

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

2022.10.25

Sida 1/5

Svar på begäran om komplettering i tillsynsärendet 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) inledde tillsyn den 18 augusti 2022 med anledning av att PTS under sommaren har mottagit ett antal anmälningar gällande brister i PostNord Group AB (PostNord) utdelningsverksamhet runt om i landet. PTS begärde att PostNord skulle redovisa ett antal uppgifter inom ramen för tillsynsärendet. Mot bakgrund av PostNords svar begär PTS att PostNord kompletterar redovisningen. PostNord ska senast den 25 oktober 2022 redovisa följande uppgifter.

Ert datum
20221003

Vår beteckning
PN2022:5159

Er beteckning
Dnr 22-9752

Informationsklass
Öppet

1. PostNord uppger att operatören inte lyckats bemanna upp sin höga sjukfrånvaro under sommaren trots en rad åtgärder. PTS vill därför att PostNord redogör för vilka konkreta aktiviteter operatören avser att vidta inför nästkommande semester och peak-perioder för att liknande problem inte ska uppstå

När de gäller frågan om vilka konkreta aktiviteter som PostNord kommer vidta inför nästkommande semester och peak-perioder för att inte liknande problem ska uppstå listas de nedan. Här beskrivs även aktiviteter baserade på de erfarenheter som har framkommit under utvärderingen av sommaren och som efterfrågas under fråga två vilket gör att det svaret med fördel kan läsas först.

Notera att de flesta av aktiviteterna givetvis även handlar om att säkra verksamheten under mer normala perioder på året.

- Planeringsarbete gällande rekryteringsbehov utifrån tillgängliga prognoser och tidigare erfarenheter, prognosen ska även inkludera den så kallade "överrekryteringen"
- Se över möjligheten att starta rekryteringsprocessen ännu tidigare inför vissa perioder på året. Vi överväger inför sommaren att i januari stämma av om vilka sommarvikarier som beräknas vara tillgängliga och utefter det se

Styrelsens säte
Solna

Org nr
556711-5695

postnord.se

rekryteringsbehovet för att redan i februari kunna publicera dessa rekryteringsannonser

- Fortsatt fokus på rekryteringen av fast anställda, vikarier och extra anställda för att klara bemanningsbehovet i verksamheten
- Fortsätta arbetet med riktade aktiviteter gällande rekrytering av lastbilsförare
- Utvärdera om det utifrån kommande rekryteringsbehov krävs mer resurser i våra interna rekryteringsteam
- Översyn och genomgång av utbildning och introduktionsplaner för att skapa en större stabilitet
- Planera och genomföra utbildning och övning för nyanställda samt att ta höjd för att medarbetarna måste lära sig fler slingor
- Fortsätta låna in personal från närliggande brevbärarkontor med bättre sjukskrivningsläge
- Fortsätta med täta dialoger, både centralt och regionalt, med de bemanningsföretag vi har ramavtal med
- Identifiera eventuellt behov av att teckna avtal med fler bemanningsföretag
- Identifiera eventuellt fortsatt behov av stöd och kompetens inom bemanningsområdet
- Fortsatt prognosarbete gällande volymutveckling i olika flöden
- Uppdatera riskanalyser utifrån erfarenheter från utvärderingen som gjorts efter sommaren
- Starta den utökade uppföljningen tidigare än vi gjorde denna sommar
- Fortsätta kontinuerliga analyser av fordonsparken för att på bästa sätt kunna hantera konsekvensen av mycket längre leveranstider av nya fordon
- Fortsätta arbetet med 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
- Fortsatt planering för att säkerställa service, underhåll och reservdelsförsörjning till befintliga fordon, speciellt för att hantera konsekvensen av fortsatt ökade leveranstider på reservdelar
- Fortsatt planering för att säkerställa service och reservdelsförsörjning till maskinparken.
- Löpande uppdatera riktlinjer och förhållningssätt gällande Covid-19 utifrån Folkhälsomyndighetens rekommendationer

2022.10.25
Sida 2/5

2. En beskrivning av vilka slutsatser PostNord dragit vid sitt arbete med att följa upp sommarens utdelningsproblem, samt en redogörelse av hur operatören utifrån slutsatserna utvecklar sitt arbete med riskanalyser avseende rekrytering, utbildning och övning arbetet.

