



2012

Postens service och kvalitet

Postens service och kvalitet

→ Fem dagar i veckan, 52 veckor om året delar Posten ut post till alla Sveriges hushåll och företag. Varje vardag hanteras omkring 20 miljoner försändelser. Postens ambition är att hålla en hög service och kvalitet varje dag, året runt. För att klara av detta pågår ett ständigt kvalitetsarbete.

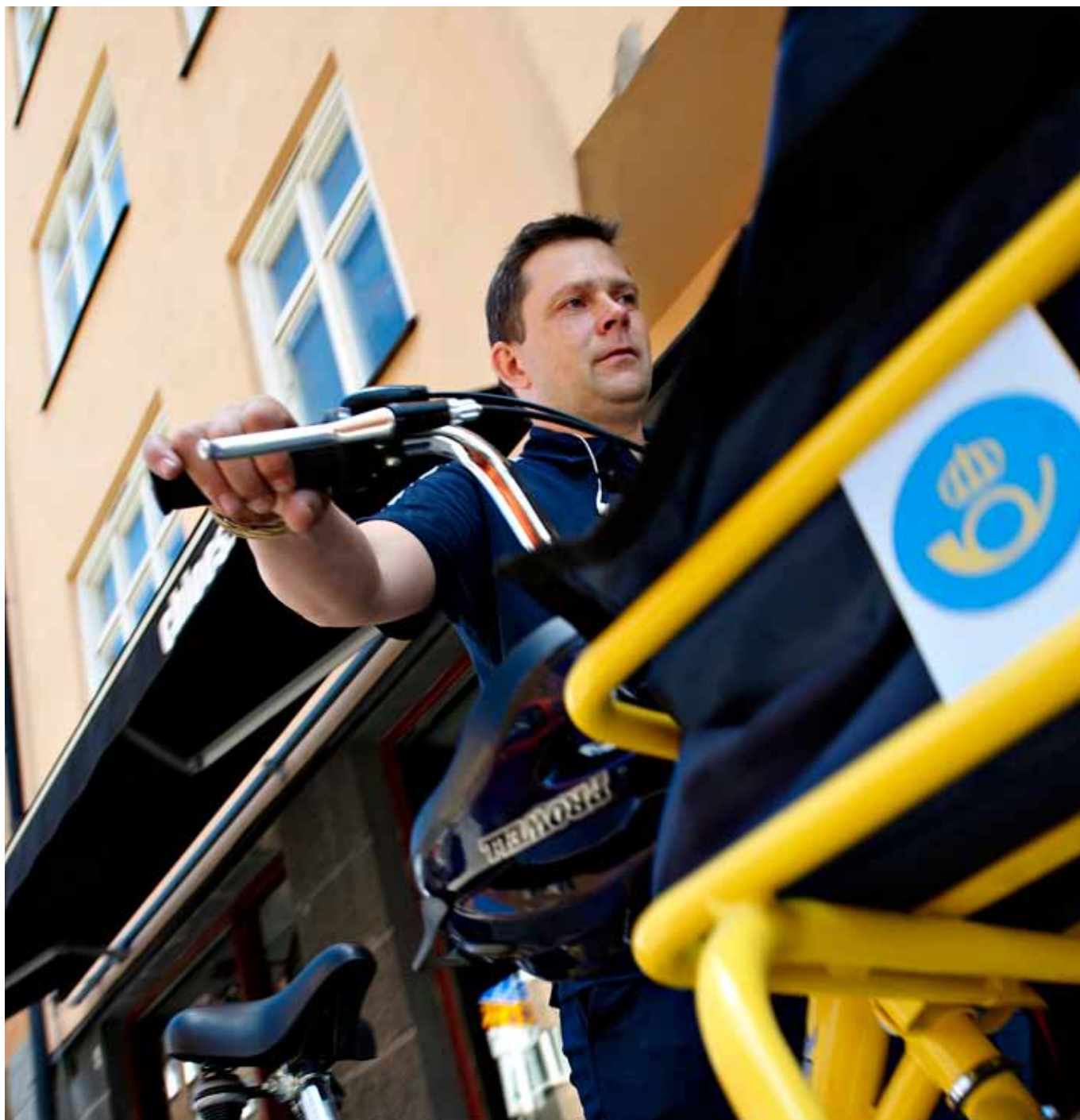
→ I denna rapport redovisas hur Posten genomför samhällsuppdraget, vad allmänheten tycker om Posten och hur Postens marknadsförutsättningar förändras i takt med att digitala meddelanden används allt mer.

→ Postens löpande kvalitetsmätning redovisas och analyseras i rapporten. Dessutom redovisas de kundsynpunkter som Posten tagit emot under året.

→ Förhoppningen är att rapporten ska ge en heltäckande bild över hur brevbäringen fungerar i Sverige och hur Posten ständigt arbetar för att hålla en hög service och kvalitet till alla våra kunder.

Innehåll

Hög kvalitet – men ökat antal kundsynpunkter.....	4
Hela Sveriges post	6
Den svenska meddelandemarknaden i förändring.....	8
En europeisk utblick	9
Fortsatt digitalisering resulterar i lägre brevvolymer	10
Hög utdelningskvalitet under 2012.....	11
Ökning av kundsynpunkter – till följd av nya rutiner	12
Svenska folket om brevbäringen	13
Posten i Sverige	14
Regional service och kvalitet.....	15



Om rapporten

BREVVOLYMER: I rapporten redovisas antalet A-post och B-post som Postens brevbärare delar ut.

KVALITETSMÄTNING: TNS Sifo genomför löpande oberoende kvalitetstester genom att skicka ut testbrev. Dessa testbrev följer TNS Sifo från avsändare till mottagare för att se hur stor andel som når rätt mottagare i rätt tid. Undersökningen sker enligt en internationell standard och

Posten känner inte till vilka adresser som ingår i undersökningen. Under 2012 skickades drygt 220 000 testbrev ut. Denna kvalitetsmätning presenteras i rapporten.

KUNDSYNPUNKTER: De kundsynpunkter som redovisas i rapporten kommer framförallt från Postens kundtjänst via posten, se, e-post och telefon. Även de kundärenden som sänds över

från Post- och telestyrelsen (PTS) ingår i denna rapport.

SVENSKA BEFOLKNINGEN OM BREVBÄRINGEN: Post- och telestyrelsen genomför en årlig undersökning av den svenska befolkningens användning av posttjänster. Undersökningens syfte är att beskriva den svenska befolkningens inställning till kvaliteten i Postens service. Undersökningen genomförs av

TNS Sifo och baseras på 1 000 telefonintervjuer som genomfördes den 16–30 januari 2012.

E-FAKTUROR: Statistiken i rapporten bygger på rapporten Våra brevvänor 2013 där TNS Sifo genomfört telefonintervjuer med 2 000 privatpersoner under perioden 27 november till 14 december 2012, om deras vanor och attityder till fysiska och elektroniska meddelanden.

Hög kvalitet – men ökat antal kundsynpunkter

→ **Den fortsatta digitaliseringen innebär att allt fler meddelanden skickas via internet.**

Under 2012 minskade Postens brevvolymer med knappt 4 procent jämfört med året innan. Men fortfarande hanterar Posten cirka 20 miljoner försändelser varje vardag. Det fysiska brevet fyller och kommer alltid att fylla en viktig funktion.

