



PROMEMORIA

Datum	Vår referens	Sida
2017-01-30	Dnr: 16-9800	1(15)

Enheten för posttillsyn

PTS iakttagelser vid tillsynsbesök hos Postnord och Bring Citymail hösten 2016

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117A
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

Sida

2(15)

1 Inledning och bakgrund

Postmarknaden är en sektor under stor förändring. I vårt allt mer digitaliserade samhälle faller brevvolymer, samtidigt som paketvolymer blir större på grund av ökad e-handel. Detta innebär att postoperatörerna måste effektivisera sina respektive organisationer och samtidigt anpassa sin verksamhet till användarnas förändrade behov. Det rör sig om ökad automatisering av sorteringen av brev, ökad samdistribution av brev och dagstidningar samt brev och paket, nya rutiner vid utdelning med mera. Flera rationaliseringsåtgärder är att vänta.

I samband med genomförandet av dessa förändringar har Postnord och Bring Citymail de senaste två åren haft problem med att upprätthålla god kvalitet på sina respektive utdelningsverksamheter. Inte minst framgår detta av den drastiskt ökade mängden klagomål som inkommit till PTS. Antalet klagomål till myndigheten ökade från 850 stycken klagomål år 2015 till 2 520 stycken under år 2016. Det innebär en ökning om 197 % jämfört med föregående år¹. Problemen har dessutom blivit vida uppmärksammade i lokal- och riksmidia.

Mot bakgrund av utförda och planerade förändringar, samt att PTS under 2016 mottog ett ökat antal klagomål gällande utdelning av postförsändelser, fann PTS det vara påkallat att utöka antalet tillsynsbesök hos Postnords och Bring Citymails brevbärarkontor under hösten 2016. Kärnfrågan är hur postoperatörerna säkerställer en tillförlitlig postverksamhet när de planerar för och hanterar förändringar i sina respektive operativa verksamheter. För att kunna ställa erforderliga krav på postoperatörernas verksamheter behöver PTS, i egenskap av tillsynsmyndighet, få en större insikt i förberedelser och riskanalyser inför kommande förändringar.

De tillsynsbesök som nu gjorts kommer enbart att ingå som underlag för den förnyade konsultstudie av postoperatörernas kvalitetsarbete som på PTS uppdrag kommer att genomföras senare i vår. I denna promemoria redovisar PTS de väsentligaste iakttagelserna som myndigheten gjort under höstens

¹ Inkomna klagomål till PTS låg på en mycket hög nivå under hela 2016. Postnords klagomålsutveckling såg annorlunda ut enligt den redovisning som Postnord gjort till PTS av inkomna klagomål sedan mars månad 2016. Enligt denna redovisning var antalet klagomål till Postnord som högst under sommaren 2016 för att under hösten åter gå ner till nivåer som motsvarar de som var aktuella under våren 2016. I april 2017 kommer PTS rapporten Svensk postmarknad 2017 redovisa PTS och postoperatörernas klagomålsutveckling mer utförligt.

Sida

3(15)

tillsynsbesök.

2 Metod och urval

Under hösten har PTS besökt Postnords brevbärarkontor i Göteborg (Kruthusgatan), Kungälv, Sandviken, Gävle (Syd), Sundsvall (Läringsvägen), Örebro (Riagatan), Malmö (Kopparbergsgatan) och Hässleholm, samt Bring Citymails kontor i Örebro och Helsingborg (Gevärsgränd). Dessa brevbärarkontor utgör endast en liten andel av den totala mängden kontor i landet, varför denna studie inte gör några anspråk på att visa en fullständig bild av respektive postoperatörs verksamhet. Detta har dock inte heller varit syftet med att genomföra tillsynsbesöken. Vad som redovisas i denna promemoria ska därför ses som en presentation av några initiala iakttagelser som är viktiga i arbetet med att analysera de förändringar som både Postnord och Bring Citymail nu genomför, och dess konsekvenser för kvaliteten i utdelningsverksamheten.

