



ANALYS AV FÖRÄNDRINGAR I POSTENS OMBUDSNÄT

POST- OCH TELESTYRELSEN

SLUTRAPPORT, NOVEMBER 2011



Författare Oxford Research AB:

Jenny Nordlöw

Ylva Grauers Berggren

Madeleine Sparre

+46-8-24 07 00

office@oxfordresearch.se

INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	4
1. BAKGRUND.....	6
1.1 Ombudsnet generation III.....	6
1.2 Behovet av studien.....	7
2. GENOMFÖRANDE.....	8
2.1 Samarbetet med Posten.....	8
3. NUVARANDE REGLERING AV POSTSERVICEN	9
3.1 Svenska lagar	9
3.2 Avreglering i Sverige och inom övriga EU	9
4. UNDERSÖKNINGAR OCH MÄTNINGAR AV UPPLEVD KVALITET	10
4.1 Postens NKI-mätningar.....	10
4.2 Befolkningens användning av post- och betaltjänster 2011.....	11
4.3 Europeisk undersökning	11
5. GRANSKNING AV DE RIKTLINJER SOM POSTEN TILLÄMPAR	13
5.1 Postens etableringspolicy i ombudsnet generation III.....	14
5.2 Områden/orter där avståndet till postombud ökat mest.....	15
5.2.1 Förändringar på glesbygd och tätortsnära glesbygd	16
5.2.2 Förändringar i tätort.....	18
5.2.3 Förändringar i Stockholmsområdet.....	22
6. IDENTIFIERING AV KUNDGRUPPER SOM ÄR SÄRSKILT UTSATTA VID FÖRÄNDRING AV SERVICENÄTET.....	23
6.1 Småföretagare på landsbygd.....	23
6.2 Äldre	24
6.3 Personer med funktionsnedsättning	24
7. JÄMFÖRELSESTUDIER: APOTEKET OCH SYSTEMBOLAGET	26
7.1 Apoteket.....	26
7.2 Systembolaget	27
8. SLUTSATS OCH REKOMMENDATIONER	29
REFERENSER.....	33

SAMMANFATTNING

Posten AB ska tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten, vars omfattning och tillämpning framgår av 3 kap. 1 och 2 §§ postlagen (2010:1045). I postlagen anges vilka krav på den samhällsomfattande posttjänsten som PTS ska ställa i tillståndsvillkoren. Villkoren innebär att *expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas*.

Posten uppdaterar och förändrar ombudsnetet i samband med att nya centrala avtal tas fram, vilket sker vart femte år. Den senaste omförhandlingen skedde hösten 2010 och innebar införandet av Ombudsnet generation III. Det nya ombudsnetet har resulterat i att PTS och Posten har fått ta emot ett antal klagomål från allmänheten.

För att säkerställa att grundläggande krav i lagstiftning och tillståndsvillkor inte åsidosätts i samband med förändringsprocessen, upprättade PTS den 27 januari 2011 ett tillsynsärende. Utredningen i ärendet syftar till att undersöka huruvida Postens ombudsnet efter förändringarna uppfyller de krav som kan ställas på den samhällsomfattande posttjänsten. En väsentlig utgångspunkt för denna bedömning har varit Postens interna riktlinjer för etablering av ombud.

Postens NKI-mätningar (Nöjd Kundindex) avseende Postombuden visar att kundnöjdheten avseende Postombuden totalt sett är hög. PTS rapport *Befolkningens användning av post- och betaltjänster 2011* visar att nöjdheten med tillgänglighet och service vid Postens olika serviceställen har sjunkit men är fortfarande hög.

I och med införandet av ombudsnet generation III sade Posten upp avtalen med många mindre Postombud och idag tillhör cirka 75 procent av ombuden de stora livsmedelskedjorna. Den nya etableringspolicyn innebär i praktiken att ombud ofta etableras på handelsplatser utanför stadskärnor.

Utifrån det underlag Oxford Research har fått ta del av är den generella slutsatsen av utredningen att servicenätet *till stora delar uppfyller den samhällsomfattande posttjänsten*. För att säkerhetsställa att Postens nät uppfyller användarnas behov finns ett antal *viktiga förbättringsområden* och *utmaningar* att bevaka inför framtiden.

Slutsatser:

- Den försämrade tillgängligheten i avstånd har framföra allt skett i glesbygd och tätortsnära glesbygd samt i vissa tätorter. Detta kan innebära ett hot mot småföretagare på landsbygden.
- Genom de centrala avtalen med Ica, Coop och Axfood begränsas ombudsnetet vilket innebär ett hot mot den samhällsomfattande posttjänsten.
- Etablering av ombud på stora handelsplatser utanför stadskärnor innebär ofta långa restider med allmänna kommunikationer som riskerar att inte uppfylla Postens riktlinjer och den samhällsomfattande posttjänsten.
- Människor med funktionsnedsättning kan komma att utgöra en riskgrupp i framtiden om utvecklingen mot att etablera postombud på handelsplatser utanför stadskärnor fortsätter.
- Avvikelser i avstånd i förhållande till Postens riktlinjer beror till stor del på att Posten måste förhålla sig till postnummersystemet och att aviseringsområden inom ett postnummer inte kan splittras.

Utifrån ovanstående slutsatser som grund görs följande rekommendationer:

- För att säkerställa tillgänglighet i avstånd till ombud för samtliga kundgrupper bör Posten söka nya alternativ för etablering av ombud. Posten bör exempelvis utöka samarbetet med mindre butiker, samt butiker som inte omfattas av de centrala ramavtalen.
- Posten bör utöka samarbetet och erfarenhetsutbytet med andra samhällsfunktioner, till exempel hemtjänst, färdtjänst, kommuner, etc.
- Posten bör förbättra verktygen för mätning av avstånd och lokalisering av hushåll.
- PTS och Posten bör tillsammans kontinuerligt se över att Postens riktlinjer tillämpas på ett sätt som säkerställer att kraven på den samhällsomfattande posttjänsten uppfylls.
- Posten bör i samråd med PTS utforma ett bättre och mer lätthanterligt system av rapporteringen av avvecklade ombud.

En djupare diskussion om slutsatser och rekommendationer förs i kapitel 8.

1. BAKGRUND

Posten är enligt sina tillståndsvillkor skyldig att tillhandahålla en daglig och rikstäckande postservice. Denna service tillhandahålls genom brevbärare och ett nät av serviceställen som till övervägande del drivs genom ombud. Enligt tillståndsvillkoren skall Posten tillhandahålla daglig service till alla hushåll, företag och organisationer.¹

Under 2000-talets första år gjorde Posten en omfattande förändring av servicenätet. De traditionella postkontoren lades ner och ersattes av postombud (livsmedelsaffärer, bensinstationer, m.m.) för privatkunder och företagscenter för företagskunder. Utanför tätorter utförs motsvarande service i huvudsak genom lantbrevbäringen.

Enligt Tillväxtanalys rapport *Befolkning, Service och Företagande i Sveriges Gles- och landsbygder* ökade det totala antalet serviceställen med över 40 procent åren efter införandet av postombud och företagscenter. Ökningen skedde till största delen i tätorter medan antalet serviceställen minskade på gles- och landsbygden. Förändringen av servicenätet innebar i många fall förbättrade öppettider.

Tillväxtanalys undersökning visar också att förändringarna i postombudsnätet under senare år har varit relativt stora. Mellan år 2008 och 2009 minskade antalet serviceställen i samtliga områdestyper, sammantaget med 56 serviceställen eller cirka 2,5 procent. Sedan år 2006 är minskningen cirka 6 procent och den relativt största nedgången har skett i glesbygdsområden.²

Enligt Tillväxtanalys fick cirka 13 500 fler personer längre än tio minuter med bil till närmaste fasta postserviceställe mellan 2006 och 2009. Tillväxtanalys anser ändå att tillgängligheten fortfarande är god för huvuddelen av Sveriges befolkning. Cirka 96 procent av landets befolkning har kortare än 10 minuter med bil till närmaste fasta serviceställe för postservice. Inom 20 minuter når cirka 99,7 procent av befolkningen det närmaste servicestället.

1.1 Ombudsnät generation III

Posten omförhandlar de centrala avtalen med sina ombud vart femte år. Den senaste omförhandlingen skedde hösten 2010 och innebar relativt omfattade förändringar av ombudsnätet. Inför förändringen av ombudsnätet sade Posten upp flera avtal med mindre butiker och utökade ramavtalen med stora dagligvarukedjor, bland annat Axfood, Coop och Ica.

Enligt uppgifter från Posten kommer antalet serviceställen förändras på följande sätt mellan 2010 och 2011:

¹ Post- och telestyrelsen, *Service och konkurrens*, 2010

² Tillväxtanalys 2009:10, *Befolkning, Service och Företagande i Sveriges Gles och landsbygder*

Tabell 1. Postens ombudsnät 2010 och 2011

Postens ombudsnät	2010	2011
Postombud	1 574	1 581
Frimärksombud med utlämning	147	0
Frimärksombud	2 146	ca 2 200

Källa: Posten AB

Enligt uppgift från Posten är det drygt 300 serviceställen som flyttas till annat ombud eller avvecklas. Posten har även beslutat att se över sina företagscenter och den funktion de har inom servicenätet.

Förändringarna har i vissa fall uppmärksammats i media då allmänheten har upprörts när flera ombud har avskaffats och ersatts med ombud som inneburit längre avstånd för hushållen.

Ett mindre antal klagomål har inkommit till PTS med anledning av förändringarna i ombudsnätet. Av dessa gäller sex stycken Stockholmsområdet; Johannesfred, Tungelsta, Gröndal, Sticklinge, Hornstull och Segeltorp. I tre av de aktuella fallen i Stockholmsområdet har det förekommit namninsamlingar som överlämnats till Posten.