→ **Antalet 1:a-klassbrev som nådde rätt mottagare i rätt tid under 2012 var 95,4 procent.**

Det är en förbättring med 0,7 procentenheter jämfört med 2011. Kravet enligt postlagen är att 85 procent ska nå rätt mottagare i rätt tid. I jämförelse höll Posten Norge under 2012 en leveranskvalitet på 85,3 procent vad gäller övernattbefordrade brev, även i Norge är kravet 85 procent.

→ **Antalet kundsynpunkter på postgången ökade väsentligt.**

Till stor del beror ökningen på nya rutiner för att hantera kundsynpunkter men detta förklarar inte hela ökningen. Därför har kraftiga åtgärder vidtagits för att komma till rätta med de problem som funnits vid några brevbärarkontor.

Kommentar från Andreas Falkenmark, chef Posten Meddelande

Det fysiska brevet fyller och kommer alltid att fylla en viktig funktion som bärare av information. Brevbäraren är fortfarande en efterlängtat förmedlare av brev och små paket, varje vardag delar Posten ut tiotusentals e-handlade varor. Samtidigt har Postens brevvolymer minskat med 22 procent under de senaste tio åren. Under samma period har dock den totala marknaden för meddelanden ökat till följd av tillväxt i nya digitala tjänster. En

ökad tillgång till bredband och växande användning av mobiltelefoner har medfört genomgripande förändringar av företags, myndigheters och hushålls sätt att kommunicera. Denna utveckling fortsätter och den påverkar också Postens förutsättningar att leva upp till samhällsupdraget, att varje vardag dela ut post över natten till alla Sveriges hushåll och företag.

Under 2012 minskade brevvolymer med knappt fyra procent

jämfört med 2011. Vår bedömning är att denna utveckling kommer att fortsätta flera år framöver. För att möta dessa nya marknadsförutsättningar behöver Posten ett regelverk som utgår från att vi i dag verkar på en meddelandemarknad som består av både fysiska och digitala meddelanden. Vi måste få rätt förutsättningar för att säkra en fortsatt hög servicenivå och kvalitet i brevbäringen till alla Sveriges hushåll och företag.

FOTO: PETER PHILLIPS/POSTNORD





För att kunna fortsätta hålla en hög service och kvalitet har Posten successivt anpassat verksamheten till den minskade efterfrågan på brevförmedling. Varje moment i hur breven hanteras, från företags och privatpersoners inlämning, via våra brevterminaler, till att brevbärarna delar ut posten, har förändrats. Det är ett mycket stort omställningsarbete som genomförts i den komplicerade processindustri som posthanteringen är. Alla som jobbar med brevhantering inom Posten har påverkats.

Som en konsekvens av de minskande brevvolymer behövs vi också se över hur postutdelningen

”Det är bara genom att lyssna till kunderna som vi kan bli bättre.

fungerar i hela landet. Vi följer kontinuerligt hur många hushåll vi har att dela ut post till på landsbygden och i dialog med de boende anpassar vi utdelningen efter den utvecklingen. Den normala utdelningsformen på landsbygden är att få posten i en lådsamling.

Under 2012 delades 95,4 procent

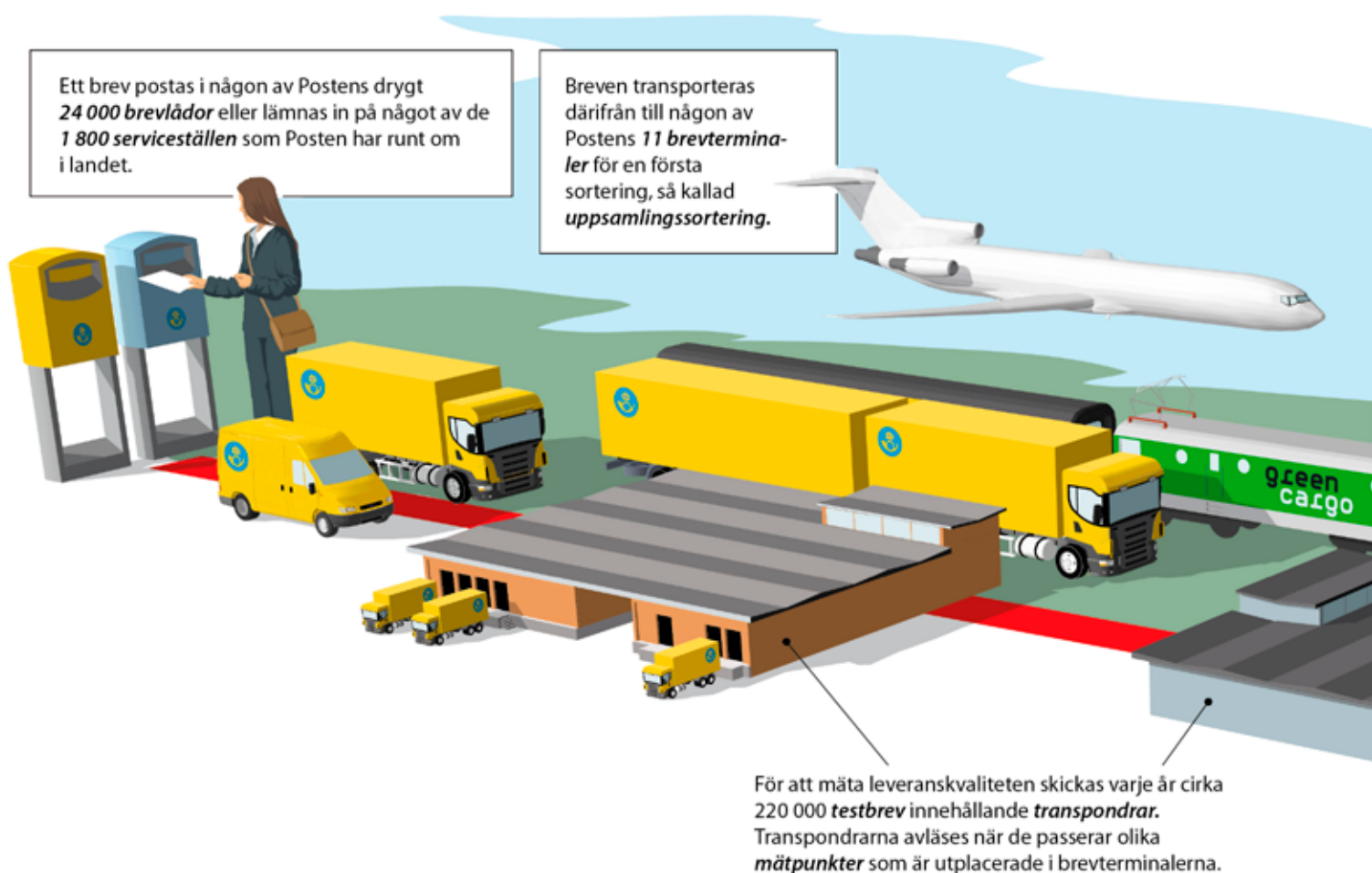
av alla 1:a-klassbrev ut till rätt mottagare i rätt tid, vilket motsvarar en förbättring med 0,7 procentenheter jämfört med föregående år. Det är en nivå i absolut högsta världsklass. Inom EU var det endast Österrike som hade en aningen högre leveranskvalitet än Sverige under 2011. Det är också långt över postförordningens krav på 85 procent.

