



POSTNL

Uiteindelijk bepalen aandeelhouders wat er gebeurt bij een bedrijf als PostNL. Ontevreden personeel en slechte bezorging hebben ze liever niet, maar er zijn belangrijker zaken.



Dossier

Sinds PostNL
se reorganisatie
al het recent
www.brabant



Onvrede is s

Waar postbode Jaap Bouwmans zich bijna schaamt voor de toestand van zijn bedrijf, zijn aandeelhouders best tevreden. Want het draait om rendement.

door Sander van Mersbergen

In een mistroostige woonwijk in Veghel fietst de Schijndelse postbode Jaap Bouwmans (55) zijn woensdagronde. Hij doet het op routine. Ook een plotselinge schijn-aanval van een blaffende hond brengt hem niet uit zijn evenwicht. Bouwmans is wel wat gewend.

In het sjeke Haagse congressentrum Prinsenhof zijn regen, wind en blaffende honden een dag eerder ver weg. Hier praten aandeelhouders van PostNL tijdens hun jaarlijkse vergadering over zaken als *absenteïsme* en *derisking* van pensioenen. Hier wordt besloten over de toekomst van het bedrijf. Voor aandeelhouders is het simpel. „Postvolumes dalen, dus de kosten moeten mee”, zegt Jasper Jansen van de Vereniging voor Effectenbezitters (VEB). „Het is niet houdbaar om mensen in dienst te houden voor dat enorme tarief.”

Bouwmans rende huilend de zaal uit, toen hij voor het eerst hoorde wat PostNL van plan was. Hij mocht blijven, als hij vijftien procent inleverde. Die maatregel ging niet door, maar wat in de plaats kwam was niet beter. Duizenden postbodes werden ontslagen. „Nu doen Polen, Afghananen en andere uitzendkrachten voor acht of negen euro per uur ons werk. Je zou er Wilders-neigingen van krijgen”, zegt SP-lid Bouwmans.

Jaap Bouwmans uit Schijndel: „Vroeger hadden we nog tijd om een bakje koffie te drinken onderweg.”

foto Jeroen Appels/Van Assendelft



VEB-directeur Jan Maarten Slagter

Dat aandeelhouders zich bij postbodes niet populair hebben gemaakt, begrijpt Jansen. „Maar een bedrijf heeft alleen bestaansrecht als het winst maakt, zo reëel moet je zijn. Bovendien moeten ze niet vergeten dat aandeelhouders ook gebloed hebben. De koers is flink onderuit gegaan.”

Ach, de koers, mijmert Bouwmans, terwijl hij met één vloeiende beweging de brieven in de gleuf stopt. „In mijn vrije tijd doe ik veel met aandelen. Het enige wat zeker is, is dat het morgen anders is dan vandaag.”

Bezuinigingen zorgen er in ieder geval voor dat de toekomst er zonnig uitziet, stelt Jansen. De binnenlandse postpoot blijft levensvatbaar. Tegelijk kan PostNL nieuwe wegen inslaan. Pakketten en post



PostNL

half maart startte met een grootscheep-
te, is er het nodige gebeurt. Bekijk voor
nieuws over PostNL het dossier op
dagblad.nl/postnl

Geen bonus voor RvB: 'verstandig bes

DEN HAAG - Het besluit van de Raad van Bestuur van PostNL om af te zien van alle bonussen over het jaar 2012, wordt door zowel aandeelhouders als postbodes positief ontvangen. De bestuursleden namen het besluit vanwege de perikelen rond de reorganisatie en de

echts

een getalletje



PostNL-topvrouw Herna Verhagen

in het buitenland: daár zitten de groeikansen. Overnames zullen volgen. Daarbij staat winstgevendheid voorop. Jansen: „Natuurlijk zullen we kritische vragen stellen als PostNL bijvoorbeeld bloempotten gaat verkopen. Maar uiteindelijk draait het om rendement.”

Bouwmans bezorgt woensdag de post in Veghel, in een wijk met louter rijtjeshuizen. Of hij er nog plezier in heeft? „Ach, op een dag als vandaag gaat het wel. Mooi weer, een lekker wijkje, ik kan lekker doorfiet- sen. Maar over het algemeen is het werkplezier op het bestelkantoor ver te zoeken. De onvrede zit zo diep als 'ie maar zitten kan.’