Vid urvalet av brevbärarkontor eftersträvade myndigheten en bredd i brevbärarkontorens geografiska och demografiska förutsättningar gällande att sortera och dela ut postförsändelser, vilket innebär att kontoren också präglas av helt olika verksamhetskulturer. Vissa kontor delar exempelvis uteslutande ut post i tätort, medan andra kontor även bedriver lantbrevbäring. Vidare finns skillnader gällande konkurrens i lokalområdet. I vissa fall är både Postnord och Bring Citymail, samt någon ytterligare postoperatör, etablerade i området, i andra fall enbart Postnord.

Vid tillsynsbesöken hos Postnord har medarbetare från PTS träffat produktionsområdeschef samt produktionschef för brevbärarkontoret, och hos Bring Citymail har PTS träffat enhets- och regionchefer. Myndigheten har förberett ett antal frågor som ställts till representanterna för postoperatörerna. Frågorna har delats in i tre huvudområden: Omorganisation och förändringar, Bemanning och prognostisering, samt Tillförlitlighet. Varje tillsynsbesök varade i ca 2 timmar.

Sida

5(15)

3 Postnord

3.1 Förändringar och omorganisation

För ca 1,5-2 år sedan genomförde Postnord en omfattande förändring i sitt arbetssätt (det så kallade Koncept utdelning) där man bland annat introducerade ett fjärde flöde med försorterad post som maskinsorteras på terminal och införde även längre utdelningsslingor. Detta nya arbetssätt har haft en direkt negativ påverkan av utdelningskvaliteten, och intervjuerna med kontoren påvisar ett antal omständigheter som lett till dessa brister.

3.1.1 Maskinsorterad post

Flertalet av de besökta brevbärarkontoren vittnar om att det i början var stora utmaningar med den maskinsorterade posten - den kom ofta felsorterad till brevbärarkontoret, med bristande utdelningskvalitet som resultat. Av intervjuerna framkommer att maskinsorteringen fortfarande inte är helt kvalitetssäkrad. I Sundsvall är det vissa avlämningsställen som blir felsorterade av maskin varje dag, i Kungälv har det förekommit att en hel utdelningsslinga försvunnit och i Gävle är posten ibland i dålig ordning och behöver då sorteras om manuellt. Man tror inte att själva sorteringsmaskinerna kan bli bättre, utan att det nu istället handlar om de enskilda brevbärarkontorens förmåga att sköta sina register som sorteringsmaskinen körs emot.

Många av de lokala cheferna menade ändå att de överlag var nöjda med kvaliteten på försorteringen. Det finns rutiner för kommunikationen med sorterande terminal, och dessa fungerar enligt cheferna bra. Brevbärarkontoret rapporterar när det blivit fel i den försorterade posten och terminalen rapporterar om det finns störningar hos dem, främst om det blir förseningar med leveransen av post från dem.

3.1.2 ISU

Alla brevbärarkontor framhåller vikten av att Postnords adressregistersystem (det så kallade ISU) används och dagligen uppdateras, något som har blivit allt viktigare sedan den modifierade utdelningsformen Koncept utdelning genomfördes. Det är i detta system som till exempel eftersändningar, införandet av fastighetsboxar och annan information som påverkar gångordning och sortering införs. Det utgör enligt utsago hjärtat av hela verksamheten och det är desto viktigare sedan Koncept utdelning infördes att detta register underhålls. Flera kontor har sammanlagt en halv- eller heltidstjänst för ISU (två brevbärare som utöver postutdelning jobbar halvtid med ISU).

Sida

6(15)

3.1.3 Utdelning

Syftet med den försorterade posten är att minska brevbärarnas tid inne på kontoren för att lägga desto mer arbetstid ute på utdelningsslingorna. Detta för att få en effektivare utdelning. I Malmö beräknas numera ca 40 % av posten utgörs av försorterade försändelser. I Sandviken berättade man att det till en början var problem att anpassa utdelningsslingorna och att sorteringsmaskinerna inte var helt synkroniserade med dessa.

Samtliga besökta brevbärarkontor uppgav att den nya utdelningsformen bäst lämpar sig i områden där man använder sig av bilar i utdelningsslingan. I tätorten används i huvudsak cykel vid utdelning, bland annat i Göteborgs stadskärna, vilket är problematiskt i utdelningshänseende. Det är snarast regel att brevbärarkontoren har dispens från Koncept utdelning i vissa flerfamiljshus, på grund av att konceptet i denna typ av fastigheter inte lett till förväntad effektivisering. När förväntad effektivisering uteblev medförde det i sin tur kvalitetsproblem i områden med många flerfamiljshus. I Malmö är till exempel ca 10 % av avlämningsställena undantagna från Koncept utdelning.