1.2 Behovet av studien

För att säkerställa att grundläggande krav i lagstiftning och tillståndsvillkor inte åsidosätts i samband med förändringsprocessen, har PTS den 27 januari 2011 upprättat ett tillsynsärende. PTS behöver ett bedömningsunderlag för huruvida Postens ombudsnät efter förändringarna fortfarande uppfyller postlagens krav på att ”expeditions- och inlämningsställena skall ligga så tätt att användarnas behov beaktas”.³

Denna fråga är högst relevant ur ett nationellt perspektiv, men än mer kritisk om vi vänder blicken mot de delar av Sverige som betraktas som glesbygder. Frågan är även relevant när det kommer till beaktande av alternativa ombudsställen i de områden/orter där Postens riktlinjer av olika anledningar inte kunnat tillämpas. Vidare är det av intresse att granska de riktlinjer som Posten säger sig grunda sitt arbete med ombudsnätet på, för att se på vilket sätt användarnas behov beaktas. Tar Posten hänsyn till alla grupper vad gäller till exempel tillgänglighet? Vilka faktorer påverkar Postens framtagande av riktlinjer? Hur skiljer sig Postens resonemang vad gäller ombudsnätet från andra centrala samhällsfunktioner med serviceställen?

³ 3 Kapitlet 1§ postlagen (2010:1045)

2. GENOMFÖRANDE

Uppdraget består av att genomföra en studie i sex steg.

1. Granska de riktlinjer Posten tillämpar för planering av ombudsnetzets utformning samt de underlag som dessa riktlinjer baserar sig på.
2. Identifiera de områden/orter där Postens riktlinjer inte kunnat tillämpas.
3. Identifiera de grupper i samhället, t.ex. äldre och funktionshindrade, som kan drabbas särskilt hårt om tillgängligheten till postombuden försämras.
4. Identifiera alternativa ombudsställen i de områden/orter där Postens riktlinjer inte kunnat tillämpas (se punkt 3 ovan).
5. Övergripande jämföra Postens ombudsnetz med servicenetz för andra centrala samhällsfunktioner.
6. Göra en samlad bedömning av hur väl Postens ombudsnetz möter de krav som följer av Postens egna riktlinjer.

Oxford Research har granskat en stor mängd dokument som erhållits både från Posten och från PTS, samt gjort egen research. Oxford Research har vidare intervjuat berörda befattningshavare hos Posten samt representanter från olika intresseorganisationer.

Som benchmark har Oxford Research intervjuat etableringsansvariga hos Systembolaget respektive Apoteket.

2.1 Samarbetet med Posten

Under utredningsarbetet har Oxford Research haft tät kontakt med Posten. Oxford Research har deltagit i fyra möten på Postens huvudkontor i Tomtebodan. Det första gällde Postens kriterier och verifiering vid val av ombud. Från Posten deltog Annette Rihagen och Harald Andersson. Det andra mötet hos Posten, även denna gång med Annette Rihagen, gällde Postens kundmätningar Nöjd-Kund-Index respektive mystery-shopping. De övriga mötena hölls med Postens kundombudsman Lena Jansson respektive med Christer Nilsson som informerade om lantbrevbäring. Utöver dessa möten har ett flertal samtal förts med Annette Rihagen på telefon.

Oxford Research upplever att Posten under hela utredningsarbetet har varit tillmötesgående och hjälpsamma i den mån att de har bistått med det underlag som Oxford Research har efterfrågat, även under semestertider. Posten har självmant kommit med få förslag på underlag eller tagit initiativ till att förmedla kontakter inom organisationen.

3. NUVARANDE REGLERING AV POSTSERVICEN

3.1 Svenska lagar

Den svenska postverksamhet och den samhällsomfattande posttjänsten regleras av postlagen (2010:1045), postförordningen (2010:1049), de tillståndsvillkor som tillsynsmyndigheten meddelar postoperatören samt Europaparlamentets och Rådets direktiv 97/67/EG, ändrat genom direktiv 2008/6/EG (det s.k. postdirektivet).

Av 2 kap. 2 § postlagen framgår att regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer ska följa utvecklingen på postområdet och bevaka att posttjänsten motsvarar samhällets behov. Post- och telestyrelsen (PTS) har tilldelats denna uppgift enligt (2 § postförordningen (2010:1049). Enligt 4 § postlagen krävs tillstånd enligt lagen för rätten att bedriva postverksamhet. En ny postlag trädde i kraft den 1 september 2010. Som en följd av detta utsåg PTS Posten AB till tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten. PTS har beslutat om nya tillståndsvillkor som gäller från och med den 15 oktober 2011.

Den samhällsomfattande tjänsten är ett uttryck för det statliga åtagandet på postområdet. Syftet är att tillförsäkra alla i hela landet tillgång till vissa grundläggande tjänster av samhällsintresse. I 8 § postförordningen anges vilka krav på den samhällsomfattande posttjänsten som PTS ska ställa i tillståndsvillkoren. Villkoren innebär att *expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas.*

3.2 Avreglering i Sverige och inom övriga EU

Den europeiska postmarknaden avreglerades den 1 januari 2011, vilket innebär att det inte längre är tillåtet med nationella postmonopol inom huvuddelen av EU. Postdirektivet som godkändes av EU-parlamentet den 31 januari 2008 avreglerar postverksamheten inom EU-området. Direktivet trädde i kraft i början av 2011 och i vissa länder med övergångstid till och med 2013.

I Sverige öppnades postmarknaden för konkurrens fullt ut redan 1 januari 1993. Efter att marknaden öppnades har olika utredningar och undersökningar genomförts för att se hur postdirektivet kan implementeras i svensk lag.

4. UNDERSÖKNINGAR OCH MÄTNINGAR AV UPPLEVD KVALITET

4.1 Postens NKI-mätningar

Posten har sedan 1991 mätt och följt upp nöjdheten hos sina kunder med hjälp av NKI-mätningar (NKI = Nöjd Kund Index).

Oxford Research har tagit del av Postens NKI-mätningar 2007-2010 och tittat närmare på de frågor som avser postombudens tillgänglighet. Nöjdheten avseende Postombuden är totalt sett hög. Av de 485 personer som svarat fjärde kvartalet 2010 var 80 procent nöjda, 16 procent neutrala och 4 procent missnöjda.

I tabellen nedan redovisas de påståenden som använts i enkätundersökningen och genomsnittliga omdömen på en femgradig skala. Kunderna ger betyget 4,3 avseende påståendet *Postens ombud låg bra till för mig*, i samtliga mätningar utom kvartal två 2007 då betyget var 4,2. Kundernas nöjdhet avseende ombudets lokalisering har således varit relativt konstant från 2007 till 2010. Det bör dock påpekas att en stor del av förändringarna i ombudsnet generation III skett under 2011 och med anledning av att Posten Norden bytt uppföljningsverktyg finns inget NKI-resultat från första kvartalet 2011. KVI (Kund Värde Index) är PostNords nya uppföljningsverktyg för att löpande följa kundnöjdhet och kunders uppfattning om verksamheten. Den ersätter de olika nöjdkundmätningar som tidigare funnits i organisationen. Mätningarna kommer att genomföras två gånger per år. Årsresultatet redovisas december och är en sammanslagning (genomsnitt) av de två mätningarna som gjorts under året. Det som blir nytt från och med 2011 är att kunderna både i Sverige och i Danmark tillfrågas i samma mätning.

Tabell 2. Resultat av Postens NKI-mätningar Q2 2007 – Q4 2010

NKI Privat - Postens ombud	Q2 2007	Q3 2007	Q4 2007	Q1 2008	Q2 2008	Q3 2008	Q4 2008	Q2 2009	Q4 2009	Q2 2010	Q4 2010
Det gick snabbt att uträtta mitt postärende	3,9	4	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,4
Postens ombud låg bra till för mig	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
Personalen var duktig och kompetent vad gäller postärenden	4,1	4,1	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,4	4,3	4,4	4,4
Personalen var lyhörd och ansträngde sig för att tillgodose mina behov	4,1	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,4
Det var ordning och reda i lokalen där jag uträttade mitt postärende	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4
Jag kunde uträtta mitt ärende på en tid som passade mig	4,2	4,3	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,6	4,6

Källa: Posten AB

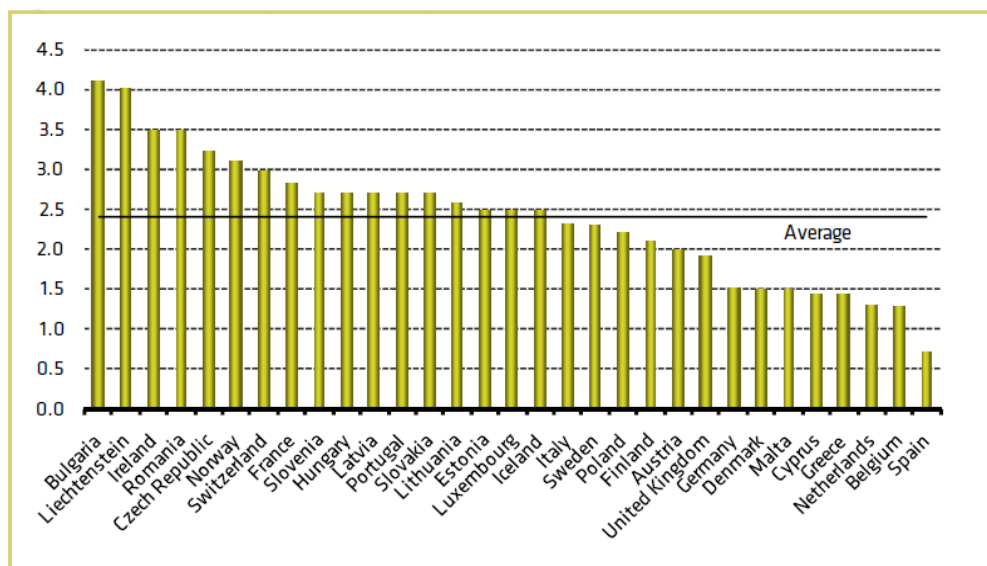
4.2 Befolkningens användning av post- och betaltjänster 2011