Samtidigt har de brevbäringsrelaterade kundsynpunkterna ökat kraftigt under samma period. En anledning till ökningen är nya rutiner för att hantera kundsynpunkter och att många synpunkter som förut togs emot lokalt nu registreras

centralt. Hela ökningen går dock inte att förklara med nya rutiner.

På vissa håll i främst Stockholmsområdet har vi haft stora brister i brevbäringen under allt för lång tid. Det är inte acceptabelt och kundsynpunkterna har med all rätt ökat kraftigt inom dessa områden.

Posten har satt in omfattande åtgärder för att rätta till de problem som uppstått. Bland annat har bemanningsplaneringen stärkts och ett antal rutiner har förändrats. Kundsynpunkterna är en viktig källa till information och driver på vårt förbättringsarbete. Det är bara genom att lyssna till kunderna som vi kan bli bättre.



Hela Sveriges post

Totalt har Posten cirka 11 750 brevbärare som varje vardag ser till att posten delas ut till drygt 4 800 000 avlämningsställen, det vill säga hushåll och företag. Av dessa ligger cirka 780 000 avlämningsställen utanför tätort och betjänas av brevbärarna på de drygt 2 000 så kallade lantbrevbärarturerna.

ILLUSTRATION: TOMAS ÖHRLING





Den svenska meddelande-marknaden i förändring

Fem dagar i veckan, 52 veckor om året hanterar Postens brevbärare post till alla Sveriges hushåll och företag. Posten är av Post- och telestyrelsen utsedd till att tillhandahålla en samhällsomfattande posttjänst.

Det fysiska meddelandet i brevlådan är en väsentlig del av hur vi kommunicerar med varandra. Men meddelande-marknaden genomgår en stor förändring i takt med att nya möjligheter och behov i kommunikationen mellan företag, myndigheter och privatpersoner växer fram.

Användningen av digitala meddelandetjänster, till exempel e-post, sms, sociala medier och e-förvaltnings-tjänster växer i snabb takt och i dag konkurrerar fysiska meddelanden med digitala alternativ som e-fakturer och e-post. Detta har under de senaste tio åren inneburit att Postens brevvolymer har minskat med 22 procent.

Exempelvis betalar allt fler svenskar sina fakturer via internet och andelen som får alla eller flertalet av sina fakturer som e-fakturer har ökat kraftigt de senaste åren. Samtidigt föredrar en klar majoritet av Sveriges befolkning att få sina fakturer med posten i sin brevlåda.

E-fakturer är ett exempel på hur det fysiska brevet har utsatts för kraftig konkurrens från digitala alternativ. Den marknad som Posten verkar på är i dag betydligt bredare än att bara innefatta fysisk post.

Trots denna utveckling finns det inget vidgat marknads-begrepp som ingriper både fysiska och digitala meddelanden. Inte heller finns det någon beräkning av hur stor den svenska meddelandemarknaden är i sin helhet.

Posten har, genom att titta på den digitala substitutionen (andelen digitala meddelanden som utgör substitut till fysiska försändelser) beräknat storleken på den marknad som Posten agerar på. Denna marknad består dels av postmarknaden, dels av den digitala substitutionen. Meddelandevolymer på denna marknad beräknas uppgå till 4,6 miljarder meddelanden år 2011. Ungefär 62 procent av dessa består av fysiska meddelanden.



I dag regleras post- och telemarknaden genom postlagen respektive lagen om elektronisk kommunikation. Även analysen av de respektive marknaderna görs separat. För att skapa en bättre förståelse för den förändring som meddelandemarknaden genomgår behövs offentlig statistik och framåtsyftande prognoser för hur efterfrågan på den totala meddelandemarknaden ser ut och utvecklas.

Läs mer om svenska befolkningens vanor och attityder till fysisk och elektronisk kommunikation i rapporten *Våra Brevvanor 2013*, på Postens hemsida: www.posten.se

Postens uppdrag i sammanfattning

■ Post- och telestyrelsen är tillståndsmyndighet och enligt postlagen ansvarig för att utse tillståndshavare. Posten AB är utsedd till tillståndshavare att bedriva postverksamhet med skyldighet att tillhandahålla en samhällsomfattande posttjänst.

■ Posten ska enligt postlagen varje arbetsdag och minst fem dagar i veckan, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som Post- och telestyrelsen bedömer utgör skäl för undantag, göra minst en insamling och en utdelning av försändelser.



■ Minst 85 procent av de brev som lämnats in för övernattbefordran före angiven senaste inlämnings-tid ska, oavsett var i landet de lämnats in, ha delats ut inom landet påföljande arbetsdag. Minst 97 procent av breven ska ha delats ut inom tre påföljande arbetsdagar. Den senaste inlämnings-tiden får inte ändras väsentligt utan Post- och telestyrelsens godkännande.



FOTO: COLOURBOX

En europeisk utblick

Hela den europeiska meddelandemarknaden genomgår en strukturomvandling som kännetecknas av **ökad digitalisering** och till följd av detta **sjunkande brevvolymer**. Den internationella branschföreningen International Post Corporation (IPC) har gjort bedömningen att de samlade brevvolymer i världen kommer att minska med 43 procent mellan 2009 och 2020.

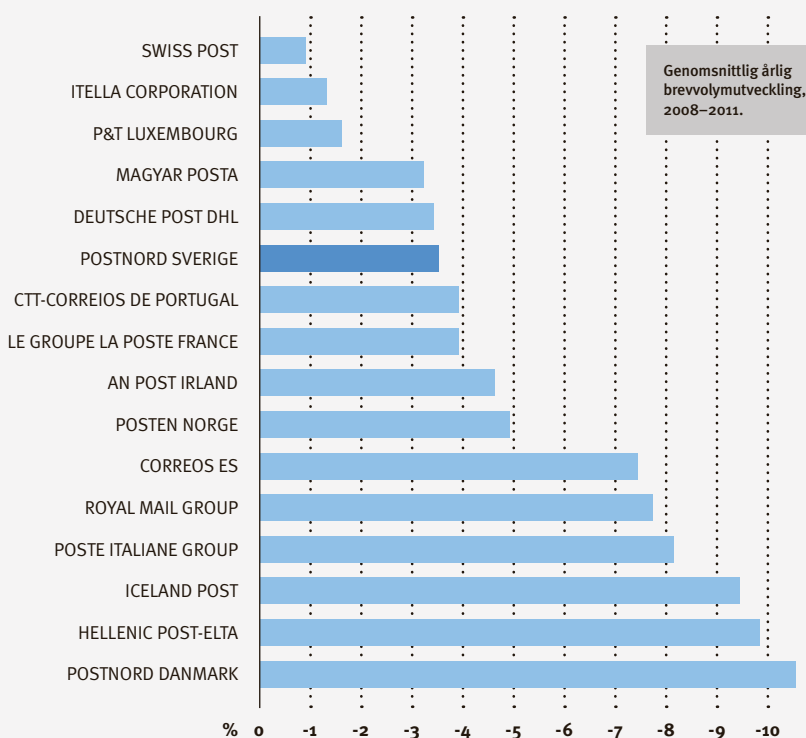
Brevvolymminskningen har under perioden 2008–2011 varit kraftig i stora delar av Europa. Danmark är ett av de länder i Europa som har haft den kraftigaste minskningen av brevvolymer. Det beror på långtgående och samordnade initiativ inom offentlig sektor och bland finansiella tjänsteföretag för att etablera digitala infrastrukturer och nya e-tjänster för kommunikation med medborgare och kunder. Även i Sverige har volymerna minskat. Trots detta ligger kvaliteten på postservicen i Sverige på topp i en internationell jämförelse. Inom EU är det endast Österrike som når ett något bättre resultat.¹

Konkurrensutsatta postmarknader

Inom EU baseras de nationella postlagarna på EU:s tredje postdirektiv vars syfte är att säkerställa god postservice inom medlemsländerna. Det tredje postdirektivet öppnar upp de postmarknader i EU som tidigare var reglerade för konkurrens. Liberaliseringen och konkurrensutsättandet av de europeiska postmarknaderna fortgick under 2011.