3.1.4 Riskanalys och kommunikation

Det finns erfarenheter från lokal nivå som visar på vikten av att genomföra mätningar av aktuell verksamhet som ger ett konkret och detaljerat faktaunderlag innan man påbörjar ett förändringsarbete. I Hässleholm hade man stora problem vid övergången till Koncept utdelning. Under ett par veckors tid ökade overtiden och så kallade kvarligg (se nedan), till dess att en regional stödgrupp kopplades in och utarbetade en omfattande handlingsplan. I samband med detta tillträdde en ny produktionschef.

Huvudorsaken till problemen i Hässleholm anses vara att förändringen inte var tillräckligt förberedd trots att den påbörjats i god tid. Inför förändringen hade man en ”övertro på konceptet” och fick således backa bandet och börja arbeta mer utifrån den tid som produktionsprocesserna faktiskt tog. Man mätte och dokumenterade processerna för att ha som underlag för planering och bemanning och fick då en stabilare organisation. Genom bättre uppföljning, mer fakta om turtider och tack vare att brevbärarna har en hög grad av generalistkompetens (det vill säga behärskar flera olika utdelningsslingor och arbetsmoment) anser man att de nu har en verksamhet som kan anpassa sig till förändrade förutsättning.

I Sundsvall görs riskanalyser kontinuerligt vilka dokumenteras och följs upp. Inför en sammanslagning med brevbärarkontoret i Timrå förändrade man slingorna i god tid så att de var inarbetade inför flytten.

Sida

7(15)

Postnord synes ha goda avsikter när det gäller hur internkommunikationen ska fungera med dagliga tavelmöten där produktionsledaren går igenom dagen och eventuella problem och tillbud med brevbärarna. Produktionscheferna har veckovisa möten med produktionsområdeschefen, som i sin tur har möten med regionchefer. På så vis sker en internrapportering hela vägen upp till ledningen. Vid tillsynsbesöken har dock framkommit att det vid vissa brevbärarkontor inte genomförs tavelmöten med den kontinuitet som är avsedd.

3.1.5 Ansvar för genomförande

I Postnords organisation är produktionschefen och produktionsområdeschefen ytterst operativt ansvariga. De har att följa budget, bemanna, utreda klagomål och operativt planera för kommande förändringar. De är också de som har att kommunicera planerade förändringar till brevbärarna. I stort sett det mesta av ansvaret för genomförandet av förändringar i organisationen faller på produktionsområdeschefen och produktionschefen att axla. Vidare har Postnords organisation i Sverige under de senaste åren gått från tio till fyra regioner vilket innebär att regioncheferna är ansvariga för ett större upptagningsområde och har ett mer centraliserat arbetssätt.

3.2 Bemanning och prognostisering

3.2.1 Bemanning

Alla kontor har en grundbemanning anpassad efter områdets storlek. Då bemanningsresurserna styrs av volymen post som ska delas ut en viss dag, är man också beroende av att ha ett visst antal extraanställda som kan schemaläggas för så kallade högvolymdagar, eller ringas in vid de tillfällen förstärkningsbehov finns.

Det finns olika förutsättningar för brevbärarkontoren att rekrytera extraanställda. I större och studenttäta städer framstår rekryteringsunderlaget vara gott, medan på mindre orter (till exempel Kungälv, och Sandviken) är det svårt att hitta lämpliga extraanställda. I områden där både Bring Citymail och Postnord är verksamma konkurrerar man dessutom om arbetskraften. Till skillnad från förr när sommarvikarier fortsatte som extraanställda, så har det blivit svårt att få yngre att arbeta kvar. Dessutom behövs extraanställda som kan jobba dagtid, vilket upplevs sätta vissa gränser för urvalet. Det framstår vara främst studenter eller ungdomar som nyligen gått ut skolan som söker sig till den typen av extraarbete. Därför är personalomsättningen särskilt stor vid terminsstart i januari och augusti.