Aandeelhouders zien dit aan een getalletje in het jaarverslag: 'employee engagement'. Jansen: „Een re-

de hand. foto Wiebe Kiestra/HH

organisatie is nooit leuk, maar als je dat cijfer ziet: dat is niet iets om trots op te zijn.” Maar om nou te zeggen dat het een heikel punt is, op de aandeelhoudersvergadering in Den Haag? Nee. Het vertrek van topman Harry Koorstra doet veel meer stof opwaaien. Hij was een vriend van de investeerders. Na zijn vertrek daalde de beurskoers met zes procent.

Voor de postbodes is Koorstra de man die hun ontslag bekokstooft. Bouwmans zat nog eens anderhalf uur bij Koorstra aan het bureau, om hem op andere gedachten te brengen. Tevergeefs. De Schijndelaar toont na enig aandringen wel wat begrip voor de bedrijfslijn. „Er is minder post, dat klopt. Ik snap dat het bedrijf technische verbeteringen doorvoert. Maar ze vergeten dat aan het

einde van dat proces altijd nog een menselijk deeltje zit. Daarmee springen ze helemaal verkeerd om.’

De VEB kijkt met argusogen naar de consequenties die de reorganisatie heeft in de praktijk „Klanten hebben hier last van. De reorganisatie is slordig en te snel ingevoerd. We hopen niet dat het kwaliteitsverlies permanent is.”

Bouwmans draaide laatst een weekje mee op de nieuwe voorbereidingslocatie in Den Bosch, waar de afgelopen maanden zoveel mis ging. „Ik heb het overleefd, maar had daar twintig paracetamol voor nodig. Er ging zoveel mis. De nieuwe collega's waren niet goed opgeleid, wisten niet wat ze met veel brieven aan moesten. Iedereen wordt zomaar aangeworven. Voor sommigen is het al moeilijk om post op volgorde te zetten.’

Toch, ondanks alle problemen, is de voornaamste zorg van aandeelhouders dat de reorganisatie zo snel mogelijk wordt hervat. „De bezuinigingsdoelstellingen dreigen in gevaar te komen”, zegt Jansen. „De vraag is hoe de nieuwe topvrouw omgaat met de druk van de Raad van Commissarissen. Die is met de aanwezigheid van Wim Kok en Jacques Wallage enigszins politiek getint. De vrees bestaat dat zij een rem willen zetten op het proces, vooral bij aandeelhouders overzees. Zij hebben een flinke stem, gemiddeld is tachtig procent van de AEX-aandelen in buitenlandse handen. Doorgaans zijn ze daar niet zo geïnteresseerd in binnenlandse politieke belangen.”

Voor Bouwmans valt het doek in oktober. Dan sluit kantoor Veghel. De postbode overweegt daarna voor zichzelf te beginnen. Opmerkelijk genoeg is 'iets met aandelen' daarbij één van de opties. „Ik weet er inmiddels het nodige van.’

Wat zei hij ook weer over aandelen? Het enige wat zeker is, is dat het morgen anders is dan vandaag.

Geen bonus voor RvB: 'verstandig besluit'

DEN HAAG - Het besluit van de Raad van Bestuur van PostNL om af te zien van alle bonussen over het jaar 2012, wordt door zowel aan-

deelhouders als postbodes positief ontvangen. De bestuursleden namen het besluit vanwege de perikelen rond de reorganisatie en de

maatschappelijke ophef daarover. Aandeelhouders noemen het 'een mooi gebaar' en 'een verstandig besluit'.

een getalletje



de hand. foto Wiebe Kiestra/HH

organisatie is nooit leuk, maar als je dat cijfer ziet: dat is niet iets om trots op te zijn." Maar om nou te zeggen dat het een heikel punt is, op de aandeelhoudersvergadering in Den Haag? Nee. Het vertrek van topman Harry Koorstra doet veel meer stof opwaaien. Hij was een vriend van de investeerders. Na zijn vertrek daalde de beurskoers met zes procent.

