäkerhetsfaktorer ska inte ses som ett försök till bortförklaring utan anledningen till att vi tar upp det är helt enkelt ett försök att beskriva varför det är svårt att ge ett tydligt svar på frågor gällande enskilda icke spårbara försändelser.

När det gäller ärendet där den klagande hänvisat till "att dom slarvat bort nyckeln" stämmer det att nyckeln kommit bort. Malmö är en geografi där vi fortfarande har alltför många nycklar med oss på utdelningsturen för att komma in i låsta portar. Beslut är sedan länge taget att nycklar ska avvecklas och ersättas med någon nyckelfri lösning för att låsa upp porten. För varje ärende vi startar blir det stort motstånd från fastighetsägaren och därför tar det lång tid att genomföra. När det gäller detta ärende är det ett trapphus utan porttelefon. Lokalt försökte PostNord komma i kontakt med fastighetsägaren men utan framgång. En av våra medarbetare lyckas efter ett antal försök komma in i trapphuset och detta sker via en restaurang som ligger i samma fastighet och i anslutning till porten. Det finns ingen information om kontaktuppgifter till fastighetsägaren, varken på fasaden eller inne i trapphuset. Medarbetaren pratar först med några boende som inte heller har uppgifter till fastighetsägaren men därefter träffar medarbetaren en boende som har ett telefonnummer till fastighetsägaren vilket gjorde att saken löste sig då en nyckel kunde kvitteras ut den 9 augusti.

---

2022.09.09  
Sida 3/6

Lyfter vi blicken kring övriga ärenden där vi har ett Ortsnamn (Södertälje, Stockholm, Borås, Enköping, Lidingö) tillhör dessa områden där vi vet att vi haft en del störningar i verksamheten. Även om vi inte kan ge svar kring enskilda försändelser är det med stor sannolikhet många av dessa försändelser som skickats med PostNord och att det följaktligen är vi som orsakat förseningarna för kund, något vi givetvis beklagar.

Som beskrivits ovan har den höga sjukfrånvaron gjort att vi inte har lyckats bemanna alla inhämtnings- och utdelningsslingor varje dag vilket då stämmer väl med några av kundklagomålen. Vid de tillfällen när detta sker ska inte samma slinga påverkas två utdelningsdagar i rad. Däremot när det gäller klagomålen om utebliven post ett par veckor är det inget som vi känner till förutom ärendet med den borttappade nyckeln som dessvärre fick den konsekvensen.

## **2. En beskrivning av vilka eventuella åtgärder PostNord har vidtagit för att åtgärda problemen och status i arbetet.**

Som beskrevs inledningsvis gör läget i omvärlden, framförallt på grund av kriget i Ukraina och Covid-19, att det uppstår många utmaningar att hantera i syfte att förhindra störningar i verksamheten. Några av aktiviteterna vi arbetat mest med sen pandemin startade är:

- Rekrytering av vikarier och extra anställda för att klara bemanningsbehovet inom terminal och distribution

- Rekrytering av lastbilsförare, något som hela branschsektorn är i stort behov av.
- Hantera konsekvensen av mycket längre leveranstider av nya fordon.
- Rotation av befintliga fordon i landet så att fordon som skulle ha ersatts flyttas till ställen där de kan användas på distributionsslingor med kortare körsträckor.
- Säkerställa service, underhåll och reservdelsförsörjning till befintliga fordon. Svårast att hantera är ökade leveranstider på reservdelar.
- Säkerställa service och reservdelsförsörjning till maskinparken. Även här är det svåraste att hantera den ökade leveranstiden av reservdelar.
- Ökad it-säkerhet för att förhindra DDoS-, virusattacker eller andra it-relaterade hot.
- Tydliga interna riktlinjer och förhållningssätt gällande Covid-19.

Generellt har vi fått bra effekt av vårt förebyggande arbete och det är först nu under sommaren som det på sina håll uppstått större störningar i verksamheten och dessa kan direkt härledas till de två första punkterna som handlar om bemanning och som det beskrivits mer om under fråga 1.