Post- och telestyrelsen genomför inom ramen för sin tillsynsverksamhet undersökningar om den upplevda kvaliteten hos kunderna. Den senaste undersökningen, som genomfördes i januari 2011, visade att nöjdheten med tillgänglighet och service vid Postens olika serviceställen (den tid det tar att komma dit, öppettider respektive kötider) har sjunkit men är fortfarande hög. 78 procent var nöjda med den tid det tar att komma till postombudet. 80 procent svarade att de var nöjda med kötiderna och 86 procent att de var nöjda med öppettiderna.⁴

4.3 Europeisk undersökning

I rapporten *Main Developments in the postal sector (2008-2010)* undersöker Copenhagen Economics, på uppdrag av GD internal market, den viktigaste utvecklingen inom den postala sektorn från 2008 till 2010. Det främsta syftet med studien är att öka förståelsen för vilka viktiga händelserna som har inträffat i EU27, EES och schweiziska postsektorn sedan 2008, och hur de påverkar genomförandet av den Europeiska Unionens egna mål. Bland annat undersöktes antalet postkontor (postal outlets)⁵ per 10 000 invånare.

Tabell 3. Antalet postkontor eller postombud per 10 000 invånare⁶



Sverige ligger strax under medel med cirka 2,3 postkontor per 10 000 invånare. Trots att antalet kontor i Sverige är lägre än i de flesta andra EU-länder är posthantering inom landet liksom i övriga länder arbetskraftskrävande. I Sverige har dock Posten pressat ner arbetskraftskostnaderna och Sverige håller den lägsta kostnaden inom EU.

⁴ Post- och telestyrelsen, *Befolkningens användning av post- och betaltjänster*, 2011

⁵ Inkluderar de som agerar på nationell nivå för att ta emot och skicka försändelser. Inkluderar företagscenter men inte Frimärksombud.

⁶ Copenhagen Economics, *Main Developments in the postal sector (2008-2010)*, 2010

Posten i Sverige är, tillsammans med den i Ungern och Finland, även den aktör som är mest pålitlig vad gäller att hålla utlovade leveransvillkor.

Överlag framstår Posten i Sverige som en mycket god aktör i undersökningen. Viss kritik framförs mot att den verkliga konkurrensen fortfarande är låg och att marknadshindren är för höga för att nya aktörer ska etablera sig. Copenhagen Economics menar att detta till viss del även beror på Sveriges demografiska förutsättningar med stor glesbygd och få invånare.

Sammanfattningsvis konstateras det i rapporten att Sverige i slutet av 2010 tillsammans med sex andra länder var de enda som ansågs vara redo att kunna följa de nya postdirektiven som implementerades i januari 2011.

5. GRANSKNING AV DE RIKTLINJER SOM POSTEN TILLÄMPAR

Posten tillämpar vissa riktlinjer för etableringsbehov av postombud. Riktlinjerna togs fram i början av 2000-talet när den omfattade förändringen av servicenätet genomfördes. Riktlinjerna är följande:

Postens riktlinjer för etablering av ombud	
•	Ett ombud täcker generellt 4 000 hushåll
•	Avvikelse kan förekomma
•	Avstånd tätort, fler än 1 500 hushåll
•	15 min gång, enkel väg
•	15 min med allmän kommunikation, enkel väg
•	Avvikelse kan förekomma
•	Avstånd tätortsnära glesbygd
•	Ej längre än 10 km enkel väg
•	Avvikelse kan förekomma
•	Avstånd glesbygd
•	Inom 50 km enkel väg
•	Avvikelse kan förekomma

Posten utgår från Glesbygdsverkets⁷ definition av tätort, landsbygd och glesbygd:

Tätorter	orter som har fler än 3 000 invånare och området inom 5 min bilresa till tätorterna. 6 790 643 invånare 2002 (76 procent).
Tätortsnära landsbygd	områden som finns inom 5-45 minuters bilresa till tätort. 1 964 705 invånare (22 procent).
Glesbygd	områden som har mer än 45 minuters bilresa till en tätort, samt öar utan fast landförbindelse. 185 440 invånare (2 procent).

Dessa riktlinjer bestämdes och utformades av en projektgrupp inom Posten i början av tjugohundratalet. Den beslutande parten i projektgruppen var Majvor Isaksson som även satt med i koncernledningen. Enligt Posten finns de personer som ingick i projektgruppen inte kvar i organisationen idag. Det finns heller inga dokument eller annat material som ligger till grund för besluten tillgängligt.

När riktlinjerna utformades hade Posten framförallt tre aspekter i åtanke: *täthet*, *kommunikation* och *avstånd*. Dessutom ville man förbättra tillgängligheten i tid och rum, det vill säga fler platser och bättre öppettider. Detta har framkommit i intervjuer med Annette Rihagen och Harald Andersson på Posten.

Till skillnad från till exempel Systembolaget verkar Posten inte ha någon tydlig intern diskussion och revidering av riktlinjerna. Systembolagets etableringspolicy beslutas av deras

⁷ Den 31 mars 2009 ersattes Glesbygdsverket med myndigheten Tillväxtanalys.

styrelse och uppdateras/revideras en gång per år. Enligt Håkan Johansson, etableringsdirektör på Systembolaget har man goda diskussioner om policyn i styrelsen. En mer utförlig beskrivning av Systembolagets samt Apotekets riktlinjer finns i kapitel 7.

5.1 Postens etableringspolicy i ombudsnät generation III

Posten uppdaterar och förändrar ombudsnätet i samband med att nya avtal tas fram, vilket sker vart femte år.⁸ I Postens nya etableringspolicy ingår att utöka samarbetet med centrala ombudspartners. Denna strategi har man bland annat för att utveckla tillgänglighet, kundmöte, kampanjer samt i syfte att stärka sitt varumärke. De stora butikskedjorna har bättre öppettider och anses säkrare utifrån ett långsiktigt perspektiv.

Som ett argument för förändringar som skett i ombudsnät generation III anger Posten *förändrade kundströmmar*. Bland annat menar Posten att tillgänglighet i avstånd till närmaste postombud påverkas marginellt i storstad samt att tillgängligheten på landsbygd bibehålls genom att Frimärksombud med utlämning uppgraderas till Postombud. Innan förändringarna hösten 2010 hade Posten 147 Frimärksombud med utlämning. Av dessa uppgraderades 109 till Postombud och 38 avvecklades. Alla avvecklade butiker erbjöds att bli kvar som Frimärksombud. Posten anser att de 109 orter som fick fullvärdiga Postombud har fått en förbättrad service. För de 38 butiker som avvecklats som Frimärksombud med utlämning eller nedgraderades till Frimärksombud menar man att det finns fullvärdiga alternativ inom rimligt avstånd. Flera av de 38 avvecklade butikerna har även tackat nej till att bli Postombud, enligt uppgifter från Posten. Posten menar också att på orter där Frimärksombud med utlämning avvecklats utan uppgradering till Postombud, finns lantbrevbärarservice som grundservice vilket ger invånarna möjlighet att få försändelserna utkörda till bostadsadressen. En begränsning i lantbrevbärarservicen är dock att den endast ges under dagtid då många människor är på arbetet.

Posten har kartlagt 16 000 potentiella ombud och utvärderat cirka 3 800 i detalj. Vid utvärdering av befintliga och potentiella postombud har de utgått från fyra kriterier. Dessa är *tillgänglighet, retail, kund* och *ekonomi*.

Tabell 4. Postens kriterier i etableringsverktyget

Tillgänglighet	Retail	Kund	Ekonomi
<ul style="list-style-type: none"> - Butikens läge - Öppettider - Tillgänglighets-anpassning - Yta för boxar - Lasta lossa till och inom 	<ul style="list-style-type: none"> - Antal (bedömda) transaktioner - Kedja, samarbetspartner - Verksamhet - Potentiella ytor - Butikslösning - Konkurrenter - Andra servicebolag - 	<ul style="list-style-type: none"> - Kundmöte miljö - Kompetens - Inställning 	<ul style="list-style-type: none"> - Bolagsform - Bedömd försäljning av frimärken och varor

Källa: Posten AB

⁸ Förändringar i ombudsnätet kan också ske om ombudet, exempelvis, är på ekonomiskt obestånd eller själv inte vill fortsätta som postombud.

För uppföljning av nuvarande ombud har ett antal ytterligare kriterier tagits fram:

- Mystery shopping, snittvärde (målsatt)
- Kvalitet, andel kolli kvarligg (målsatt)
- Skuldlista
- Retailcoachs totala bedömning
- Produktions totala bedömning
- Säkerhet

Ombuden testas mot olika utfall för var en av parametrarna i etableringsverktyget. Det kriterium som är mest intressant utifrån denna utrednings syfte är *tillgänglighet*. Se nedan för beskrivning av hur kriteriet definieras och värderas.

