

# Een energiecontract afsluiten en uw rijbewijs of identiteitskaart afhalen: kan het straks ook in uw postkantoor?



**Haalt u straks uw nieuwe identiteitskaart of rijbewijs in het postkantoor? Of misschien sluit u er wel uw volgend energiecontract af? Bpost-CEO Chris Peeters komt na vier maanden aan het roer met een opvallend plan om het postbedrijf toekomstbestendig te maken. Waarom is dat nodig? En welke rollen ziet hij allemaal weggelegd voor het postkantoor? “We moeten breed nadenken over win-wins.”**

Niet langer dan vier maanden is hij intussen CEO van bpost, maar dinsdagochtend mocht Chris Peeters het in een hoorzitting van het federaal parlement gaan uitleggen. Voor het eerst sprak de topman van het postbedrijf publiekelijk over zijn toekomstvisie voor het geprivatiseerde overheidsbedrijf. Bpost staat voor een brede, uitdagende transformatie na jaren van vermeend gesjoemel, een voortdurend dalende brievenmarkt en de zware klap die het verlies van de krantenbedeling voor het bedrijf was.

Opvallend: Peeters wil de welgeteld 656 postkantoren die er in ons land nog zijn voor veel meer inschakelen dan het verkopen van postzegels of het terugsturen van Zalando-pakketjes. De topman wil bpost eveneens inschakelen voor “eenvoudigere” eerstelijnsdienstverlening voor andere bedrijven en partners. Dat betekent dat Peeters wil dat postmensen

het eerste aanspreekpunt worden bij alle mogelijke vragen voor pakweg de gemeente, vakbond of ziekenfonds. “Zo betekenen de gemeentefusies voor de burger ook grotere afstanden naar het gemeentehuis, om bijvoorbeeld een nieuwe identiteitskaart of rijbewijs af te halen. Bpost zou die kunnen afleveren”, haalt Peeters ter illustratie aan. “Of nog: u heeft een probleem met uw energiefactuur? Wel, in het postkantoor zal men u helpen, het eventueel voor u uitzoeken.”

Bedoeling: de burger een basisdienstverlening bieden waar andere bedrijven en organisaties vandaag niet meer thuisgeven. Sinds enkele maanden fungeert het postkantoor al als eerste contact voor bankdiensten van BNP Paribas Fortis. Bpost wierf er een 100-tal extra financiële experts voor aan. Peeters wil verder die ingeslagen weg op. Zo ziet hij voor bpost eventueel ook een rol weggelegd in de ondersteuning van bijvoorbeeld ziekenfondsen, “die nu nog soms maar een paar halve dagen per week open zijn”. Denk hierbij aan het beantwoorden van vragen over terugbetalingen. Vragen over de belastingbrief door daarvoor opgeleide postmensen laten beantwoorden: waarom niet? “We voelen dat bij de burger de behoefte bestaat om geholpen te worden in een steeds complexere administratieve wereld. We moeten breed nadenken over win-wins. Wat we niet moeten doen, is broodjes verkopen. Want dat hebben we ooit ook gedaan.”

### Visvergunning of busabonnement

Econoom Roel Gevaers (UAntwerpen), onder meer gespecialiseerd in postdiensten, vindt het “een logische stap” dat bpost extra diensten zou aanbieden, om zo nieuwe inkomsten aan te boren. “Hiermee gaat men een beetje terug naar wat de post vele decennia lang was: vorige eeuw kon je er nog terecht voor onder andere een visvergunning of busabonnement. Die activiteiten werden in de loop der jaren weggedrukt wegens ‘niet de corebusiness’. Maar dat was in een tijd dat elke bank, vakbond of ziekenfonds in elke gemeente nog een kantoor had. Ondertussen sloot zelfs de grootste Belgische bank het merendeel van haar filialen om klanten voor het eerste contact naar het postkantoor door te verwijzen. Dat wil wél nog open blijven, maar daarvoor zijn wel extra inkomsten nodig. Het is dus niet onlogisch dat bpost een soort contactpunt voor de burger wordt. De kantoren en het personeel zijn er toch.”