Det är även svårt för brevbärarkontoren att få personal att jobba kvar, eller att få extraanställda att tacka ja till pass, på grund av att arbetet anses för fysiskt

Sida

8(15)

krävande. I Sandviken händer det att en nyanställd jobbar en provrunda och sedan tackar nej till anställning för att det varit för ansträngande, eller att extraanställda i det senare ledet inte ställer upp på pass av samma anledning. I Gävle kan man få anställda som jobbar en till två dagar och sedan tackar nej till fortsatt arbete.

En sårbarhet i postverksamheten synes bland annat ligga i att kunna bemanna organisationen på ett adekvat sätt. I Gävle menar man att organisationen är som mest sårbar när anställda är sjuka och att volymen de facto inte påverkar särskilt mycket. I Kungälv anser man att jobbet ligger i att kunna möta volymsvängningar och att de är ”otroligt beroende” av extraanställda. Det ska i praktiken gå att ringa in extraanställda för att arbeta dagen därpå. Flera av brevbärarkontoren berättar att de vid tillfällena varit tvungna att ställa in eller dela på utdelningsslingor på grund av oförutsedd hög frånvaro (exempelvis vid VAB eller i influensatider). Brevbärarkontoren måste alltså förlita sig på att deras extraanställda kan och vill arbeta, och helst att de kan ringas in med kort varsel.

För att kunna täcka upp vid till exempel frånvaro krävs det att brevbärarna är generalister och flexibla så de kan flera olika utdelningsslingor och rycka in där det behövs. Av cheferna poängteras det också att flexibiliteten är viktig för brevbärarnas arbetsmiljö.

3.2.2 Prognoser och volym

Internt använder Postnord sig av ett antal olika prognosverktyg för att förutspå brevvolymer dag för dag. Denna information är framförallt viktigt för att veta hur bemanningen ska schemaläggas. Postnord delar ut den oadresserade reklamen (ODR) på måndagar och torsdagar, vilket innebär att dessa volymer är lätta att prognostisera och bemanningen kan planeras med lång framförhållning. A-posten har också ett tämligen konstant flöde som inte har avsevärd påverkan på bemanningen.

Vid tillsynsbesöken framkom att B-post är den brevvolymer med störst fluktuationer och kontoret i Sundsvall berättade att det finns exempel då volymen viss dag kan avvika med 40-50 % jämfört med prognosen. Detta har förstås stor inverkan på förutsättningarna för att upprätthålla en adekvat bemanning. Även kontoret i Malmö menar att B-posten är den som är mest oförutsägbar och att avvikelser i prognoserna försvårar hanteringen av bemanningen. När prognosen skiljer sig med 30 % eller mer blir det problem för brevbärarkontoret. Generellt verkar dock alla Postnords brevbärarkontor vara nöjda med de prognosverktyg som finns och menar att det överlag går bra

Sida

9(15)

att resurssäkra med utgångspunkt i dem. Prognosarbetet har även blivit prioriterat av Postnords ledning.

Dessutom är B-posten konkurrensutsatt, vilket innebär att volymer hastigt kan förloras till en konkurrent och ”slå ner som en blix från klar himmel”. Som exempel kan nämnas Postnords brevbärarkontor i Hässleholm som tappade väsentligt i volymen för B-post när Bring Citymail tillsammans med Tidningsbärarna började dela ut post i området. Detta kan jämföras med Postnords kontor i Sandviken som endast har en generell minskning av volymer långt bättre än den beräknade minskningen av Postnords volymer på riksnivå. Förklaringen är att Postnord inte är konkurrensutsatta i Sandvikenområdet.

Detta visar på att för det lokala brevbärarkontoret kan förändringar i den lokala konkurrenssituationen ha större påverkan på planeringsförutsättningarna än det generella brevvolymfallet. När till exempel Bring Citymail utvidgar sin verksamhet och vinner fler andelar och viktiga avsändare från Postnord försvårar det för den senare operatören att långsiktigt prognostisera och bemanna.

Variationer i volym förekommer inte bara dag från dag, utan volymerna varierar även över kalendermånaden. Det har identifierats en skillnad i avsändarnas rutiner för vid vilken tid posten sänds. Jämfört med tidigare år har variationerna över månaden blivit kraftigare. Enligt merparten av brevbärarkontoren koncentreras allt mer av postmängden till vecka tre i månaden, det vill säga runt löneutbetalningarna i slutet av varje månad.