Tabell 5. Kriterier vid tillgänglighet

Kriterium	Stark lämplighet 80-100 p	Svag lämplighet 0-10 p
▪ Butikens läge	▪ Stort köpcentra eller trafikknutpunkt med goda kommunikationer och parkering	▪ Ej centralt belägen i området. Ej vid köpcentra eller trafikknutpunkt
▪ Öppettider	▪ Butikens öppettider 7 dagar i veckan. Vardagar minst kl. 08.00-21.00	▪ Öppet mindre än 7 dagar i veckan
▪ Tillgänglighetsanpassning	▪ Är tillgänglighetsanpassad med goda ytor för kund i butik	▪ Är ej tillgänglighetsanpassad med stora kostnader för anpassning
▪ Yta för Postboxar	▪ Yta finns för hantering för fler än 200 st boxar	▪ Har ej yta eller vill ej avsätta yta för boxar
▪ Möjligheter att lasta lossa	▪ Lastkaj finns och har bra tillgänglighet för transporter och kan hantera Postens behållare	▪ Lastkaj finns ej. Har ej god tillgänglighet för trp och kan ej hantera Postens behållare

Källa: Posten AB

Posten har ett välutvecklat system för identifiering och verifiering av alternativa ombud. Ur ett normativt perspektiv med den samhällsomfattande posttjänsten i åtanke kan man dock ifrågasätta hur Posten värderar butikens läge. Högsta poäng ges *stort köpcentra eller trafikknutpunkt med goda kommunikationer och parkering*. Stora köpcentrum eller trafikknutpunkter ligger vanligtvis utanför en stads centrum och i mindre orter är ofta möjligheterna till lokaltrafik dåliga. Posten har uppgett att de vid lokalisering av ombud inte kan ta hänsyn till äldre, personer med funktionshinder eller människor utan bil eftersom dessa grupper inte är homogena och inte bor på ett och samma ställe i samhället. Med detta sagt verkar det som att Posten har en normmänniska som de applicerar sina riktlinjer på – en människa med bil som gör sina ärenden på stora handelsplatser.

5.2 Områden/orter där avståndet till postombud ökat mest

På efterfrågan av Oxford Research tog Posten fram en lista på 302 ombud (264 postombud och 38 frimärksombud med utlämning) som avvecklats i den senaste förändringen av ombuds nät. Listan består av avvecklade ombud, uppgift om vilket ombud det avvecklade ombudet ersatts med, samt om ersättningsombudet är en nyetablering eller ett befintligt ombud. Posten rapporterade tidigare att förändringen i ombuds nät skulle gälla cirka 350 ombud. Orsaken till

differensen är att Posten hade önskat 200 nya postombud men det blev bara 151. 49 butiker tackade nej till Postombudskap och därför avvecklades färre ombud än det från början var tänkt. Enligt Postens statusrapport vecka 23 2011 hade 309 stycken ombud avvecklats.

Oxford Research har gått igenom listan på avvecklade ombud i syfte att utläsa om avvecklingen har inneburit längre avstånd för användarna. Oxford Research har också tittat närmare på de sju klagomålsärenden angående avvecklade ombud som inkommit till PTS. De områden/orter som drabbats av störst förändringar i avstånd eller i antal ombud presenterades för Posten som sedan fick ange orsak till avveckling, avstånd till närmaste ombud, möjlighet till allmän kommunikation samt om avvecklingen skett inom Postens riktlinjer. Posten har också angett antal ombud på den aktuella orten innan och efter avveckling.

När Posten beräknar avstånd i tätort utgår de generellt från den geografiska mittpunkten inom varje postnummer. Beroende på hur strukturen på bebyggelsen ser ut beräknar dock Posten ibland avstånd från tidigare Postombud till nytt. I tätort där det finns allmänna kommunikationer omsätter Posten tid för bilresa till allmänna kommunikationer. I glesbygd menar Posten att det är mycket svårt att utgå generellt från den geografiska mittpunkten på grund av att postnummer på lands- och glesbygd är mycket geografiskt stora. Hushållen är få och utspridda utmed vissa vägar inom dessa stora postnummer. I sådana områden beräknar därför Posten avstånd från tidigare ombud till nytt ombud. I Postens riktlinjer ingår inte att kontrollera allmänna kommunikationer i glesbygd och tätortsnära glesbygd då man menar att det inte alltid finns kommunikationer att tillgå.

Nedan redovisas förändringar i ombuds nätet som varit störst i avstånd enligt uppdelningen tätortsnära glesbygd och glesbygd, tätort, samt Stockholmsområdet.

5.2.1 Förändringar på glesbygd och tätortsnära glesbygd

Både postombud och Frimärksombud med postutlämning har berörts av förändringarna. Många av de avvecklade ombuden har blivit uppmärksammade fall i media och Posten svar på förändringarna är att lantbrevbäringen täcker upp postservicen där ombuden har avvecklats. Lantbrevbäring verkar enligt intervju med Posten vara en uppskattad service som fungerar bra i många avseenden, men som under senaste tiden har effektiviserats kraftigt, vilket möjligtvis⁹ kan komma att påverka servicen i framtiden. En utförligare diskussion om lantbrevbäringen förs i slutsatskapitlet.

De största förändringarna avseende geografiskt avstånd har skett på glesbygden och tätortsnära glesbygd. Detta rör sig om avstånd upp till drygt 30 km.

Postombud

Handlarn i Mjällom, Kramfors kommun, Västernorrlands län (glesbygd)

Handlarn i Mjällom avvecklades 2010-12-31 och hade 187 lantbrevbärrarhushåll. Avstånd till det ersättande Postombudet i Nordingrå är 11,8 km. Låg beläggning av hushåll som alla har lantbrevbäring samt rimligt avstånd till alternativt ombudet anger Posten vara orsak till avveckling. Mjällom har idag ett Frimärksombud på orten.

⁹ Egen bedömning av Oxford Research

Matöppet i Strövelstorp, Ängelholms kommun, Skåne län (tätortsnära glesbygd)

Matöppet i Strövelstorp avvecklades som Postombud 2011-03-31 och har nu nedgraderats till Frimärksombud. Kunder hänvisas till Postombudet ICA Supermarket i Ängelholm som ligger 9,8 km därifrån. Matöppet Strövelstorp hade mindre än 1500 hushåll (651 hushåll). Enligt Posten är orsak till flytt en långsiktig etablering. Det finns även ett ombud cirka 5 km från Strövelstorp i Hasslarp, men kunderna hänvisas till Ängelholm vid uthämtning av paket. På grund av avvecklingen finns det för tillfället inget postombud i Strövelstorp.

Nilssons Livs i Skottorp, Laholms kommun, Skåne län (tätortsnära glesbygd)

Nilsson Livs avvecklades 2011-03-31 och aviserade 467 hushåll. Skottorp saknar idag Postombud och i orten finns heller inget Frimärkesombud. Posten anger att det är 11 km bilväg till Postombudet Preem i Våxtorp. Det låga hushållsunderlaget, samt ett rimligt avstånd till alternativt ombud menar Posten vara orsak till avveckling.

Frimärkesombud med utlämning

Posten anger i samtliga fall att orsaken till avvecklingen av de nedan listade Frimärksombuden med utlämning är en låg beläggning av hushåll som endast består lantbrevbärrhushåll, samt att det är ett rimligt avstånd till alternativa ombud. Alla orter presenterade nedan saknar idag postombud och Frimärkesombud med utlämning. Posten uppger att samtliga förändringar rymms inom deras riktlinjer för etablering.

Nära Dig i Visträsk, Älvsbyns kommun, Norrbottens län (glesbygd)

Frimärksombudet med utlämning i Visträsk avvecklades 2011-08-31. Ombudet hade 246 lantbrevbärrhushåll. Avståndet till alternativet i Älvsbyn är 19,2 km. Enligt Posten tackade butiken nej till att bli Postombud. På orten finns idag ett Frimärksombud.

Örträsk Livs i Örträsk, Lycksele kommun, Västerbottens län (glesbygd)

Örträsk livs hade 226 lantbrevbärrhushåll och avvecklades som ombud 2011-06-21. Det ersättande ombudet är Lilla Skafferiet i Bjurholm, ett avstånd på 29,8 km. På orten finns idag ett Frimärkesombud.

Ica Nära i Bullmark, Umeå kommun, Västerbottens län (glesbygd)

ICA Nära i Bullmark hade 324 lantbrevbärrhushåll och avvecklades 2010-12-31. Avståndet till det ersättande ombudet ICA i Sävar är 15,6 km. I Bullmark finns idag ett Frimärksombud.

Kölsillre Handel, Ånge kommun, Västernorrlands län (glesbygd)

Frimärksombudet med utlämning i Kölsillre avvecklades 2011-06-15 och kunder hänvisas till Postombudet ICA i Ånge, 19 km därifrån. Ombudet i Kölsillre tjänade 268 lantbrevbärrhushåll. Det finns idag två stycken frimärksombud i Kölsillre men inget med utlämning.

Ilsbo Bensin och Service, Nordanstigs kommun, Gävleborg (glesbygd)

Ilsbo Bensin och Service avvecklades 2011-09-06 och är numera Frimärksombud. Avståndet till ersättande ombudet i Bergsjö är ca 20 km. Ombudet i Ilsbo tjänade 389 hushåll som alla är berättigade lantbrevbäring. Ilsbo Bensin och Service var det enda postombudet i orten.

Linde livs i Lindefallet, Hudiksvalls kommun, Gävleborgs län (glesbygd)

Linde livs avvecklades som Frimärksombud med utlämning 2011-08-15 och hade 100 lantbrevbärrarhushåll. Avståndet till det ersättande ombudet Coop i Iggesund är 22,4 km.

Evas Kiosk i Enånger, Hudiksvalls kommun, Gävleborgs län (glesbygd)

Evas kiosk avvecklades som Frimärksombud med utlämning 2011-08-15 och hade hand om 603 lantbrevbärrarhushåll. Kunder hänvisas till Coop i Iggesund, ett avstånd på 13,1 km. På orten finns idag två stycken Frimärkesombud.