Met toegankelijke kantoren over heel het land kan bpost helpen de digitale kloof te dichten

minister van Overheidsbedrijven Petra De Sutter (Groen)

Wat minister van Overheidsbedrijven Petra De Sutter (Groen) betreft, kan de dienstverlening van postkantoren gerust verdergaan dan posthandelingen, mits daarover heldere afspraken worden gemaakt. “Sterker nog: bpost is daar al mee bezig. In tientallen postkantoren waren al verschillende proefprojecten waarbij mensen geholpen werden die niet goed overweg kunnen met de computer of smartphone”, aldus de minister. “Met toegankelijke kantoren over heel het land kan bpost helpen die digitale kloof te dichten.”

De Sutter verwijst hiermee naar een proefproject in 65 Waalse postkantoren eind vorig jaar waarbij ‘digitale assistenten’ digitaal kwetsbare burgers hielpen het voor hen meest interessante telecomcontract te vinden. “Die prijsvergelijkingen waren zo succesvol dat het project op meerdere plaatsen werd verlengd”, zegt bpost-woordvoerder Veerle Van Mierlo. “In Jurbeke konden inwoners bij het plaatselijke Postkantoor terecht voor gratis hulp bij alle online administratieve formaliteiten van de gemeente. Denk hierbij aan het bestellen of afleveren van akten van de burgerlijke stand of een uittreksel uit het strafregister.” Nog in het kader van een proefproject konden burgers vorig jaar in 17 Postkantoren terecht voor gratis ondersteuning in verband met de spreiding van de betaling van hun gewestbelasting, of om een vermindering van hun onroerende voorheffing aan te vragen.”

Voor alle duidelijkheid: het gaat nog maar om de eerste grote krijtlijnen die de nieuwe CEO voor ogen heeft. Peeters heeft de bedoeling in het najaar met een concreet plan te komen.”

Dit maakt eveneens deel uit van het transformatieplan van CEO bpost

Bpost staat voor een grote, uitdagende transformatie. Een reorganisatie wil CEO Chris Peeters dat niet noemen. Hij bereidt het bedrijf wel voor op alle mogelijke scenario's, waarbij banenverlies niet valt uit te sluiten. "Als we plan A niet halen, moeten we de eerlijkheid hebben de nodige maatregelen te nemen. We gaan de mensen niet met hun vingers laten draaien." Plan A halen, dat betekent voldoende "volume" behouden of binnenhalen om iedereen aan het werk te houden. Daarvoor mikt Peeters op meer toekomstgerichte producten voor de particulier, met onder meer een digitale aflevermogelijkheid voor de aangetekende zending, op pakweg het werk of in een pakjesautomaat. Ook voor pakjes moet de ontvanger, zo wil de CEO, de mogelijkheid krijgen deze op een plaats naar keuze te ontvangen, en deze desgewenst tot zeer kort voor de levering nog te wijzigen.

Een pak nieuwe business moet ook via de kmo's komen. "Wij hebben al een goed draaiend netwerk om pakjes op alle mogelijke plaatsen te verdelen. Bpost zou bijvoorbeeld zijn rondes kunnen aanpassen aan de noden van kmo's." Peeters maakt zich sterk dat ook de krantenbedeling nog niet helemaal verloren is. "Bpost is nog steeds met diverse uitgevers in volle onderhandeling. We hopen eind maart tot een akkoord te komen, zodat het bedrijf zich kan voorbereiden op de situatie vanaf juli ,wanneer de overgangperiode afloopt."

Hoe dan ook moet het postbedrijf ook toekomstklaar worden gemaakt. En daarvoor zal een grote flexibiliteit van de 36.000 personeelsleden absoluut noodzakelijk zijn, zodat deze ook op andere momenten kunnen worden ingezet. "Medewerkers zullen via omscholingen, bijvoorbeeld van postbode tot chauffeur of IT'er, de kans krijgen mee te evolueren met noden van het bedrijf."

Nieuwe CEO bpost sluit herstructurering niet uit: "We gaan de mensen niet met hun vingers laten draaien"

Bpost-topman wil bladzijde omslaan en transformatie inzetten

[Sven Ponsaerts](#)