

Ny rapport från PTS:

Kvaliteten bättre, men mycket återstår att göra

Post- och telestyrelsen (PTS) presenterade i måndags en ny rapport om kvalitetsproblemen på svensk postmarknad. Rapporten är en uppföljning av tidigare, skarpt kritiska, granskningar av kvaliteten hos PostNord och Bring Citymail. Bakgrunden till granskningarna är de stora kvalitetsproblem som inte minst PostNord hade under 2015 och 2016.

Ett drygt halvår har nu gått sedan näringsminister Mikael Damberg (s) gav PostNords ledning sex månader på sig att komma till rätta med kvalitetsproblem. I den nya rapporten konstaterar PTS att både PostNord och Bring Citymail vidtagit en rad olika åtgärder för att förbättra kvaliteten, bland annat nämns kvalitetsuppföljning, bemanning och återkoppling till kunder. PTS beskriver också i positiva ordalag hur PostNord dragit lärdomar av utrullningen av tidigare projekt och hur det nu finns en större lokal frihet när nya sätt att arbeta ska införas. Detta handlar alltså till stor del om Koncept Utdelning, där PostNord i slutet av förra året backade efter hårda påtryckningar från Seko Posten.

Samtidigt som PTS skriver att postoperatörerna kvalitet förbättrats konstaterar de också att mycket återstår att göra, för både PostNord och Bring Citymail. Klagomålsfrekvensen ligger över tidigare nivåer, tillförlitligheten i verksamheten måste stärkas och förtroendet hos kunderna återupprättas. PTS skriver bland annat att PostNords organisation under senare år upplevts som allt mer "topp- och detaljstyrd" och att även om det finns tecken på större handlingsutrymme lokalt "kvarstår en osäkerhet om den centrala nivåns förståelse för den lokala organisationens betydelse och svårigheter".

- Seko Posten delar PTS uppfattning att det generellt går åt rätt håll med kvalitén i Postnord även om det på inget sätt innebär att alla arbetsplatser är problemfria. Det finns arbetsplatser som fungerar bra men också de som behöver få till en bättre organisation och en stabilare bemanning för att ge anställda rätt förutsättningar, säger Seko Postens ordförande Johan Lindholm.

I sin utredning konstaterar PTS att det kommer ta tid innan Postnord fått tillbaka allmänhetens förtroende.

- Postnords omfattande kvalitetsproblem 2015 och 2016 har skadat företagets anseende. Om arbetsgivaren hade lyssnat mer på sina anställda och på Seko Posten, hade en stor del av problemen kunnat undvikas. Jag förutsätter att arbetsgivaren kommer att bli mer lyhörda i framtiden, avslutar Johan.

Vad gäller Bring Citymail konstaterar PTS att en av de främsta anledningarna till deras kvalitetsproblem är att de utvidgat samarbetet med tidningsutdelare för brevtudelnig.