Tolkningen av EU-direktivet har dock skilt sig åt på de olika marknaderna och framförallt varierar villkoren för att utföra samhällsuppgifterna mellan EU:s länder. I bland annat Danmark, Finland och Storbritannien har postoperatörerna fått regulatoriska lättnader i form av bland annat mer flexibel prissättning och minskad omfattning av vad som ska rymmas inom den samhällsomfattande posttjänsten. Förändringarna syftar till att säkerställa långsiktiga och finansiellt hållbara samhällsuppgifter på respektive marknad.

Brevvolymutveckling i ett antal Europeiska länder



¹ Källa: Service och konkurrens 2012, Postmarknaden i Sverige, Post- och telestyrelsen



FOTO: BENGT ALM

Fortsatt digitalisering resulterar i lägre brevvolymer

Under 2012 delade Posten ut 2 305 miljoner brev. Brevvolymerna fortsätter att sjunka i takt med att **allt fler meddelanden skickas digitalt**.

Under 2012 minskade mängden utdelade brev med cirka 82 miljoner vilket innebär en minskning med knappt 4 procent jämfört med föregående år. Posten hanterar trots detta cirka 20 miljoner försändelser varje vardag. Det fysiska brevet fyller och kommer alltid att fylla en viktig funktion som bärare av viktig information.

Volymerna som redovisas i denna rapport avser utdelade volymer, det vill säga brev som skickats inom Sverige och brev som skickas till Sverige från utlandet.

2 305

*miljoner brev
delades ut av Posten
under 2012*

2 387

*miljoner brev
delades ut av Posten
under 2011*



Hög utdelningskvalitet under 2012

Andelen brev som nådde fram till **rätt adress i rätt tid** var under 2012 95,4 procent, det är **den bästa kvaliteten** som Posten har uppnått sedan år 2009.

95,4 procents leveranskvalitet är även i ett internationellt perspektiv väldigt bra. Den höga kvaliteten beror framför allt på att den organisatoriska förändringen i brevhanteringen som genomfördes under 2010–2011 nu fungerar som den ska vid de allra flesta brevbärarkontor i Sverige.

För Posten är arbetet med att hålla en god kvalitet och hög service prioriterat i hela landet. Förutsättningarna för att upprätthålla den höga kvalitetsnivån skiljer sig dock åt. Det beror på faktorer som folkmängd, befolkningstäthet, väderförhållanden samt andelen flerbildshus och hur många av dessa som har fastighetsboxar.

Trots Postens goda leveranskvalitet under 2012 finns det tyvärr några brevbärarkontor där vi inte tillräckligt snabbt har lyckats komma till rätta med de organisatoriska problemen som uppstod efter att brevhanteringen förändrades 2010–2011. Det gäller framförallt i delar av Stockholm. Vi har nu tagit krafttag och vidtagit flera åtgärder för att komma tillrätta med problemen. Bland annat har vi stärkt bemanningen sett över rutiner för bemanningsplanering, samt både interna och externa resurser har satts in i syfte att stärka kvaliteten. Arbetet kommer att fortsätta med oförminskad kraft under 2013.

**Leveranskvalitet
1:a-klassbrev 2012**

95,4%

**Leveranskvalitet
1:a-klassbrev 2011**

94,7%



FOTO: POSTEN

Ökning av kundsynpunkter – till följd av nya rutiner

Antalet brevbäringsrelaterade kundsynpunkter var under 2012 **knappt 41 500** vilket är en ökning med över 118 procent jämfört med föregående år. En stor orsak till ökningen är **nya rutiner** för att ta emot och registrera kundsynpunkter, men detta kan inte förklara hela ökningen.

En kundsynpunkt är en samlad benämning för förslag på förändring eller anmärkning på tjänster och service. Reklamation är en anmärkning på specifik försändelse eller sändning. Antalet reklamationer var under 2012 knappt 33 000. Det är en minskning med drygt 8 procent jämfört med 2011.

Den flesta kundsynpunkter berör brevbäringen och det är också dessa kundsynpunkter som ökat mest under perioden. Antalet brevbäringsrelaterade kundsynpunkter var under 2012 knappt 41 500. Det är en ökning med över 118 procent jämfört med fjolåret.

Ökningen beror framför allt på att vi har infört nya rutiner för att ta emot och registrera kundsynpunkter vilket gör att kundsynpunkter som tidigare mottogs lokalt nu registreras centralt. Ökningen beror till viss del även på de problem vi haft vid en del brevbärarkontor.

Kundsynpunkterna handlar framförallt om felutdelad post, att posten kommer någon dag för sent och att den kommer senare på dagen. Antalet kundsynpunkter ska samtidigt sättas i relation till totala antalet avlämningsställen, det vill säga antal hushåll och företag som finns i området. I snitt inkom 86 brevbäringsrelaterade kundsynpunkter per 10 000 avlämningsställen under 2012.

Det finns ett tydligt samband mellan utdelningskvaliteten i de olika regionerna och antalet brevbäringsrelaterade kundsynpunkter. Oadresserade eller ofullständigt adresserade brev hamnar hos Post- och telestyrelsens avdelning Obeställbara brev. Antalet obeställbara brev under 2012 var drygt 350 000 vilket är en minskning från föregående år då antalet var drygt 390 000. De vanligaste orsakerna till obeställbarhet är att breven är feladresserade eller att breven har för lite eller inget porto alls.

Postens kundombudsman

Vi vill alltid att våra kunder ska vara nöjda med oss och våra tjänster. Det är också en självklarhet för oss att ta tillvara alla synpunkter vi får från våra kunder. Synpunkterna hjälper oss att bli bättre. Och goda föresatser till trots kan det ibland uppstå situationer då våra kunder inte känner sig nöjda med vår hantering och det svar man fått. Då är det Kundombudsmannens uppgift att samordna och opartiskt ompröva det besked man fått så att vi förbättrar våra produkter, tjänster och service.

86,2

Antal kundsynpunkter per 10 000 avlämningsställen

41 482

Antal brevbäringsrelaterade kundsynpunkter



FOTO: POSTNORD



FOTO: MADIS ARMGAARD

Svenska folket om brevbäringen

Post- och telestyrelsen har årligen låtit TNS Sifo fråga svenskarna hur nöjda eller missnöjda de är med **kvaliteten och utdelningen** av posten, det vill säga att posten kommer fram i tid och att man inte får andras post.