3.3 Avvikelseberapportering och klagomål

3.3.1 Kvarligg

Post som inte kan delas ut den dag det kommit till brevbärarkontoret, utan blir liggande till nästa arbetsdag, kallas ”kvarligg” och ska enligt Postnords interna regler rapporteras in i ett särskilt system kallat KIPP. Detta görs på brevbärarkontoret, till synes oftast av en produktionsledare, och ska dagligen följas upp av produktionsområdeschefen. Det ska alltid anges en anledning till kvarligget, exempelvis hög sjukfrånvaro, låst port eller dylikt.

Brevbärarkontoret kan dock inte se om det är så att aktuell post även har blivit kvaliggandes tidigare i distributionskedjan. Det innebär att post kan ha blivit försenad på terminal, i risktransporten, på inslamingskontor, hos avsändande tryckeri etc. innan det når brevbärarkontoret, och detta utan brevbärarkontorets vetskap. I Sundvall behandlas därför all post som A-post eftersom man inte vet om posten redan är försenad när de får den.

Sida

10(15)

Postnord har en ambition om att kvarligg inte ska drabba samma hushåll två dagar i rad. Man saknar dock idag systemstöd för att kunna utläsa om det är samma brev som har blivit kvarliggandes på brevbärarkontoret flera dagar i följd utan att ha delats ut. I både Örebro och Göteborg medger man att hanteringen av eftersänd post blir lidande när det är stressigt.

3.3.2 Klagomål och kundservice

Under tiden för PTS tillsynsbesök så infördes en ny rutin för hur Postnord ska hantera inkomna klagomål. Den nya rutinen innebär att funktionen Kundservice tar kontakt med brevbärarkontoret som gör en utredning och därefter återkopplar till Kundservice som i sin tur kontaktar kunden som lämnat synpunkten. Brevbärarkontoren har själva sällan någon systematisk hantering eller arkivering av inkomna klagomål. Det finns inte heller några rutiner för analysarbete på lokal nivå beträffande inkomna klagomål.

Det visade sig också under tillsynsbesöken att det på flertalet brevbärarkontor finns en diskrepans mellan de siffror som Postnords Kundservice redovisar till PTS gällande antalet klagomål som gäller ett visst brevbärarkontor för viss tid, jämfört med de klagomål som Kundservice skickat över till brevbärarkontoren för utredning under samma period. Vad gäller kontoret i Malmö har man till exempel centralt till PTS redovisat 60 till 100 klagomål per månad för brevbärarkontoret, medan man på frågan lokalt uppskattade att man hanterat ca 12-17 klagomål per månad.

Ett problem i klagomålshanteringen är att postmottagare i konkurrensutsatta områden sällan vet vilken operatör som delat ut försändelsen som de avser att klaga på. Några av brevbärarkontoren efterfrågar därför särskilda beteckningar på försändelserna där det framgår vilken operatör som delat ut den. Detta skulle underlätta klagomålsarbetet. Postnord menar att man får en hel del klagomål som rör försändelser där Bring Citymail är ansvariga för befordran.

3.4 PTS kommentar gällande Postnord

De förändringar som Postnord genomfört de senaste åren har främst omfattat maskinsortering av post och den faktiska utdelningen. Det är uppenbart att det funnits stora problem i övergångsperioden, och att kvalitetsproblemen ännu inte är helt åtgärdade. Detta har i sin tur direkt påverkat postoperatörens möjlighet att säkerställa en tillförlitlig postverksamhet. PTS viktigaste observationer vid tillsynsbesöken är:

- Produktionsområdeschef och produktionschef har det främsta ansvaret för daglig ledning och för förändringsarbete. Även om det finns regionalt stöd i Postnord, har det framkommit vid besöken att detta kan

Sida

11(15)

behöva utvecklas. Under besöken har det också framkommit att cheferna på vissa kontor har haft svårt att hantera omställningen till det nya arbetssättet och att utdelningen då har blivit lidande.