Som PostNord beskrev i första svaret gick vi in med en för låg nivå i planeringen inför sommaren när det gäller antalet sjukskrivna medarbetare. Detta är givetvis beklagligt men som underlag till vår planering använde vi de prognoser som fanns att tillgå gällande utvecklingen av Covid-19. På samma sätt gjorde vi både inför sommaren 2020 och 2021 med den skillnaden att denna sommar upplever vi en klart större differens mellan prognoserna och det faktiska utfallet.

Efter uppföljningen av sommaren, inklusive det omfattande uppdrag som PostNord hade kopplat till riksdagsvalet, har vi dragit en del slutsatser baserat på våra erfarenheter och svårigheter under perioden. Som PostNord redan indikerade i första svaret har vi nu fått bekräftat att den enskilt största svårigheten under sommaren berodde på att vi inte klarade av att bemanna upp organisationen inom framförallt terminal och distribution; störst negativ konsekvens blev det inom distributionen. Den helt avgörande orsaken var en högre sjukfrånvaro på grund av Covid-19 än vad vi hade planerat för.

Även om rekryteringsbehovet blev större än planerat har vi sannolikt även underskattat svårigheten att rekrytera. Den nya produktionsprocessen ställer högre krav på medarbetaren vilket gör att vi har tvingats säga nej till en större andel sökande än vad som behövts tidigare år. Dessutom har vi fått in betydligt färre ansökningar per tjänst, något som möjligen kan bero på hög efterfrågan på arbetskraft från andra sektorer i samhället. Att ovanligt många av våra sommarvikarier har hoppat av relativt sent med hänvisning till att de erbjudits annat sommarjobb stärker denna tes. Sammantaget gör dessa erfarenheter att vi i kommande planer måste ta höjd för att göra en "överrekrytering" så att vi parerar dessa konsekvenser.

2022.10.25
Sida 3/5

Detta var den första sommaren då hela landet arbetade i den nya produktionsmodellen och en erfarenhet som blev väldigt tydlig handlar om att vi inte hade planerat in tillräckligt med tid för utbildning och övning. Dels beroende på att det krävdes mer utbildningstid men framförallt krävdes mer tid för övning. Anledningen var att fast anställda, extra anställda och vikarier behövde lära sig fler olika inhämtnings- och utdelningsslingor än vad vi hade planerat för. Generellt hade vi inte avsatt tillräckligt med tid för det och den största orsaken var en konsekvens av den höga sjukfrånvaron och personalomsättningen på sommarvikarier som resulterade i underbemanning. Under hela pandemin har vi haft en strategi att om vi inte kan bemanna alla inhämtnings- och utdelningsslingor varje dag ska inte samma slinga påverkas två utdelningstillfällen i rad. Strategin har fungerat bra under pandemin men den skapar utmaningar när vi haft betydligt fler vakanser än vad vi beräknat eftersom i ett sådant läge måste varje medarbetare rotera på och lära sig fler slingor vilket då kräver betydligt mer tid för övning. Å andra sidan gör strategin fortsatt att de störningar som ändå uppkommer fördelar sig mer jämnt över postmottagarna, något som var själva syftet med strategin när den beslutades i början av pandemin.

Uppföljningen pekar även på andra erfarenheter förutom rekrytering och övning:

En annan erfarenhet som vi har gjort är att vi inte var tillräckligt snabba när det gällde att definiera och konkretisera det extra stöd som behövdes för att hjälpa de enheter som hade det svårast, samt att uppföljning av dessa enheter när det gäller personalläget omgående borde gå från veckovis till dagligen.

Erfarenheten visar även att det har blivit allt mer utmanande att hantera konsekvensen av förseningar i leveranskedjan av nya fordon samt reservdelar. Däremot har dessa utmaningar hittills inte fått några större störningar på verksamheten.

Vi har även identifierat ett behov av bättre navigeringsredskap för distribution i lands- och glesbygd. Detta blev tydligt denna sommar då många medarbetare var tvungna att lära sig många fler slingor än beräknat.

Vi har även många enheter som levererat bra under hela perioden och här kommer vi dra lärdomar från deras arbete. Samtliga av dessa erfarenheter kommer tillföras i vårt fortsatta riskarbete så att erfarenheterna sprids och att aktiviteter kan tas fram för att minska risken för att de uppstår framöver.