Åtta av tio är nöjda med postens utdelningskvalitet och undersökningen visar att den upplevda kvaliteten ligger i nivå med tidigare år.

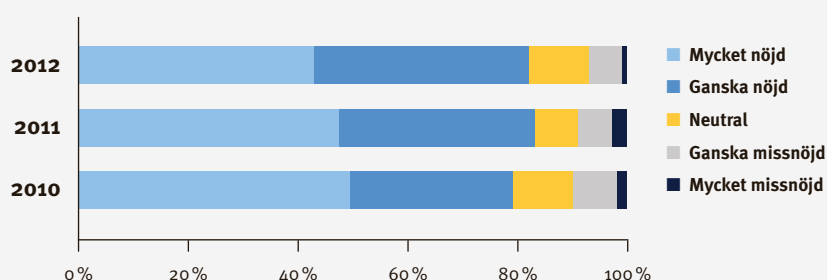
Andelen som är mycket eller ganska nöjd med utdelningen uppgår till 82 procent, vilket ligger i paritet med de två föregående åren (84 procent 2011 och 80 procent 2010).

Andelen som är ganska eller mycket missnöjda uppgår till 7 procent, vilket är en svag minskning från 9 procent 2011 och 10 procent 2010.

Uppfattning om kvaliteten i utdelningen



Vid en generell bedömning avseende det senaste året, hur nöjd eller missnöjd är du med kvaliteten i utdelningen där du bor, det vill säga att din post kommer fram till dig i tid och att du inte får någon annans post?

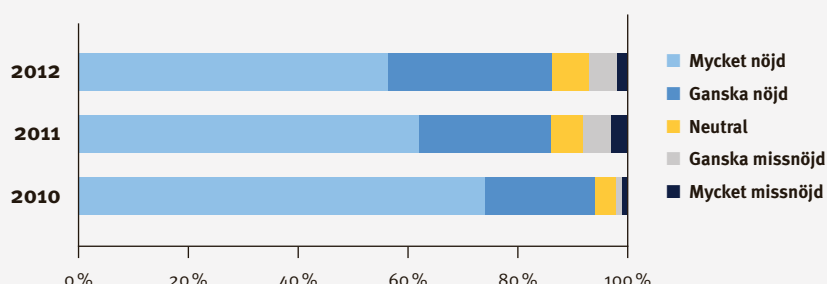


Även frågan "Är du nöjd eller missnöjd med hur postutdelningen är ordnad där du bor, det vill säga var du får din egen post?" ställs i undersökningen. 87 procent är mycket eller ganska nöjda med var de får sin post. 7 procent är ganska eller mycket missnöjda.

Uppfattning om postutdelningen



Är du nöjd eller missnöjd med hur postutdelningen är ordnad där du bor, det vill säga var du får din egen post?



Posten i Sverige

Postens 11 750 brevbärare delar ut 20 miljoner försändelser till alla Sveriges hushåll och företag varje vardag. För att göra detta har Posten drygt 4 300 medarbetare på 11 brevterminaler där posten sorteras innan den levereras till brevbärarkontoren. Posten delar upp Sverige i **tio regioner**. Regionuppdelningen utgår från postnummerområden och är gjord för att skapa **en så effektiv postutdelning som möjligt**.

■ Malmö

Posten har 1 400 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 644 900 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Malmö. Regionen består till stor del av Region Skåne, förutom att Bromölla tillhör region Växjö. I regionen ingår exempelvis städerna Malmö, Helsingborg, Lund, Kristianstad, Hässleholm.

■ Växjö

Posten har 880 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 340 700 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Växjö. Regionen består av södra Hallands län, Kronobergs län, södra Kalmar län, Blekinge län samt delar av Skåne. I regionen ingår exempelvis städerna Falkenberg, Halmstad, Växjö, Kalmar, Karlskrona.

■ Jönköping

Posten har 1 200 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 456 700 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Jönköping. Regionen består av delar av Västra Götaland, Jönköpings län, norra Kalmar län samt delar av Östergötlands län. I regionen ingår exempelvis städerna Skövde, Jönköping, Västervik, Motala, Linköping.

■ Göteborg

Posten har 1 730 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 705 600 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Göteborg. Regionen består av norra Halland, delar av Västergötlands

län samt Bohuslän. I regionen ingår exempelvis städerna Varberg, Göteborg, Borås, Uddevalla, Trollhättan, Vänersborg.

■ Örebro

Posten har 1 600 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 666 000 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Örebro. Regionen består av Värmlands län, Örebro Län, Västmanlands län, delar av Södermanlands län, samt delar av Östergötlands län. I regionen ingår exempelvis städerna Karlstad, Örebro, Västerås, Eskilstuna, Nyköping, Norrköping.

■ Stockholm Syd

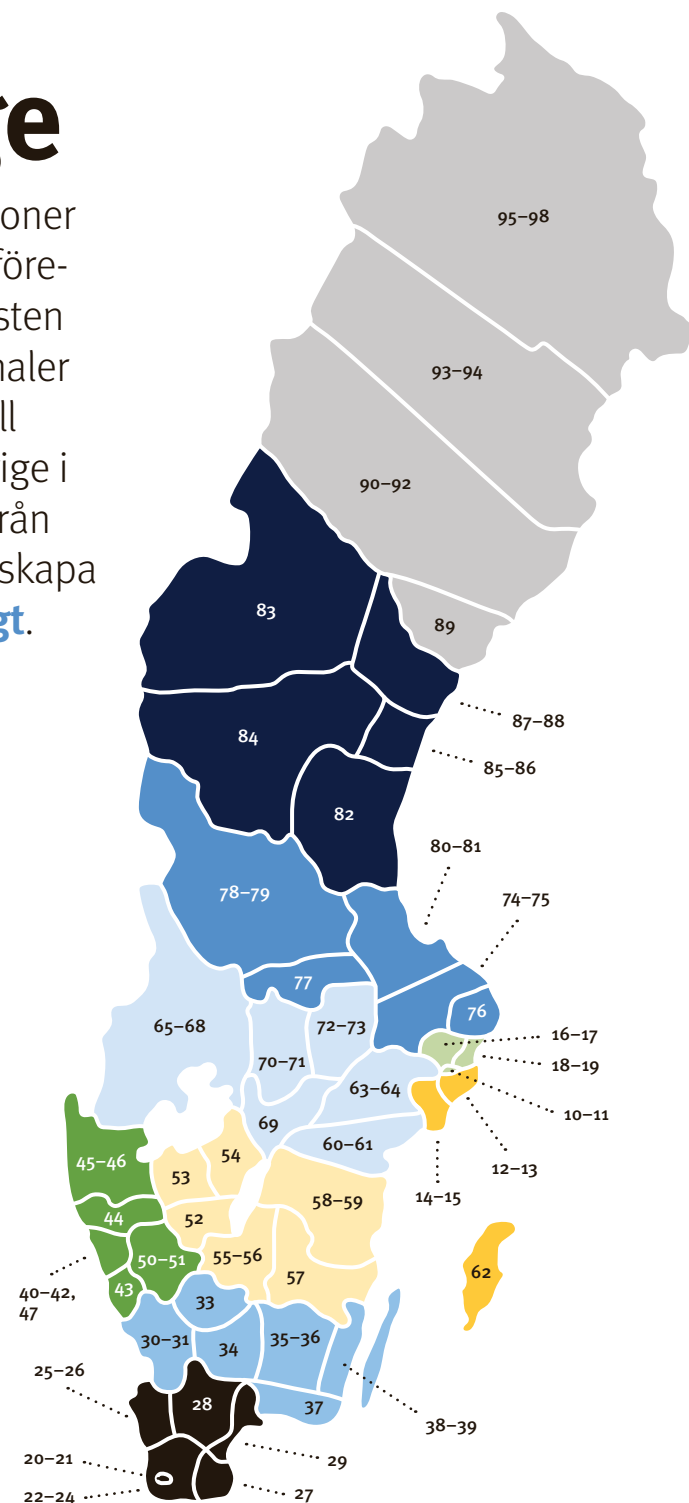
Posten har 1 030 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 447 400 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Stockholm Syd. Regionen består av södra Stockholms län, delar av Södermanlands län, samt Gotlands län. I regionen ingår exempelvis Stockholm söderort, Södertälje, Visby.