Voor de postbodes is Koorstra de man die hun ontslag bekookstofde. Bouwmans zat nog eens anderhalf uur bij Koorstra aan het bureau, om hem op andere gedachten te brengen. Tevergeefs. De Schijndelaar toont na enig aandringen wel wat begrip voor de bedrijfslijn. „Er is minder post, dat klopt. Ik snap dat het bedrijf technische verbeteringen doorvoert. Maar ze vergeten dat aan het

einde van dat proces altijd nog een menselijk deeltje zit. Daarmee springen ze helemaal verkeerd om.”

De VEB kijkt met argusogen naar de consequenties die de reorganisatie heeft in de praktijk „Klanten hebben hier last van. De reorganisatie is slordig en te snel ingevoerd. We hopen niet dat het kwaliteitsverlies permanent is.”

Bouwmans draaide laatst een weekje mee op de nieuwe voorbereidingslocatie in Den Bosch, waar de afgelopen maanden zoveel mis ging. „Ik heb het overleefd, maar had daar twintig paracetamol voor nodig. Er ging zoveel mis. De nieuwe collega's waren niet goed opgeleid, wisten niet wat ze met veel brieven aan moesten. Iedereen wordt zomaar aangemoedigd om post op volgorde te zetten.”

Toch, ondanks alle problemen, is de voornaamste zorg van aandeelhouders dat de reorganisatie zo snel mogelijk wordt hervat. „De bezuinigingsdoelstellingen dreigen in gevaar te komen”, zegt Jansen. „De vraag is hoe de nieuwe topvrouw omgaat met de druk van de Raad van Commissarissen. Die is met de aanwezigheid van Wim Kok en Jacques Wallage enigszins politiek getint. De vrees bestaat dat zij een rem willen zetten op het proces, vooral bij aandeelhouders overzees. Zij hebben een flinke stem, gemiddeld is tachtig procent van de AEX-aandelen in buitenlandse handen. Doorgaans zijn ze daar niet zo geïnteresseerd in binnenlandse politieke belangen.”

Voor Bouwmans valt het doek in oktober. Dan sluit kantoor Veghel. De postbode overweegt daarna voor zichzelf te beginnen. Opmerkelijk genoeg is 'iets met aandelen' daarbij één van de opties. „Ik weet er inmiddels het nodige van.”

Wat zei hij ook weer over aandelen? Het enige wat zeker is, is dat het morgen anders is dan vandaag.

Problemen bij PostNL

- 16 maart: Nieuwe Centrale Voorbereidings Locaties in Den Bosch en Utrecht in gebruik genomen. Bestelkantoren in onder meer Den Bosch en Waalwijk gesloten.
- 31 maart: Brabants Dagblad ontvangt na oproep bijna 800 klachten van boze klanten. Post wordt te laat, verkeerd of niet bezorgd. PostNL biedt excuses aan, maar vraagt begrip en belooft beterschap.
- 16 april: Problemen houden aan. Op verzoek van de ondernemingsraad wordt de reorganisatie voorlopig opgeschort. Een commissie moet er voor zorgen dat problemen in andere regio's uitblijven.
- 19 april: Harry Koorstra, voorzitter Raad van Bestuur, stapt op. Hij voert een conflict met de Raad van Commissarissen op als reden.
- 24 april: Op de aandeelhoudersvergadering ontkennen de Commissarissen dat er een conflict was. De Raad van Bestuur maakt bekend af te zien van bonussen over 2012.



- PostNL rust sinds de verkoop van pakketbedrijf TNT aan UPS op drie pijlers.
- De postverwerking in Nederland is nog steeds de grootste tak, maar die tak krimpt wel.
- Om die krimp op te vangen, heeft het bedrijf zich ook op de buitenlandse postmarkt gestort. PostNL is onder meer actief in Engeland, Duitsland en Italië.
- Daarnaast zet het postbedrijf een nieuwe, eigen pakkettentak op.
- Als het geld van UPS voor de overname van TNT binnen is, gaat PostNL nieuwe overnames doen, benadrukte het bedrijf op de aandeelhoudersvergadering.
- UPS betaalt PostNL ruim 5 miljard euro voor TNT.

Nederland bezuinigt

Meer dorper