---

2022.09.09  
Sida 4/6

Åtgärder som satts in eller utökats under sommaren är:

- Utökning av vårt interna rekryteringsteam för att bättre kunna stötta de kontor som har det svårast.
- Tätare dialoger, både centralt och regionalt, med de bemanningsföretag vi har ramavtal med för att få in extra resurser från dem.
- På orter med störst behov har vi även kontaktat bemanningsföretag som vi inte haft avtal med för att på så sätt få in extra resurser.
- Vi har även tagit in externt stöd och kompetens inom bemanningsområdet.
- Fler utbildningstillfällen och fler möjligheter till övning för sent rekryterade.
- Arbetet fortsätter med att "ringa in vikarier" och arbeta med övertid för att täcka vakanser.
- Där avstånden gör det möjligt lånar vi in personal från närliggande brevbärarkontor med bättre sjukskrivningsläge. När inlåning sker är huvudregeln att inlånad personal endast ska arbeta med utdelning för att minska risken för smittspridning mellan brevbärarkontoren.
- Gällande C- och CE-förare har vi gjort olika riktade satsningar. Bra erbjudanden gällande körkortsutbildning, samarbete med yrkesskolor, samarbete med andra företag för att få egna dedikerade utbildare och på det sättet få snabbare effekt, deltagande på mässor i landet med mera.

En möjlig aktivitet som vi har haft i vår handlingsplan men som vi avstod från att göra handlade om att ringa/kalla in ordinarie personal från sin semesterledighet. Anledningen till att vi avstod från det beror på strategin vi har haft under hela pandemin med att "balansera aktiviteter för att rädda dagen med långsiktig uthållighet", en strategi som vi tycker har fungerat mycket bra hittills. Under hela pandemin har våra medarbetare haft en hög arbetsbelastning. De scenarier som släpptes av Folkhälsomyndigheten i slutet av augusti och som pekade på en ökad spridning av covid-19 som når sin topp i slutet av september kändes och känns fortfarande oroande. Även om situationen och beräkningarna är komplexa och det givetvis finns osäkerhet kring scenarierna försöker vi ta höjd för dem. Beslutet att inte ringa/kalla in semesterlediga känns alltmer rätt i ljuset av detta.

### **3. En beskrivning av hur PostNord framöver arbetar med att säkerställa att försändelser levereras i enlighet med kravet på tillförlitlighet och inom den tid som anges i PostNords kunderbjudande även under semesterperioder.**

Det kommer givetvis göras en genomgång av våra analyser och prognoser inför sommaren, samt effekter av de aktiviteter som har planerats och genomförts. Därigenom vill vi finna saker vi kan förbättra för att på det sättet säkra en hög kvalitet i verksamheten även under semesterperioden, något vi lyckades med föregående somrar. Det övergripande arbetet med detta kommer startas under andra halvan av september så att vi även kan analysera alla de aktiviteter som vi genomför i samband med de omfattande uppdrag PostNord har kopplade till riksdagsvalet.

Att det samlade arbetet inte startar förrän i slutet av september innebär inte att PostNord inte redan gör uppföljningar. I vårt löpande arbete har vi dagliga uppföljningar kring vissa delar av vår verksamhet medan andra följs upp veckovis eller månadsvis. När det gäller interna störningar i produktionsverksamheten eller externa störningar i riksnätet för tåg och flyg följs det upp och hanteras dagligen och när det gäller sjukfrånvaro följs denna normalt upp veckovis. Undantag görs från detta för enheter med stor sjukfrånvaro som då rapporterar status och framdrift dagligen.

Även om vi inte ska föregå den mer samlade uppföljningen indikerar den ordinarie uppföljningen tydligt på att anledningen till våra störningar i mycket stor utsträckning beror på att vi inte har lyckats bemanna upp för den höga sjukfrånvaron.

### **4. Har riskanalyser eller andra interna rutiner upprättats inför sommaren bifoga dessa med ert svar.**

PostNord har en beslutad metodik och arbetsprocess för riskhantering i syfte att årligen säkra en korrekt hantering av risker på olika nivåer i organisationen. Som för andra verksamheter är detta helt avgörande för att skapa framgång och kontinuitet i affärsverksamheten. Dessutom har PostNord en regulatorisk skyldighet i samhällsuppdraget att göra riskanalyser.

Däremot genomförs inga särskilda riskanalyser inför till exempel sommaren, julen eller peak-perioder. Det som däremot sker är en genomgång av den ordinarie riskanalysen för att identifiera de risker som under vissa perioder på året stressas hårdare än normalt för att därigenom komma fram till om fler insatser behöver göras. Kopplat till sommarperioden är det framförallt riskerna inom områdena rekrytering och utbildning/övning som stressas och där fler insatser genomförs.

Förutom ovan beskrivna riskarbete genomför PostNord separata riskanalyser vid till exempel större organisations- eller produktionsförändringar. Ett bra exempel på detta är när den nya produktionsmodellen skulle införas; se tidigare svar på tillsynsärende Dnr: 20-5322.

Stockholm, dag som ovan

Åke Holst  
PostNord Sverige AB