Coop Konsum i Åmotsbruk, Ockelbo kommun, Gävleborgs län (glesbygd)

Frimärksombudet med utlämning i Åmotsbruk avvecklades 2010-12-31 och hade 265 lantbrevbärrarhushåll. Avstånd till nuvarande Postombud ICA Supermarket i Ockelbo är 18,8 km. Posten erbjuder service i Åmotsbruk idag genom ett Frimärksombud.

ICA Nära Skotten i Skottlanda, Kristinehamns kommun, Värmlands län (glesbygd)

ICA Nära i Skottlanda hade 364 lantbrevbärrarhushåll och avvecklades 2010-12-31. Avstånd till det ersättande ombudet Ica Nära Nyvall livs i Bäckahammar är 12 km. Ett frimärksombud finns kvar på orten.

ICA Nära Nybblehallen i Nybble, Kristinehamns kommun, Värmlands län (tätortsnära glesbygd)

ICA Nära i Nybble avvecklades 2010-12-31 och tjänade 247 lantbrevbärrarhushåll. Det ersättande ombudet Nyvalls Livs i Bäckahammar ligger 8,4 km bort. Kvar i orten finns ett Frimärksombud.

5.2.2 Förändringar i tätort

Omstruktureringarna i ombuds nät har lett till stora förändringar i flera tätorter. Hushåll i utkanter av vissa postnummer har fått ett ökat avstånd till sitt Postombud och antalet Postombud har i vissa orter minskat. För att uppfylla riktlinjerna måste det vara möjligt för människor att nå ombudet inom 15 minuter med allmänna kommunikationer eller 15 min gång, enkel väg. I orter där ombudet inte ligger centralt och där möjligheterna till lokaltrafik är dåliga kan riktlinjerna vara svåra att tillämpa.

Uppsala

Uppsala (postorten) hade 2010 14 stycken Postombud vilket enligt Postens bedömning var något överetablerat. Posten menar att överetableringen är en historisk kvarleva då Posten tidigare hade problem med att hitta lämpliga dagligvarubutiker och därför tecknade avtal med mindre spel och tobaksbutiker i Uppsala. Enligt Postens nya etableringsstrategi vill man teckna avtal med större dagligvarubutiker vilket har lett till relativt stora förändringar i Uppsala. Posten anger att de numera 10 (varav 7 nya) Postombuden till allra största delen uppfyller riktlinjer för etablering enligt avstånd. Enligt Posten uppstår avvikelserna från riktlinjerna samtliga fall som listas nedan på grund av att hela postnummer måste aviseras till ett Postombud. Detta innebär att ett antal boende inom vissa postnummer har mer än 15 minuter till Postombudet.

Det nya ombudet Coop Extra i Gränby Centrum serverar idag 9392 hushåll. Butiken fick aviseringsområden från ICA Brantingstorg och Årsta travkafé som till följd av förändringarna avvecklats. Enligt Posten ligger det nya ombudets aviseringsområde inom ca 1400 meter. Detta innebär att visst antal boende inom ett fåtal postnummer har mer än 15 minuter till Postombudet.

Det nya ombudet Coop Forum Boländerna har 1660 hushåll + 2030 lantbrevbärrarhushåll. Butiken har fått ta över hushåll från avvecklade ombudet Årsta travkafé. Butiken ligger inom Postens riktlinjer i avstånd för etablering förutom en del av postnummer 754 37.

Det nya ombudet Ica Luthagen Livs har 10 706 hushåll. Butiken har fått ta över hushåll från tidigare Postombuden Uppsala livs och video och Stabby spel och tobak. Butikens aviseringsområde ligger inom Postens riktlinjer för etablering (avstånd), förutom vissa hushåll i utkanten aviseringsområdet som ligger i gränsvärden för avstånd.

Det befintliga ombudet Ica Supermarket Väst har 10941 hushåll + 1825 lantbrevbärrarhushåll. Butikens aviseringsområde ligger till stor del inom Postens riktlinjer för etablering (avstånd). Det finns dock ett visst antal boende inom ett fåtal postnummer har mer än 15 minuter till Postombudet.

Willys Gottsunda ersätter tidigare OKQ8, ICA Magneten ICA Sup Norrby. Butiken har 10 842 hushåll. Butikens aviseringsområde ligger till stor del inom Postens riktlinjer för etablering (avstånd). Precis som de ovan nämnda ombuden innebär dock etableringen att ett visst antal boende inom ett fåtal postnummer har mer än 15 minuter till Postombudet.

Posten kommenterar ombudsförändringarna i Uppsala med att deras senaste mätning i Mystery Shopping, där Posten mäter hur kundmötet vid postärenden i butik upplevs, visar att tre av de nya Postombuden har bland de högsta poäng som är möjliga i mätningen. Dessa butiker har bättre öppettider, bättre kundmöte och är en etablering som håller på lång sikt.

Enköping

Enköping hade 2010 fyra stycken Postombud och efter förändringarna två stycken. Det nya Postombudet Ica Maxi Enköping ligger i utkanten av stadens centrum. Posten uppger att vissa hushåll har längre till ombudet än vad som ryms inom riktlinjerna. Avståndet från ytterområdet i postnummer 745 61 till ombudet är ca 3 km. Kommunikationer finns men med Buss 774 är

restiden ca 30 min vilket inte ryms inom Postens riktlinjer för etablering. Posten menar också det att för postnummer med längre avstånd finns lantbrevbäring som alternativ.

Till det andra ombudet Coop Forum Enköping är avstånd från ytterområdet i postnummer 749 44 ca 3km. Kommunikationer finns, men Buss 223 tar ca 20 min vilket heller inte ryms inom riktlinjer för etablering. Även här uppger Posten att det för postnummer med längre avstånd finns lantbrevbäring som alternativ.

Södertälje

Antalet ombud i Södertälje har minskat med fem stycken från 13 stycken år 2010 till dagens åtta ombud. Posten uppger i samtliga fall förutom ett att förändringarna ryms inom riktlinjerna för antingen avstånd eller etablering. Undantaget gäller Ica Supermarket Weda som fått ta över aviseringsområdena från Turbutiken och Petit Chose. Avstånd från ytterkanten av postnummer 152 54 är ca 5 km vilket tar ca 30 min med buss. Detta uppger Posten vara en avvikelse mot riktlinjer för etablering gällande avstånd.

Jönköping

I Jönköping har antalet ombud minskat från tio stycken år 2010 till sju stycken år 2011. Enligt Posten är det ett ombud som är oförändrat från 2010 som delvis avviker från riktlinjerna. Detta gäller Råslätts Spelbutik där postnummer 556 52 har drygt 8 km till ombudet. Posten menar dock att detta aviseringsområde har mkt få hushåll (68 st).

Halmstad

I Halmstad har antalet ombud efter förändringarna minskat från elva stycken till tio. Posten uppger att förändringarna till stor del uppfyller riktlinjerna. I två fall uppger Posten att möjlighet till allmänna kommunikationer är osäkert. Detta gäller postnummer 302 30 där ytterkanten av postnumret har drygt 2 km till nya Postombudet, samt postnummer 305 64 där ytterkanten av postnumret får cirka 3 km till det nya ombudet. Kommunikationer finns (20 min) men det krävs byte av buss.

Härnösand

Antalet ombud i Härnösand var tre stycken innan förändringarna, dessa har nu minskats till två stycken. Enligt Posten medförde förändringen i Härnösand för de allra flesta kunder ingen eller mindre påverkan i avstånd då allmänna kommunikationer finns tillgängliga. Det nya ombudet Coop Forum Härnösand har tagit över de avvecklade ombudets aviseringsområden. I avstånd påverkas boenden i tre postnummer 30-33, negativt i avstånd, ca 1 km. För många boenden på västra sidan av Härnösand medför förändringen kortare avstånd till sitt Postombud.

Ronneby

Förändringen i Ronneby från två till ett Postombud beror enligt Posten till största del på att OKQ8 tackat nej till fortsatt samarbete och Wiedenborgs Tobak ej kan hantera hela Ronneby. Posten valde i detta läge att etablera ett nytt Postombud som kan serva hela området. Skillnaden

i avstånd för kunderna från OKQ8 till nya ombudet blir högst 500 m. Posten uppger att riktlinjerna för avstånd/kommunikationer inte varit vägledande i detta fall utan mer en långsiktig bra service och tillgänglighet för kunderna i Ronneby. Ronneby är ett en ort där Posten uppger att deras riktlinjer för etablering av ombud inte kan uppfyllas. Se textrutan nedan för mer djupgående information om etableringen av ombud i Ronneby.

Postombudet i Ronneby

Ronneby är ett exempel på Postens nya etableringspolicy varit vägledande vid etablering av ombud. Detta har inneburit att Postombudet har etableras i en av de stora kedjorna och ligger i utkanten av stadens kärna.

Figur 1. Postombudet i Ronneby



Källa: www.posten.se

Postombudet i Ronneby har generösa öppettider, från 08.00 till 21.00 måndag till söndag. Butikens läge kan dock ifrågasättas då den ligger en bit utanför centrum och dessutom är det enda postombudet i staden. I Ronneby finns även sex frimärksombud, varav två ligger i stadens centrum.