■ Stockholm Nord

Posten har 1 680 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 599 500 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Stockholm Nord. Regionen består av norra Stockholms län. I regionen ingår Stockholms innerstad samt norra och västra Stockholms län.

■ Uppsala

Posten har 880 brevbärare som varje vardag delar ut brev till



421 700 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Uppsala. Regionen består av delar av Uppsala län, Dalarnas län, delar av Gävleborgs län. I regionen ingår exempelvis städerna Uppsala, Gävle, Borlänge, Falun.

■ Sundsvall

Posten har 600 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 234 200 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Sundsvall. Regionen består av delar av Gävleborgs län, Jämtlands

län och delar av Västernorrlands län. I regionen ingår exempelvis städerna Hudiksvall, Östersund, Sundsvall, Härnösand, Sollefteå.

■ Umeå

Posten har 700 brevbärare som varje vardag delar ut brev till 292 900 avlämningsställen, dvs. hushåll och företag, i region Umeå. Regionen består av delar av Västernorrlands län, Västerbottens län samt Norrbottens län. I regionen ingår exempelvis städerna Örnsköldsvik, Umeå, Skellefteå, Luleå, Kiruna.

Regional service och kvalitet

För Posten är arbetet med att hålla en **god kvalitet och hög service** prioriterat.

Förutsättningarna för att upprätthålla den mycket höga kvalitetsnivån skiljer sig dock något åt i de olika regionerna beroende på faktorer som folkmängd, befolkningstäthet, väderför-

hållanden och andelen flerfamiljshus med fastighetsboxar. Det innebär också att regionerna genomför olika former av anpassningar av sina organisationer till de lägre brevvolymer vid

olika tidpunkter. Därför är också kvaliteten något varierande mellan regionerna. Nedan redovisas statistiken nedbruten per region med förklaringar till regionernas utmaningar och styrkor.

Region Malmö

Kvaliteten är fortsatt hög i regionen och arbetet med dessa frågor är ständigt i fokus. Varje vecka följer ledningsgruppen upp kvaliteten, och kundsynpunkterna följs upp varje månad. På så sätt säkerställs att aktuella kundsynpunkter går igenom med brevbärarna på respektive brevbärarkontor. Den stora omställning som genomförts av brevhanteringen under de senaste åren har haft god effekt på kvaliteten i hela regionen. Under hösten framkom det dock att vi inte riktigt lyckats fullt ut vid något enstaka brevbärarkontor. För att komma till rätta med problemet har vi noggrant analyserat varje fel och sett till att det inte upprepas. Vi går också igenom våra register av postmottagare så att allt är uppdaterat och aktuellt.

Under året har regionen drabbats av problem med vandalisering av brevbärarbilar, stöld av brevbärarnas post och även stöld av brevlådor. Detta påverkar också utfallet för kvalitet och kundklagomål.

REGION MALMÖ	2012	2011
Brevvolymer (miljoner)	291,5	300,8
Avlämningsställen	644 900	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	96,1%	95,6%
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	5 353	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	83	na

För 2013 är målet i region Malmö att kundsynpunkterna ska minska med drygt 10 procent.

Region Växjö

Region Växjö hanterade 174 miljoner brev under 2012. Som förväntat minskade antalet utdelade försändelser med 5 procent. Region Växjö har en leveranskvalitet på över 97 procent vilket får anses vara en mycket hög kvalitetsnivå. Det är en ständig utmaning att se över brevhanteringen och förändra vårt arbetssätt och hur vi är organiserade på terminaler och brevbärarkontor utifrån fortsatt vikande volymer. Fokus för anpassningarna är att leverera post till alla hushåll och företag med samma höga kvalitet som idag. Vi försöker alltid ha kunden i fokus när vi gör förändringar. Genom god dialog och tidig information med berörda postmottagare vill vi skapa förståelse för förändringarna, exempelvis när tiden för postutdelningen förändras.

Under vintern 2012 har vi vid några tillfällen haft svårt att hinna få ut all post i tid till följd av kraftigt snöfall och extrem halka, framförallt i kustområdena. Under 2012 har vi lagt ner ett företagscenter i centrala Växjö, vilket har lett till en del kundsynpunkter. Vår ambition är att hitta ett nytt postombud i city. Vi ser det alltid som ett misslyckande när kunder inte är nöjda, och vi

REGION VÄXJÖ	2012	2011
Brevvolymer (miljoner)	174,0	179,3
Avlämningsställen	340 700	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	97,4%	97,8%
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	1 836	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	54	na

arbetar intensivt med att minska antalet kundsynpunkter. På alla brevbärarkontor följer vi upp synpunkterna, analyserar varför felen uppstår och sätter in åtgärder för att komma till rätta med dem. Här är återkopplingen till brevbärarna en viktig del av förbättringsarbetet.

Region Jönköping

Kvaliteten i regionen stärktes kraftigt under 2012. Över 95 procent av alla brev delas ut i rätt tid och till rätt mottagare. I regionen har alla enheter målsatts när det gäller kundklagomål för att höja fokus. Dessutom har alla kundsynpunkter samlats in i ett system, oberoende av hur de lämnats in, för att på det sättet tydliggöra kvalitetsbrister och därmed kunna vidta förbättringsåtgärder.

En utmaning är att det i regionen hanteras allt lägre brevvolymer. Brevvolymerna minskade med knappt 4 procent under 2012, samtidigt som posten varje dag ska levereras till lika många hushåll och företag som tidigare. För att klara detta måste organisationen ständigt anpassas. Under vintern har vi periodvis haft stora utmaningar vid snöoväder med tillhörande trafikstörningar. Det innebär att det tidvis har varit svårt att hinna få ut all post i tid, då transporter blivit försenade och våra medarbetare har haft svårt att komma fram till vissa postlådor.

Inom regionen arbetar vi på brevbärarkontor och terminaler med att snabbt komma tillrätta med kvalitetsbrister. Vi har en rutin för att följa upp utdelnings-

REGION JÖNKÖPING	2012	2011
Brevvolym (miljoner)	238,1	247,1
Avlämningsställen	456 700	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	95,1 %	94,0 %
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	2 478	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	54	na

kvaliteten för kund som har fått felutdelad post, och därefter sker återkoppling till kunden. Vi analyserar postnummer med hög felprocent och utifrån det säkrar vi kompetens hos medarbetare och brister i processen. Med vårt goda arbete är Jönköping en av de regioner som har lägst antal kundsynpunkter i landet.