3. PostNord redogör för en mängd åtgärder som operatören vidtagit under sommaren för att komma tillrätta med utdelningsproblemen. PostNord ombeds inkomma med data som bekräftar att operatörens utdelningsproblem är åtgärdade per sista september 2022.

2022.10.25
Sida 4/5

Som utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten ska PostNord säkerställa att verksamheten bedrivs så att den tillgodoser "rimliga krav på tillförlitlighet". I perspektivet av Covid-19, den ryska invasionen av Ukraina, det säkerhetspolitiska läget i övrigt och allt som det för med sig kan det vara värt att ägna en tanke på vad nivån för "rimliga krav på tillförlitlighet" innebär under dessa omständigheter. Från det att pandemin startade fram till sista september har leverans kvaliteten i snitt legat på drygt 97 procent. Ser vi till de senaste fyra månaderna då vi haft som störst utmaningar har leverans kvaliteten legat på knappt 94 procent. Detta ska inte på något sätt tolkas som att PostNord inte ser mycket allvarligt på de störningar vi har haft eller att vi inte arbetar mycket hårt för att komma tillrätta med dessa. Det handlar helt enkelt om att det över tid är mycket svårt att hantera och parera den här typen av omvärldsfaktorer utan att de får någon som helst negativ påverkan på samhällsuppdraget eller vår övriga verksamhet.

Folkhälsomyndighetens senaste stickprovsundersökning i slutet av september visar att andelen av befolkningen som bär på viruset är lika hög som den var i mars 2022 samt att smittspridningen i Sverige under de senaste veckorna varit oförändrad. Samtidigt med det rapporterar fler länder i Europa om en ökad smittspridning. Konsekvenserna av kriget i Ukraina ökar succesivt; inte minst när det gäller leveranser av fordon och reservdelar som är helt avgörande för vår verksamhet. PostNord följer givetvis utvecklingen och agerar efter den information som finns tillgänglig. Men att med dessa förutsättningar i omvärlden lova eller bekräfta att våra problem är åtgärdade per sista september 2022 känns inte möjligt.

Däremot kan vi beskriva hur läget är just nu samt vilka kvalitetsmässiga indikationer vi ser i våra uppföljningssystem; se även aktiviteterna under fråga 1.

Den största svårigheten är fortfarande att bemanna hela organisationen. Löpande görs uppföljning per region på vilket rekryteringsbehov som finns och hur fyllnadsgraden ser ut. I dagsläget har vi kvar att rekrytera drygt 400 personer i landet för att täcka upp verksamhetens definierade behov, inklusive julperioden. Behovet på drygt 400 personer förutsätter att de personer som erbjudits jobb tackar ja, vilket handlar om knappt 290 personer.

För att sätta rekryteringsbehovet i ett sammanhang har vi sedan årsskiftet rekryterat drygt 1 800 personer, exklusive de som vi inväntar svar från. Även om

skillnaden mellan behov och utfall har minskat kontinuerligt sedan juni är det fortfarande utmanande, inte minst beroende på att det är så få sökande i snitt per tjänst.

Ser vi i våra interna uppföljningssystem på transporter i tid och kvarligg inom terminal eller distribution går det hela tiden åt rätt håll även om det inte riktigt sker i den hastighet vi eftersträvar.

Det som slutligen är mest avgörande är vad leveranskvaliteten visar. Dessa mätningar är det Kantar Sifo som utför vilket gör att vi inte kan få ett säkerställt underlag fram till dagens datum utan resultatet kommer de presentera först när alla testbrev som har skickats under oktober har analyserats.

Däremot kan vi i ett annat system avläsa indikationer på hur kvalitetsläget är. Även om indikationerna inte är statistisk säkerställda brukar de ligga ganska nära det slutliga underlaget som Kantar Sifo tar fram. I dagsläget visar indikationerna på en fortsatt förbättring i leveranskvaliteten jämfört med september men frånsatt vad indikationerna visar på måste vi, för att vara säkra, avvakta det slutliga underlaget för oktober som Kantar Sifo ska leverera. Underlaget kommer att skickas till PTS den 15 november.

2022.10.25
Sida 5/5

Stockholm, dag som ovan

Åke Holst
PostNord Sverige AB