Boende i stadens sydöstra del har relativt långt till sitt postombud. Med lokaltrafik tar en resa från Rönninge cirka 23 minuter (en gång om dagen går transport som endast tar 13 min) och en resa från Hulta Bro mellan 30-40 min (en gång om dagen 22 min). Resan från Hulta Bro innebär också två byten av transport (vid något enstaka tillfälle ett byte). Innan omstruktureringen fanns det ett postombud i centrum (Wiedenborgs Tobak) samt ombudet OKQ8 i närheten av det nuvarande vid Ica Maxi. Då OKQ8 tackat nej till fortsatt samarbete väljer Posten att avveckla Wiedenborgs Tobak som ombud och istället etablera ICA Maxi som det ena ombudet i Ronneby. En lösning som bättre uppfyller Postens riktlinjer och den Samhällsomfattande Posttjänsten hade varit att ha kvar Wiedenborgs som ombud samt nyetablera ICA Maxi som ombud. Denna lösning hade inneburit att boende i den östra och sydöstra delen av Ronneby fått närmare till sitt ombud, samt att det funnits ett ombud nära knutpunkten för byte av allmänna kommunikationer.

5.2.3 Förändringar i Stockholmsområdet

En stor del av de klagomål och synpunkter som inkommit till Posten och PTS gäller postens ombudsnät i Stockholmsområdet. Det har skett flera förändringar i Stockholms ombudsnät, men avstånden mellan de avvecklade ombuden och ersättningsombuden är inte avsevärt stora. I Stockholms innerstad har till exempel tre ombud avvecklats i Vasastan och flyttats till ett nytt på ICA Vanadisvägen. De avvecklade ombuden ligger mellan 200 och 700 m från ICA på Vanadisvägen.

Den största geografiska förändringen utanför Stockholms innerstad har skett i Västerhaninge där det tidigare postombudet Sassagrillen i Tungelsta har avvecklats och ersatts med det befintliga ombudet ICA Supermarket i Västerhaninge, cirka 4,1 km från Sassagrillen. PTS har efter denna avveckling tagit emot klagomål från boende i Tungelsta. Detta resulterade i att PTS framhöll ett antal förhållanden (nybyggnationer och nyetablering av butiker i Tungelsta) som motiverade att Posten såg över denna avveckling och val av nytt ombud. Posten har svarat på dessa synpunkter och bland annat redovisat restider och anledning till avveckling. Ärendet har hittills inte resulterat i att Posten omprövat beslutet gällande Tungelsta.

I Upplands Väsby har antalet ombud minskat med tre stycken, från fem år 2010 till två stycken 2011. Ica Kvantum Väsby Centrum har tagit över aviseringsområdena från de tre avvecklade Postombuden. Postnummer i ytterområdet av aviseringsområdet uppfyller ej riktlinjer för avstånd. Posten menar att anledningen till detta är att inget lämpligt alternativ för etablering av annat ombud fanns i området.

Ytterligare förändringar som resulterat i skriftliga klagomål till PTS har skett i Segeltorp, Lidingö, Gröndal, Hornstull och Johannesfred.

6. IDENTIFIERING AV KUNDGRUPPER SOM ÄR SÄRSKILT UTSATTA VID FÖRÄNDRING AV SERVICENÄTET

Vissa postkundgrupper i samhället har särskilda behov och kan vara särskilt utsatta om det sker stora förändringar i servicenätet. Om tillgängligheten avseende postombudets geografiska läge försämras kan det innebära svårigheter för människor med funktionsnedsättning att ta sig till ombudet. Om Postombuden blir färre på landsbygden kan det leda till att småföretagare som är beroende av god postservice får svårigheter att bedriva sin verksamhet. Detta avsnitt kommer att belysa huruvida förändringarna i ombuds nät har inneburit försämringar, eller förbättringar, för dessa grupper.

6.1 Småföretagare på landsbygd

Att starta och driva ett företag förutsätter en viss grundläggande tillgång till lokal service. Företagare på landsbygden kan ha långt till närmaste företagscenter och ha svårt att anpassa sina behov till lantbrevbärare. Under 2010 genomförde organisationen Företagarna en webbaserad undersökning om lokal service på landsbygden bland deras medlemsföretag. Frågorna gällde hur viktig tillgången på viss lokal service var för företagarens verksamhet på orten. Denna service gällde förutom postdistribution även bankkontor, bensinmackar, bredbandstillgång, kollektivtrafik, livsmedelsbutik, polis- och rättsväsende, sjukvård samt skola/omsorg.

Resultaten visar att företagarna ser god bredbandstillgång, postdistribution och bensinmackar som de tre viktigaste serviceområdena. Hela 95 procent svarande att postdistribution är viktigt eller mycket viktigt. Postdistributionen anses mycket viktig oavsett om man bedriver sin verksamhet i kommuners centralort eller på landsbygden.

I rapporten framgår att nedläggningen av Postens företagscenter oroar småföretagare. Man ställer sig frågan om lokala postombud kommer att kunna täcka upp i företagscentrens frånvaro? Organisationen Företagarna menar att en lösning kan vara att Post- och telestyrelsen ålägger en postdistributör att täcka upp på de håll där servicen utarmas.

De tillfrågade företagorganisationerna har inte utfört några egna studier av hur postservicen fungerar för företagare på landsbygden idag. På förfrågan av Oxford Research har organisationen Företagarna hört sig för hos sina regionchefer angående postombudsservice på landsbygden. Oxford Research erhöll tre svar på förfrågan. Dessa inkom från Region Dalarna, Region Syd, samt ett mail från en enskild företagare i Strömstad. Respondenten i Region Dalarna uppgav att postombuden fungerade ok, men verkade dock referera enbart till sin egen situation under postnummer 790 26. Region Blekinge uppgav att länet är väldigt utsatt just i detta avseende och refererade till en debattartikel, se bilaga 1. Den enskilda företagaren svarade att den lilla postgång de hade sköttes med lantbrevbäring, vilket fungerade bra. Det mesta sköttes via datorn och det fungerade sämre då det var svårt med uppkoppling på just den adressen.

Småföretagarnas Riksförbund hade ingen input att ge i denna fråga och hade inte gjort några egna undersökningar avseende service via Postombud.

6.2 Äldre

Pensionärernas Riksorganisation (PRO) meddelar att det har kommit in synpunkter på att Postens service har försämrats. Dessa klagomål gäller framför allt inbetalningstjänster, vilket man anser har blivit sämre utifrån ett tillgänglighetsperspektiv. Att analysera Postens tillgänglighet avseende betalningstjänster ingår dock inte i Oxford Researchs uppdrag.

PRO menar att avvecklandet av Postkontor till förmån för Postombud som skedde i början av 2000-talet har inneburit att vissa människor har fått en förbättrad tillgänglighet. Man har dock inga kommentarer på de förändringar som skett med införandet av ombudsnät generation III. Klagomålen som inkommit till PRO gäller framför allt försämrad kompetens hos postombudens personal, men också synpunkter på att småbutiker i allt större utsträckning läggs ner, oavsett om de är postombud eller ej.

6.3 Personer med funktionsnedsättning

Intresseorganisationen De Handikappades Riksförbund (DHR) har tagit emot kommentarer på Postens ombudsnät. Anmälningarna till DHR gäller främst tillgängligheten inne hos ombuden. Till exempel hur lätt eller svårt det är att ta sig fram i butiken eller huruvida det är möjligt att nå upp till kassadisken.

DHR har inte fått in några anmälningar om försämringar gällande antal eller avstånd till postombud. Intervjupersonen på DHR påpekar dock att det ur ett tillgänglighetsperspektiv är viktigt att ta hänsyn till var olika grupper geografiskt bor i samhället. Vidare menar DHR att Posten som grundprincip borde sträva efter att exempelvis placera ett postombud nära ålderdomshem eller liknande.

DHR menar att det som är viktigast för dem är att deras medlemmar fullt ut kan nyttja de funktioner som ett postombud har. Detta handlar om enkelhet, förståbarhet, nåbarhet och inte bara om man kommer in i lokalen. DHR har således synpunkter främst på tillgängligheten i butikerna som Posten finns etablerade i. Det ingår inte att titta på tillgänglighet utifrån den synpunkten i Oxford Research uppdrag. DHR gjorde en egen inventering av tillgängligheten hos postombuden senast 2003 och 2004.

En organisation som vänt sig mot Postens etableringspolicy där stormarknaderna tar över som postombud är Unga Synskadade (US). I organisationens nyhetsbrev kommenterar de att kollektivtrafik och gångvägar till stormarknader ofta är väldigt dåliga och på grund av färdtjänstens regler kan det ofta bli svårt att handla på stormarknader. Färdtjänsten kräver att inköp måste göras i närmaste butik och därför beviljas den inte alltid till stormarknader. Ett annat problem är att det för synskadade ofta är svårt att hitta på stormarknaden. Jämfört med mindre butiker finns det enligt US också oftast begränsat med personal som kan hjälpa till.

US förstår Postens resonemang om att de vill nå ut till så många kunder som möjligt men tycker att det är beklagligt att de samtidigt riskerar att man gör sin verksamhet helt otillgänglig för andra kunder.¹⁰ Medlemmar har också hört av sig till US och påpekat bekymren med Postombuden. US har i ett brev till Posten påtalat detta. Oxford Research har kontaktat US som berättade att Posten svarade att "de skulle se över sina rutiner". US menar att problemet säkert

¹⁰ Nyhetsbrevet Näthinnan Nr. 1 2011, <http://www.ungasyn.se/viewpage.php?page=2761>

går att lösa genom att man får välja vilket ombud man kan hämta sitt paket hos. En annan lösning är att personer med funktionsnedsättning alltid ska få paketen hemkörda, en särlösning som dock kan ogillas av många.

7. JÄMFÖRELSESTUDIER: APOTEKET OCH SYSTEMBOLAGET

Hur skiljer sig Postens resonemang vad gäller ombudsnät från andra centrala samhällsfunktioner med serviceställen? Detta avsnitt kommer övergripande att beskriva hur Apoteket och Systembolaget utformar riktlinjer för etablering av ombud/butiker, samt hur man tänker kring frågor om tillgänglighet.