Region Göteborg

I region Göteborg stärktes kvaliteten kraftigt under 2012 vilket resulterat i att nästan 95 procent av alla brev som ska fram över natt delas ut till rätt mottagare dagen därpå.

Under 2013 kommer vi i regionen att arbeta med ett antal kvalitetsförbättrande aktiviteter. En av dessa är att vi alltid behöver komma in i flerfamiljshus. Det kan låta enkelt men allt för många dagliga problem uppstår genom att portarnas kodlås tillfälligt är ur funktion och brevbäraren inte kan leverera sin post. Detta arbete måste ske tillsammans med fastighetsägarna.

Under 2012 sjönk brevvolymen med knappt 4 procent i region Göteborg. Vi har lyckats väl med att anpassa vår organisation och dessutom till och med förbättra våra kvalitetstal.

Genom den förbättrade processen som vi genomfört under 2012 kommer vi att hantera våra kundsynpunkter på effektivare sätt och därmed också stärka vår interna hantering ytterligare. Ett exempel är att brevbäraren lämnar ett meddelande i porten till fastigheten att han varit där men inte kommit in då portlåset är ur funktion. Det är oerhört viktigt att våra kunder också hör av sig om vi har kvalitetsbrister, genom att ha en god dialog med våra kunder kan vi bli ännu bättre.

REGION GÖTEBORG	2012	2011
Brevvolym (miljoner)	309,8	321,2
Avlämningsställen	705 600	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	94,7 %	93,4 %
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	6 178	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	88	na

Region Örebro

Regionen fortsätter arbetet för att behålla en hög kvalitet genom snabba analyser, återkopplingar och förebyggande åtgärder där vi har kvalitetsbrister. Glädjande är att vi kan se resultat av detta arbete genom att vi har ökat kvaliteten ytterligare under 2012 och nu har den näst högsta i landet med 97,3 procent.

Under vintern 2012 har vi vid några tillfällen haft svårt att hinna få ut all post i tid på grund av kraftigt snöfall och extrem halka. För att behålla en hög leverans-kvalitet informerar vi vid behov postmottagare och fastighetsägare om hur viktigt det är att de märker postlådor och brevinkast med namn samt skottar och sandar framför postlådor och ingångar.

Under 2012 har regionen arbetat med planering av en ny postterminal i Hallsberg som kommer att ersätta nuvarande terminaler i Karlstad och Västerås under 2013/2014. Den nya terminalen i Hallsberg är ett led i Postens framtidsinsats och anpassning till vikande brevvolymer. Trots beslut om avveckling har vi en fortsatt hög kvalitet på terminalerna i Karlstad och Västerås tack vare mycket goda insatser av chefer och medarbetare. Felutdelad post är den största

REGION ÖREBRO	2012	2011
Brevvolymer (miljoner)	305,2	318,5
Avlämningsställen	660 000	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	97,3 %	97,1 %
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	4 130	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	62	na

orsaken till kundsynpunkter. Vi ser det alltid som ett misslyckande när kunder inte är nöjda och arbetar nu intensivt med att minska antalet kundsynpunkter. På alla brevbärarkontor följer vi upp synpunkterna, analyserar varför felen uppstår och sätter in åtgärder för att komma till rätta med dem. Här är återkopplingen till brevbärarna en viktig del i förbättringsarbetet.

Region Stockholm Syd

I Region Stockholm Syd delade vi under fjolåret ut cirka 700 000 brev varje vardag till regionens 447 400 avlämningsställen. Totalt minskade antalet utdelade försändelser med drygt 2 procent jämfört med föregående år. Det är troligt att denna utveckling kommer att fortsätta och därför måste vi se över och anpassa vår organisation. Under året har vi haft brister i kvaliteten på en del brevbärarkontor. Detta beror på organisationsförändringar som inte har fungerat fullt ut. Detta berörde framförallt hushåll och företag i Globenområdet under våren 2012.

För att komma tillrätta med de problem som uppstått har vi satt in omfattande åtgärder. Bland annat har bemanningsplaneringen stärkts och ett antal rutiner har förändrats. Vi har även fortsatt att bedriva process- och organisationsarbete på alla regionens enheter för att säkra och förbättra utdelningskvaliteten. Ett exempel är införande av löpande kvalitetsrapportering och bredare implementering av checklistor som vi nu ser positiva resultat av.

Kundsynpunkter är viktiga för oss då dessa driver vårt kvalitetsarbete framåt. Vi tar hand om synpunkterna på alla våra lokala brevbärarkontor och jobbar med ständiga förbättringar. När vi gör misstag är det vanligaste att vi delar ut ett brev till fel person. Rätt märkta fastighetsboxar, brevinkast och postlådor, rätt adresserade brev

REGION STOCKHOLM SYD	2012	2011
Brevvolymer (miljoner)	179,7	183,6
Avlämningsställen	447 400	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	93,2 %	96,3 %
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	5 296	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	118	na

samt interna rutiner är viktiga parametrar för att undvika att brev blir försenade. En aktivitet vi kommer att jobba med 2013 är att öka tillgängligheten till flerfamiljshus. I dag uppstår allt för många dagliga problem genom att portarnas kodlås tillfälligt är ur funktion och då kan brevbäraren inte leverera sin post. Här behöver vi hjälp från fastighetsägarna i större utsträckning. Trots de problem som tidvis varit inom vissa områden har vi i regionen som helhet ändå upprätthållit en kvalitet på 93,2 procent. Det är inte på den nivå vi önskar, men ändå flera procentenheter över det krav som anges i postlagen.

Region Stockholm Nord

Under 2012 delade vi i region Stockholm Nord ut cirka 1 225 000 brev varje vardag till cirka 599 500 avlämningsställen. Samtidigt som antalen avlämningsställen hela tiden ökar med den nybyggnation som sker, minskar brevmängderna. Denna utveckling kommer troligen att fortsätta och vi behöver därför fortsätta att se över och anpassa vår organisation bland annat genom att förändra brevbärarnas utdelningsrundor och se över vilka fordon vi använder.

Kvaliteten har under 2012 generellt legat på en hög och god nivå. I vissa lokala områden finns undantag där kvaliteten brustit under året på grund av organisationsförändringar och bemanningsproblem. Vi har jobbat hårt för att komma till rätta med dessa och återta en jämn och hög kvalitet i hela Stockholm. Åtgärderna har bland annat inneburit arbete med organisation, bemanning och rutiner för att ha full kontroll över utdelningen.

I november kunde vi se ett positivt genombrott i vår kvalitetsmätning där utdelningskvaliteten låg på 97,8 procent. I december kom rikligt med snö vilket innebar extrema framkomlighetsproblem då den låg kvar på gator och trottoarer. Bra snöröjning och halkbekämpning möjliggör störningsfri utdelning även under vinterperioden. Bra halkbekämpning har

REGION STOCKHOLM NORD	2012	2011
Brevvolym (miljoner)	311,0	319,1
Avlämningsställen	599 500	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	95,4 %	92,0 %
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	7 281	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	122	na

också en väldigt stor betydelse för säkerheten i arbetsmiljön för oss som ständigt arbetar, cyklar och kör bil utomhus och i går i flerbostadshusens trappuppgångar. De kundsynpunkter vi får är viktiga för oss och driver vårt kvalitetsarbete. Vi tar hand om synpunkterna på alla våra lokala brevbärarkontor och jobbar med ständiga förbättringar. Genom att våra kunder hör av sig får vi reda om var vi har brister och kan rikta insatser mot dessa. Ofta handlar det om att bygga bra och säkra rutiner i alla processer vilket kundsynpunkterna hjälper oss att göra.