- Det finns utrymme för Postnord att utveckla sin hantering och uppföljning av klagomål. Den nya rutinen synes vara ett steg i rätt riktning. Denna innebär att det är Kundenservice som har huvudansvaret för kommunikationen med både brevbärarkontoret och den klagande. Det är viktigt att rätt frågor ställs till kunden för att finna roten till problemen - särskilt i konkurrensutsatta områden är det viktigt att utröna vilken operatör som befordrat posten. Därför måste informationen vara så detaljerad som möjligt, till exempel om när en försändelse delats ut eller från vilken avsändare man väntat post. Det har vid besöken visat sig att det bör gå att utveckla klagomålshanteringen vidare, särskilt när det gäller att använda klagomål i ett systematiskt förändrings- och förbättringsarbete på lokal nivå.
- På lokal nivå har man dragit viktiga lärdomar av de förändringar som genomförts på senare tid. Inför fortsatt förändringsarbete är det nödvändigt att dessa lärdomar används på ett konstruktivt och systematiskt sätt av postoperatören. Det gäller inte minst i det förberedande planeringsarbetet inför förändringarna. På kontoren menade man att det inte går att utgå från en helt teoretisk modell när man planerar en omorganisation. Det behövs kvantitativ kunskap om faktisk tidsåtgång för arbetsmomenten. Detta baseras på fakta utifrån lokala förutsättningar. Det går alltså inte att hitta en modell som passar alla. Att Postnord, efter att Konzept utdelning införts, behövt ge dispens för vissa flerfamiljshus kan ses som ett tecken på att utdelningsmodellen inte varit helt beprövad när den infördes. Man bör säkerställa att lärdomar på lokal nivå om vikten av konkret och detaljerat faktaunderlag är etablerade på produktionsområdes, regional och central nivå innan man påbörjar ett förändringsarbete.
- Former och rutiner när det gäller internkommunikation och internrapportering, bland annat vad gäller klagomål och avvikelserapportering, bör kunna utvecklas. En väl fungerande kommunikation internt mellan de olika leden i organisationen är a och o i ett förändringsarbete. Det gäller både möten och att man dokumenterar avvikelser i relevanta system.

Sida

12(15)

- Inom Postnord har man lokalt utvecklat rutiner för att lösa olika bemanningsproblem. För att minska sårbarheten har de lokala cheferna bland annat påpekat att personalen behöver vara generalister, det vill säga kunniga om flera utdelningslingor och arbetsmoment på kontoret. Samtidigt pågår ett arbete inom Postnord som i viktiga delar utgår från att det sker en specialisering inom produktionsorganisationen. Denna paradox är något som operatören måste förhålla sig till vid den fortsatta utvecklingen av postutdelningsformer.

Under tillsynsbesöken har det också framkommit att man lokalt har tvingats ställa in turer på grund av att man inte har tillräckligt med personella resurser. Även om det finns övergripande utmaningar när det gäller personalbemanning, kan PTS konstatera att Postnord till synes inte har någon tydlig strategi för hur man ska säkra en tillräcklig bemanning för att klara av utdelningen vid tillfälliga resursbortfall vid till exempel semester eller sjukfrånvaro.

4 Bring Citymail

Även Bring Citymail har genomgått stora förändringar de senaste åren. Framförallt är det deras expansion på den svenska postmarknaden som avses. Till exempel kan nämnas att Bring Citymail även har börjat delat ut A-postförsändelser, bland annat med mindre regionala postoperatörer som underleverantörer, samt vunnit upphandlingar för att dela ut kommun- och landstingspost i vissa delar av landet. Det är tydligt att det har varit, och fortfarande är, en betydande omställning för brevbärarkontoren som fått konsekvenser för kvaliteten.

4.1 Förändringar och omorganisation

I Helsingborg har Bring Citymail, liksom i andra delar av landet, expanderat via samarbete med underleverantör, vilket i deras fall innebär ett samarbete med Tidningsbärarna. Planeringen för att ta in Tidningsbärarna brevflöden genomfördes på några testkontor, men det konstaterades att planen behövde revideras. Man kom till exempel till insikt om att det var mer optimalt om Tidningsbärarnas flöden sorterades centralt, vilket nu också sker. Sedan dess är deras uppfattning att brevdeleningen fungerar bättre. De konstaterar att de lärdomar de har dragit är att det inte enbart går att utgå från en teoretisk modell över hur organisationen ska fungera, utan grundliga mätningar måste göras för att kunna säkerställa utdelningskvalitet och tillförlitlighet i en omorganisation. Förändringsarbetet måste påbörjas i god tid och kontoren måste involvera personalen och förstärka bemanningen vid genomförandet.