7.1 Apoteket

Den 1 juli 2009 blev det möjligt för andra aktörer än Apoteket AB att driva apotek. Apoteket AB skulle tidigare ansvara för Sveriges läkemedelsförsörjning och hade en rad samhällsuppdrag att följa. Idag har Apoteket endast ett uppdrag att förhålla sig till, nämligen att säkerhetsställa apoteksförsörjning på gles- och landsbygder i tre år. Detta lades fast för ungefär 1,5 år sedan. På gles- och landsbygder säkras apoteksförsörjningen med apoteksombud eller e-handel.

I och med avregleringen minskades Apotekets butiker från 960 till 320 och Apoteket saknar idag täckning i vissa delar av landet. Avregleringen innebar också att dagligvarubutiker tillåts sälja vissa receptfria läkemedel.

Apoteket sluter ramavtal med fackhandlare, dagligvarubutiker etc. när de etablerar ett ombud. Antalet ombud har under de senare åren minskat.

Apoteket tillämpar inga specifika riktlinjer vid etablering av butiker. Det finns ingen uttalad strategi för butikernas placering, utan läget är i många fall historiskt betingat. Apoteket kunde till exempel berätta att apoteksbutikerna under en period på 1970-talet gärna förlades till sjukhus eller vårdcentraler. Idag när flera aktörer konkurrerar på apoteksmarknaden är det viktigare att finnas i attraktiva lägen med stora kundströmmar.

När Apoteket etablerar nya butiker idag värderas i första hand om butiken kommer att kunna drivas med tillräcklig lönsamhet. Detta beräknas genom att studera befolkningsunderlag, vårdstruktur och demografi. För att klara lönsamhetskraven beräknar Apoteket att orten eller området måste ha minst 7 000 invånare. Apoteket har ett starkt varumärke och sametablerar gärna med andra kända varumärken. Varumärkesfrågan har fått ökad betydelse i och med konkurrenssituationen.

Vad som händer på lands- och glesbygden när Apotekets uppdrag att säkerhetsställa läkemedelsförsörjningen går ut är idag oklart. Apotekets etableringschef menar att kundunderlaget oftast är för litet för att etablera butiker i dessa områden och att det krävs andra lösningar för att säkra läkemedelsförsörjningen. Apoteket har tidigare varit inblandat i Multiserviceprojektet tillsammans med bland annat Posten, ett projekt som enligt Apotekets etableringschef inte hade någon bärkraft. Han påpekar att man för att täcka upp servicen på landsbygden antingen måste reglera eller låta kommunerna hitta egna lösningar. I framtiden kommer Apoteket att fortsätta satsa på e-handel samt de relativt nyetablerade Apoteksautomaterna.

7.2 Systembolaget

Systembolaget har idag cirka 500 ombud och 417 butiker. Butikerna står för ungefär 98 % av omsättningen och ombudet för det resterande. Systembolagets övergripande ansvar definieras av uppdraget från deras ägare staten: *Systembolaget ska inom ramen för svensk alkoholpolitik vara ett effektivt verktyg och bidra till att begränsa alkoholens skadeverkningar i samhället.*

Samtidigt som Systembolaget axlar uppdraget att begränsa alkoholskadeverkningar och därmed måste vara restriktiv med etableringar, måste verksamheten vara så bra att den har folkligt stöd (kundnöjdhet) och är modern och rationell i sin affärsidé. Systembolaget måste således skapa en balans mellan restriktivitet och kundnöjdhet. Kundnöjdheten hos Systembolaget är dock väldigt hög enligt nya undersökningar.

Systembolaget tillämpar olika riktlinjer för etablering av ombud och butiker. Vid etablering av butiker är Systembolagets riktlinjer följande:

1. De vill vara i alla kommuner (om kommunen själv vill). Idag finns Systembolaget i alla kommuner i Sverige utom Knivsta.
2. A) Systembolaget etablerar alltid sin första butik i ett centralt läge för att kunna uppnå bästa tillgänglighet utifrån alla handelsgrupper.
B) Om en andra butik etableras i en kommun följer Systembolaget övrig handel. Man tittar på offentlig statistik, pendlingsciffror och har en egen avdelning för uppföljning som gör egna omvärldsanalyser för att kunna se och förutspå hur kunder rör sig.
3. När man funderar på nyetableringar i en kommun tittar man på följande:
 - Invånare över 20 år
 - Turism
 - Pendlingsnetto
 - Handelsplatser
4. Systembolaget hyr alltid lokal, de äger inga lokaler.

Systembolaget etablerar aldrig en butik för kommersiella syften vilket innebär att de aldrig öppnar en butik på ett visst område för att locka folk till ett visst handelscentrum.

På mindre orter där det är långt till närmaste butik etablerar Systembolaget ombud. Vid etablering av ombud tillämpar Systembolaget följande riktlinjer:

- En ort med 1 000 (vuxna) invånare ska ha högst 15 km till närmaste ombud
- En ort med 500 (vuxna) invånare ska ha högst 20 km till närmaste ombud
- Ombuden får inte ligga närmare varandra än 10 km.

Systembolaget etablerar ombud hos enskilda handlare. De tecknar inte ramavtal men samarbetar ibland med exempelvis kooperativa föreningar.

Precis som Posten menar Systembolaget att det på senare år har skett en förändring av hur kunderna rör sig. Människor handlar inte alltid i centrum kring det stora torget, istället har handelsplatserna i flera städer förflyttats till köpcentrum i utkanten av stadskärnan. Trots denna trend måste Systembolaget följa sina riktlinjer och alltid prioritera centrumlägen vid etablering av en första butik även om kundunderlaget är större på en plats utanför centrum. I några

kommuner driver Systembolaget butiker som egentligen inte är lönsamma då kundunderlaget är för litet. Eftersom Systembolagets policy är att finnas i varje kommun som så önskar, accepteras dessa förlustaffärer.

Systembolaget får ibland in synpunkter från allmänheten som gäller tillgänglighet. Dessa kan exempelvis gälla att kommuner vill ha fler Systembolag eller en butiks geografiska läge. Precis som Posten menar Systembolaget att klagomålen som inkommer från Stockholmsområdet ofta grundar sig att man är van att ha nära till service och därför blir missnöjd om förändring sker.

8. SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER

Ombudsnet generation III har inneburit förbättrad tillgänglighet för vissa människor medan andra har drabbats av försämringar. Utifrån det underlag Oxford Research har fått ta del av kan den generella slutsatsen dras att förändringarna med några undantag ligger inom ramen för Postens interna riktlinjer. *Vi gör därför bedömningen att servicenätet i stort svarar mot de krav som kan ställas på den samhällsomfattande posttjänsten.* För att säkerhetsställa att Postens nät uppfyller användarnas behov finns dock ett antal *viktiga förbättringsområden och utmaningar* att bevaka inför framtiden. Nedan presenteras utredningens huvudsakliga slutsatser samt ett antal rekommendationer riktade till Posten och PTS i avsikt att fungera som grund för ett kontinuerligt förbättringsarbete.

- **Den försämrade tillgängligheten i avstånd har framföra allt skett i glesbygd och tätortsnära glesbygd samt i vissa tätorter. Detta kan innebära ett hot mot småföretagare på landsbygden.** Trenden mot en försämrad tillgänglighet i glesbygd kan utläsa utifrån Postens lista på avvecklade ombud och stärks av Tillväxtanalys rapport *Befolkning, Service och Företagande i Sveriges Gles och landsbygder* där man kommer fram till att antalet ombud har minskat på landsbygden.¹¹ Med tanke på glesbygdens låga kundunderlag är det ur en ekonomisk synvinkel förståeligt att Posten avvecklar. Posten måste dock fortfarande uppfylla den samhällsomfattande posttjänsten vilket man i nuläget säger sig göra i glest befolkade områden genom lantbrevbäring. För många människor kan lantbrevbäring innebära en god tillgänglighet och en utmärkt service. För andra kan lantbrevbäring dock innebära försämrad service eftersom lantbrevbäring sker dagtid då många arbetar. De effektiviseringar som har gjorts i lantbrevbärarservicen är också oroväckande. Antalet lantbrevbärare minskar och brevbeararnas körsträckor blir allt längre. Täcker lantbrevbäring upp för den förlorade servicen på landsbygden i takt med att företagscenter kan komma att avvecklas, fler ombud läggs ned på landsbygden och att det sker kraftiga effektiviseringar inom lantbrevbäringen? En sämre service i tätortsnära glesbygd och glesbygd kan innebära ett hot mot småföretagare som är starkt beroende av att tillgänglighet till Postombud. Även i tätorter har förändringarna i ombudsnet inneburit försämringar för vissa. Detta fastställdes i kapitel 5.2 där förändringarna i ombudsnet i framför allt Uppsala, Enköping och Ronneby är kritiska i förhållande till Postens riktlinjer.
- **Genom Postens tillämpning av de centrala avtalen med Ica, Coop och Axfood begränsas ombudsnet vilket innebär ett hot mot den samhällsomfattande posttjänsten.** Förutom ramavtal med Ica, Axfood och Coop har Posten också individuella avtal med fristående handlare. I och med införandet av ombudsnet generation III sade Posten upp avtalen med många mindre Postombud och idag tillhör cirka 75 procent av ombuden till de stora kedjorna. Posten hoppas att avtalen med de större butikskedjorna ska ge en förbättrad tillgänglighet för sina kunder. En för stor bundenhet till de centrala avtalen i samband med att Posten har svårt att hitta samarbetspartners i små orter har lett till att mindre orter idag helt saknar postombud.