Region Uppsala

I region Uppsala arbetar vi hårt för att hålla en god kvalitet. 93,6 procent av alla brev som ska delas ut över natt levererades under året till i rätt tid och till rätt adress. Tyvärr har dock leveranskvaliteten under 2012 försämrats jämfört med året innan. En bidragande orsak är den organisationsförändring på vår sorteringsterminal som genomfördes under året. Syftet med förändringen var att säkra en långsiktigt bra kvalitet. Under sommarmånaderna hade vi en del problem med att få den nya organisationen på plats, vilket tyvärr resulterade i kvalitetsproblem. I början på september var dessa dock åtgärdade och vi kunde glädjande nog också avläsa detta i förbättrade kvalitetssiffror.

Uppsala är en region som sträcker sig ända från kusten i Stockholms skärgård upp till fjällen vid norska gränsen. Det innebär en hel del utmaningar för våra brevbärare vintertid, både när det gäller kyla och snömängd. Under vintermånaderna 2012 var snöröjningen mycket bristfällig i delar av regionen. Detta ledde till svårigheter att dela ut posten i rätt tid, då våra brevbärare hade väldigt svårt att ta sig fram.

Inom regionen har vi en väl fungerande organisation för att omhänderta de kundsynpunkter som kommer in till oss. På alla brevbärarkontor går vi dagligen igenom synpunkterna, vid behov tar vi även kontakt

REGION UPPSALA	2012	2011
Brevvolym (miljoner)	196,9	205,8
Avlämningsställen	421 700	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	93,6 %	95,9 %
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	2 778	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	66	na

med kunden för att få mer fakta. Därefter diskuteras åtgärder för att felet inte ska upprepas. Kunden informeras då om vad vi gjort för att undvika ytterligare kvalitetsproblem. Cheferna i regionen följer löpande upp hur synpunkter tas om hand. På regionnivå sammanställs varje vecka det totala antalet för att se om det är något särskilt område som sticker ut och behöver åtgärdas. Vi ser arbetet med kundsynpunkter som en stor hjälp för att snabbt kunna rätta till eventuella felaktigheter och för att ständigt kunna förbättra vår kvalitet.

Region Sundsvall

Under 2012 fortsatte region Sundsvall sitt arbete med att bibehålla en hög kvalitet och nöjda kunder genom att fokusera på dessa områden. I regionen finns ett kvalitetsnätverk med representanter från både brev-terminalen och samtliga regionens brevbärarkontor som arbetar med prioriterade kvalitetsutmaningar. Detta arbete fortsätter under 2013.

Under året omlokaliseras ett antal utdelningskontor inom regionen samtidigt som organisatoriska förändringar genomfördes. Detta ledde tyvärr till att kvaliteten sjönk till en något lägre nivå än normalt under en period. Främst drabbades Hälsingland efter sammanslagningen av utdelningskontor i Hudiksvalls-trakten. För att komma till rätta med problemen gjordes organisatoriska studier och det genomfördes åtgärder som gav resultat. Vid ingången av 2013 var kvaliteten åter på normal nivå.

När vintern kom 2012 så var det med besked. Utefter norrlandskusten ställde den extrema snömängden till problem för alla i området. Naturligtvis också för Postens transporter och brevbärare, med förseningar och problem med att nå fram till alla våra kunder som följd. Det är vid tillfällena som dessa vi ser vilka engagerade medarbetare vi har som trots problemen kämpar på för att alla kunder ska få sin post.

REGION SUNDSVALL	2012	2011
Brevvolym (miljoner)	147,6	154,5
Avlämningsställen	234 200	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	95,6 %	96,3 %
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	1 377	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	59	na

För att möta den vikande brevvolymen började samtliga arbetsplatser i regionen under 2012 att arbeta med flexibel bemanning. Detta innebär att arbetsdagarna och bemanningen varierar efter volymer. Att detta gav ett bra resultat fick vi kvitto på när bemanningen lyckades följa brevvolymen ner under den lite lugnare sommarperioden.

Region Umeå

Inom region Umeå delade vi under 2012 ut cirka 595 000 brev i snitt varje vardag, till områdets cirka 292 900 avlämningsställen. Det är knappt 25 000 brev färre än året innan, samtidigt som antalet avlämningsställen är oförändrat. Mycket talar för att denna utveckling fortsätter och vi behöver därför också fortsätta att se över och anpassa vår organisation. Ökad maskinell sortering, anpassning av brevbärarnas utdelningsrunder och en översyn av våra utdelningsfordon är exempel på ständigt pågående aktiviteter.

Kvaliteten 2012 var 1,8 procent bättre än året innan, mycket tack vare stort fokus på kvalitetsfrågor. Det har gjorts veckovisa uppföljningar och lokala handlingsplaner där varje brevbärarkontor har jobbat med sina kvalitetsbrister och sina kundsynpunkter.

Förbättringen beror också på att vi under 2011 påverkades av de banarbeten som genomfördes på flygplatserna i Umeå och Luleå. Under sommaren stängdes båda flygplatserna natttid, vilket innebar att all post inte nådde regionen i tid och utdelningen till många orter främst i Norrbotten försköts ett dygn.

Även om vi är glada och stolta över den positiva kvalitetsutvecklingen vi haft under 2012, kommer vi inte att slå oss till ro. Förbättringsarbetet fortsätter även 2013.

REGION UMEÅ	2012	2011
Brevvolym (miljoner)	151,2	156,7
Avlämningsställen	292 900	–
Kvalitet		
LEVERANSKVALITET 1:A-KLASSBREV	95,2 %	93,4 %
KUNDSYNPUNKTER PÅ POSTUTDELNINGEN	1 975	na
ANTAL KUNDSYNPUNKTER PER 10 000 AVLÄMNINGSSTÄLLEN	67	na

* "Inomregionala" flyg exkluderade

Detta gäller även våra kundsynpunkter. Den absolut vanligaste orsaken till kundsynpunkter är post som hamnar hos grannen. Rätt märkta postlådor, fastighetsboxar och brevinkast och bättre kontroll innan brevbäraren lägger i posten är därför några av de aktiviteter vi kommer att jobba med. Bättre och snabbare återkoppling till de kunder som hör av sig är också av högsta prioritet under 2013.

Om Posten. Posten ingår i PostNord som bildades genom samgåendet mellan Post Danmark AB och Posten AB 2009. Koncernen erbjuder kommunikations- och logistiklösningar till, från och inom Norden och har en omsättning på cirka 39 miljarder SEK och cirka 40 000 medarbetare. Verksamheten bedrivs i affärsområdena Breve Danmark, Meddelande Sverige, Logistik och Strålfors. Moderbolaget är ett svenskt publikt bolag med huvudkontor i Solna, Sverige.

Omslagsbild: Sven Persson

För mer information: Posten Medierelationer. **Telefon:** 010-436 10 10. **E-post:** press@posten.se