I juni 2015 genomgick Bring Citymail i Örebro en större förändring när två kontor slogs ihop till ett. Sedan dess får man all post färdigsorterad från terminalen i Örebro. Det mesta är sorterat manuellt.

4.2 Tillförlitlighet

Under tillsynsbesöket framkom att det var svårt för nyanställda medarbetare att hinna med hela utdelningsslingor, vilket kunde medföra att man föredrog ”kvarligg” framför stressen som inställningen att ”allt ska ut” medförde. Detta förekommer framförallt vid till exempel sjukdom och då övriga arbetande redan arbetat klart enligt schema. Då vill man inte skicka ut medarbetare ytterligare tre timmar efter arbetstid, utan delar ut posten dagen efter. Vidare arbetade inte ovan nämnt kontor med något mätbart mål för leveransavvikelser.

I Helsingborg konstaterar man att det förekommer att deras underleverantör Tidningsbärarna inte får tillgång till portkoder och nycklar för att kunna dela ut posten i vissa flerfamiljshus. Detsamma gäller även för Bring Citymail i Malmö

Sida

14(15)

och Örebro generellt – de påtalar att ändring av portkod, tidlös eller trasiga dosor i portarna emellanåt omöjliggör utdelning av post i vissa fastigheter. Uppstår sådana problem tar operatören kontakt med aktuell fastighetsägare för att åtgärda situationen. Det är sällan någon varaktigt problem.

Det ska finnas en nedskrivna och anslagen utdelningsrutin för hur Bring Citymails kontor ska hantera de buntlådor med post som körs ut inför varje brevbärares utdelningsslinga. Cheferna på kontoret i Örebro berättar dock att det är osäkert om en sådan rutin finns hos dem.

4.3 Bemanning

I Örebro har personalomsättningen under det senaste året varit hög. De upplever att de har störts bemanningssvårigheter i augusti och januari när det är terminsstart, vilket är ett känt problem sedan flera år. Då blir det även mycket ny personal som ska läras upp. Detta har lett till vissa driftstörningar, men deras bedömning är att det ändå inte har varit några större problem att dela ut post. Den vanligaste källan till utdelningsfel är sjukfrånvaro, felaktig planering och resurssättning samt en hög andel nya medarbetare som inte hinner klar med sin utdelningsslinga.

4.4 PTS kommentar gällande Bring Citymail

- I Örebro tillåter man kvarligg då det tidvis blir för stressigt att jobba under devisen ”all post ska ut”. Denna hantering kan förefalla anmärkningsvärd, liksom att de uppger att de inte heller har några rutiner för mätning av måluppfyllelse gällande leveransavvikelser.
- Det bör utvecklas ett regionalt stöd för de chefer som är ytterst ansvariga för att praktiskt genomdriva förändringar. Det framhålls av cheferna i Helsingborg att det behövs särskild stöttning i hårt pressade situationer. De pekar även ut behovet av en särskild stödgrupp (insatsstyrka) med duktiga medarbetare som kan rycka in när det uppstår problem i samband med förändringar.
- Även hos Bring Citymail verkar en stor sårbarhet i utdelningsverksamheten finnas i resurssättningen. Det är allvarligt när marginalerna vad gäller bemanningen är satta så att små avvikelser, till exempel sjukdomsbortfall, medför att utdelning inte kan ske.

5 Avslutande kommentar

PTS utökade tillsynsbesök under hösten 2016 är ett led i de tillsynsinsatser myndigheten vidtar med anledning av den ökade mängden klagomål gällande postfrågor som inkommer till myndigheten. Besöken ger, som beskrevs inledningsvis, en inblick i de lokala förhållandena hos de olika postkontoren samt vilka förutsättningar som finns för att genomdriva olika förändringar i verksamheten. Denna promemoria är en del i PTS arbete att analysera utvecklingen inom postmarknaden vad gäller förändringar i postoperatörernas verksamheter. Det underlag som myndigheten nu har är viktigt inför kommande tillsynsåtgärder. Under 2017 kommer PTS att göra fler tillsynsbesök, inleda tillsynsärenden samt följa upp den rapport som gjordes år 2016 gällande kvalitetsproblemen hos Postnord och Bring Citymail.