¹¹ Tillväxtanalys 2009:10, *Befolkning, Service och Företagande i Sveriges Gles och landsbygder*, 2009

- **Etablering av ombud på stora handelsplatser utanför stadskärnor innebär ofta långa restider med allmänna kommunikationer som riskerar att inte uppfylla Postens riktlinjer och kraven på den samhällsomfattande posttjänsten.** Posten vill i sin nya etableringspolicy anpassa sig till konsumenters ändrade rese- och handlingsmönster. Detta innebär i praktiken att i större utsträckning sluta avtal med de stora butikskedjorna som ofta är etablerade på handelsplatser utanför stadskärnor. I en undersökning som Posten beställt av Svensk Handel framkommer bland annat att de stora aktörerna på dagligvarumarknaden har kraftigt tillväxt och att 8 av 10 hushåll har tillgång till bil. Att människor i högre utsträckning rör sig till handelsplatser lokaliserade utanför stadskärnor är ett faktum som även Systembolaget uppmärksammade. Systembolaget prioriterar dock alltid centrumlägen för att uppnå tillgänglighet utifrån alla handelsgrupper. Att ta sig till ett postombud i utkanten av en tätort kan vara komplicerat utan tillgång till bil. Eftersom knytpunkter för byte av lokaltrafik oftast ligger i centrumläge kommer restiden till ombudet att förlängas för många och ta längre än de 15 minuter som ryms inom Postens riktlinjer, ett faktum som idag är reellt i exempelvis Ronneby och Enköping.
- **Människor med funktionsnedsättning kan komma att utgöra en riskgrupp i framtiden om utvecklingen mot att etablera postombud på handelsplatser utanför stadskärnor fortsätter.** För vissa grupper i samhället leder Postens nya etableringspolicy till kraftigt försämrad tillgänglighet. En människa med funktionshinder kan ha svårighet att genomföra resor med kollektivtrafik som innebär flera byten. Detta kan exempelvis appliceras på fallet Ronneby som belystes tidigare i rapporten, där det endast finns ett ombud i staden som dessutom ligger strax över en kilometer från knytpunkten för byte av allmänna kommunikationer. Att det nya ombuds nätet innebär försämringar för människor med funktionshinder styrks av US erfarenheter.
- **Avvikelser i avstånd i förhållande till Postens riktlinjer beror till stor del på att Posten måste förhålla sig till postnummersystemet och att aviseringsområden inom ett postnummer inte kan splittras.** I flera av orterna som presenterades i kapitel 5.2 visade det sig att postnummersystemets utformning innebär försämrad tillgänglighet för människor i utkanten av vissa aviseringsområden. Postnummersystemet fyller en viktig funktion för postsorteringen och de tekniska möjligheterna att inte använda sig av systemet är i dagsläget små. För att säkra tillgänglighet i avstånd bör Posten ha postnummersystemets utformning och begränsningar i åtanke när de förändrar ombuds nätet.

Med ovanstående slutsatser som grund görs följande rekommendationer:

- **För att säkerhetsställa tillgänglighet i avstånd till ombud för samtliga kundgrupper bör Posten söka nya alternativ för etablering av ombud. Posten bör exempelvis utöka samarbetet med mindre butiker, samt butiker som inte omfattas av de stora ramavtalen.** Att Posten har problem att uppfylla sina riktlinjer i takt med att dagligvarubutiker minskar är tydligt i flera av orterna som presenterades i kapitel 5.2. Svårigheten att hitta rimliga alternativ är störst i glesbygd men kan även uppstå i tätorter vilket exempelvis skett i fallet Ronneby. Posten bör därför undersöka nya lösningar för att säkerhetsställa tillgänglighet till Postombud i alla delar av landet. Posten bör fundera över att utöka lantbrevbärarservicen på landsbygden och eventuellt också den utsträckta servicen i tätort. Lantbrevbärning kan behöva kompletteras med fasta serviceställen för att kunna räknas som grundservice

och uppfylla samhällets behov. Posten bör också undersöka möjligheterna till att använda andra verksamheter än matbutiker som Postombud. Dessa skulle exempelvis kunna vara fackhandlare (exempelvis videobutiker, bensinstationer, etc.) eller serviceställen som används av andra funktioner i samhället. I *SOU 2009:92 Se medborgarna – för bättre offentlig service*¹² diskuteras bland annat att försämrade service på landsbygd kan lösas genom så kallade medborgarkontor eller lantbrevbärare som mobila servicepunkter. Sådana lösningar kan dock vara komplexa eftersom de kräver finansiering och engagemang från kommuner. En lösning som diskuteras för att säkra postservice för äldre människor är att personal i t.ex. hemtjänstverksamheten skulle kunna kombinera postservice med sitt omsorgsarbete.¹³ En framtida lösning som troligtvis kommer att förbättra tillgängligheten är att låta människor välja var de vill hämta ut sitt paket. I dagsläget uppger Posten att de inte har teknisk kapacitet att utforma ett sådant system, men att de arbetar med frågan och hoppas kunna erbjuda den servicen i framtiden.

- **Posten bör utöka samarbetet och erfarenhetsutbytet med andra samhällsfunktioner.** För att uppfylla god tillgänglighet för fler handelsgrupper krävs att Posten tar större hänsyn till utsatta grupper i samhället. Posten bör föra dialog med intresseorganisationer (exempelvis DHR, Unga Synskadades Riksförbund, företagarorganisationer, med flera) för att kartlägga vilka behov som finns. Ett ökat erfarenhetsutbyte med andra servicefunktioner, till exempel hemtjänst, färdtjänst och kommuner bör införas för att utreda och diskutera de problem som kan uppstå vid förändringar i ombudsnetet.
- **Posten bör förbättra verktygen för mätning av avstånd och lokalisering av hushåll.** Posten uppger att de generellt utgår från den geografiska mittpunkten inom varje postnummer när de beräknar avstånd från kund till Postombud. I de fall PTS har bett Posten om underlag om hur avstånden till service förändrats, har Posten mätt avståndet från det tidigare ombudet till det nya ombudet, det vill säga man har inte beräknat hushållens avstånd till närmaste service efter förändringen. Att mäta hushållens lokalisering kan dock vara komplext i glesbygd då hushållen ofta är få och utspridda. För att ha möjlighet att lokalisera hushåll och mäta det faktiska avståndet från bostad till ombud bör därför Posten använda bättre metoder. Här kan exempelvis geografiska informationssystem (GIS) eller liknande system med fördel användas.
- **PTS och Posten bör tillsammans kontinuerligt se över att Postens riktlinjer tillämpas på ett sätt som säkerställer att kraven på den samhällsomfattande posttjänsten uppfylls.** Inför förändringar i ombudsnetet bör Posten och PTS stämma av att riktlinjerna för den samhällsomfattande tjänsten täcker samtliga kundgrupper. I samband med detta bör Posten kunna uppvisa underlag som styrker att riktlinjerna överensstämmer med exempelvis kundströmmar, utsatta gruppers behov, avstånd, etc.
- **Posten bör i samråd med PTS utforma ett bättre och mer lätthanterligt system av rapporteringen av avvecklade ombud.** Posten skickade tidigare månadsvisa rapporter om avvecklade ombud till PTS. Dessa har nu upphört på grund av

¹² I utredningen uppmärksammade man särskilt sju statliga myndigheter med täta medborgarkontakter, nämligen Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, Migrationsverket, Polisen och Skatteverket. Posten fanns delvis med i diskussionen.

¹³ SOU 2009:92 *Se medborgarna – för bättre offentlig service*, 2009

att informationen i rapporterna var svår att hantera. Även delar av det underlag från Posten som Oxford Research tagit del av har krävt en betydande arbetsinsats för att kunna analyseras. För att säkerhetsställa att ombudsnätet är anpassat till samhällets behov bör Posten i samråd med PTS utforma ett bättre och mer lätthanterligt system av rapporteringen av avvecklade ombud.

REFERENSER

Rapporter

Copenhagen Economics, Main developments in the Postal Sector (2008-2010), 2010

SOU 2009:92 Se medborgarna - för bättre offentlig service, Socialdepartementet, 2009

Tillväxtanalys, Befolkning, service och företagande i Sveriges gles- och landsbygder, Rapport 2009:10, 2009

Post- och telestyrelsen, Befolkningens användning av post- och betaltjänster 2011, - PTS-ER-2011:9

Post och Telestyrelsen, Service och Konkurrens 2009, PTS-ER-2009:14

Post och Telestyrelsen, Tillgänglighet i Postens servicenät - PTS-ER-2004:38

Post och Telestyrelsen, Tillgänglighet i Postens servicenät 2006 - PTS-ER:37

Intervjuer

Annette Rihagen, Posten AB

Christer Nilsson, Posten AB

Harald Andersson, Posten AB

Håkan Johansson och Mikael Gillerlöv, Systembolaget AB

Lena Jansson, Kundombudsman Posten AB

Peter Eriksson, Apoteket AB

DHR

Företagarna

Handisam

Pensionärernas Riksorganisation (PRO)

Småföretagarnas Riksförbund

Unga Synskadades Riksförbund (US)



**ANALYS AV FÖRÄNDRINGAR I POSTENS OMBUDSNÄT
November 2011**

Oxford Research finns i:

SVERIGE

Oxford Research AB
Box 7578
Norrlandsgatan 11
103 93 Stockholm
Telefon: (+46) 08 240 700
office@oxfordresearch.se

DANMARK

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20, 4. sal
2000 Frederiksberg C
Danmark
Telefon: (+45) 33 69 13 69
office@oxfordresearch.dk

NORGE

Oxford Research AS
Kjøita 42
4630 Kristiansand
Norge
Telefon: (+47) 40 00 57 93
post@oxford.no

BELGIEN

Oxford Research
c/o ENSR
5, Rue Archimède, Box 4
1000 Brussels
Phone +32 2 5100884
secretariat@ensr.eu