



Een jaar na zijn aanstelling als nieuwe CEO van bpostgroup presenteerde Chris Peeters een strategisch plan dat het bedrijf “een toekomst moet bieden”. “We moeten ons anders organiseren om relevant en competitief te blijven”, zegt hij in een uitgebreid interview met *Tika*.

“Ik heb sinds ik hier ben al veel gemotiveerde mensen mogen ontmoeten en veel opportuniteiten kunnen ontdekken.”

U was – zacht uitgedrukt – niet erg happig om ons een interview toe te staan. Omdat u niet graag interviews geeft? Of bent u bang om uitspraken te doen die het bpost-personeel tegen de borst kunnen stuiten?

De timing zat niet goed. Onze strategie was nog niet volledig afgeklopt. U zal ongetwijfeld hebben gemerkt dat ik tot voor kort geen persinterviews heb gegeven over de business. En het bpost-personeel hoort mij zeer regelmatig via interne communicatie.

Hebt u lang moeten nadenken toen u zo’n anderhalf jaar geleden werd gevraagd om de nieuwe postbaas te worden?

De postsector interesseert mij al heel lang. Bpost is een bedrijf dat een grote relevantie heeft en maatschappelijk dicht bij de mensen staat dan Elia (waarvan Chris Peeters tot november 2023 CEO was – nvdr). En ik neem graag uitdagingen aan. Dus nee, ik heb niet zo heel lang moeten nadenken.

Uw dochter zou tegen u hebben gezegd: “Je hebt al zoveel gespreken over hoe het allemaal beter kan. Doe het nu maar.”

Da’s waar. Ik bespreek zo’n dingen graag met mijn kinderen. Ze kenden

mijn affiniteit voor de sector en ze hebben van dichtbij gezien en gevolgd hoe ik bij Elia te werk ben gegaan. Daarom spoorden ze me aan om mijn daadkracht in te zetten voor bpostgroup.

Dat u de handschoenen opnam om bpost nieuw leven in te blazen, kwam niettemin als een verrassing. Wie ruilt nu de gunstige vooruitzichten van een internationaal groeibedrijf als Elia Group in voor een muur van zorgen bij een sputterend overheidsbedrijf.

Het kwam misschien als een verrassing voor de buitenstaanders, maar ik zag een mooie uitdaging en heb die met beide handen gegrepen. En het is niet omdat het een overheidsbedrijf is dat er niets mogelijk is. Ik heb sinds ik hier ben al veel gemotiveerde mensen mogen ontmoeten en veel opportuniteiten kunnen ontdekken.

Toen u eraan begon, wist u nog niet dat bpost 345 miljoen euro aan inkomsten uit de bedeling van kranten en magazines dreigde te verliezen. U kon alsnog een groot deel van de persdistributie recupereren, maar tegen veel lagere marges.

Dat klopt. Ik ben na welgeteld drie weken in een crisis beland. Ik wist

wel dat ik aan een marathon begon, maar aan de start kreeg ik plots een rugzak met daarin tien kilo stenen mee. Nu, het stond in de sterren geschreven dat die persconcessie geen jaren meer ging standhouden, maar we zijn in snelheid gepakt. Na vele gesprekken met de uitgever en syndicale partners zijn we zowel in het noorden als in het zuiden van het land tot een oplossing gekomen. In Vlaanderen is er meer concurrentie, dus daar hebben we gewerkt met een graduele overgang van de krantendistributie naar dochtermaatschappij AMP om enerzijds een meer economische oplossing aan te bieden aan de uitgever en toch zo veel mogelijk volume binnen de groep te houden. In het zuiden van het land hebben we de bestaande oplossing nog een jaar kunnen verlengen en moet nu dit jaar worden bekeken hoe dit in de toekomst zal worden aangepakt.

Het is gewoon zo dat we ons anders moeten organiseren om in de toekomst relevant en competitief te blijven. We hebben een strategie ontwikkeld en zijn die nu aan het implementeren. Ik wil bpost opnieuw laten aanknopen met groei en de beste kansen geven voor de toekomst.

Gelukkig bent u niet naar bpost gekomen “om een bedrijf te runnen dat in goede staat is. Ik zou daar ook niet goed in zijn,” gaf u in een eerder interview toe.

Ik ben inderdaad eerder de man van de transformaties. Dat is wat me aantrok bij Elia, dat is wat me bij bpostgroup heeft gebracht. Ik ga graag op zoek naar sterktes die verder kunnen worden ontwikkeld.

Intussen neemt het aantal brieven en kaarten dat bpost bezorgt ieder jaar met acht tot tien procent af en de verwachting is dat die daling zich in de komende jaren zal doorzetten.

Die daling is al jaren aan de gang. Johnny Thijs, CEO van bpost tussen 2002 en 2014 – nvdr, was zich daar al heel goed van bewust en heeft in zijn tijd grote stappen gezet om besparingen te realiseren. Daarmee heeft hij alleszins tijd gekocht voor de Belgische activiteiten, maar nog te weinig toekomst. Een Belg krijgt vandaag nog zo’n 89 brieven per jaar in zijn bus. In Denemarken zijn dat er nog maar 23. Ik zeg niet dat we zo ver zullen dalen, maar we zitten ook nog niet op de bodem. Daarbij komt dat we door het verlies van de krantenconcessie en interessante overheidscontracten op korte tijd 240 miljoen euro aan omzet zijn



“Een Belg krijgt vandaag nog zo'n 89 brieven per jaar in zijn bus. In Denemarken zijn dat er nog maar 23. Ik zeg niet dat we zo ver zullen dalen, maar we zitten ook nog niet op de bodem.”

sten gaan aanleveren aan een ander segment van klanten. Bijvoorbeeld voor kledingketens kunnen wij logistieke diensten aanleveren door kledingstukken die klanten hebben besteld van de ene winkel naar de andere te brengen. Zo kunnen zij de klanten sneller tevreden stellen. Wij zouden machineonderdelen die technici de volgende dag nodig hebben in pakjesautomaten kunnen stoppen, zodat zij daar 's morgens direct mee aan de slag kunnen. Dat soort van diensten zijn we nu volop aan het testen.

Bpost onderzocht al eens de optie om actief te worden op de bedrijvenmarkt en kwam toen tot de conclusie dat de beschikbare middelen dit niet toelieten.

Waarom denkt u dat het toch kan?

De tijden zijn veranderd, de klantenvragen en de markt zijn geëvolueerd. De snelheid van levering is veel belangrijker geworden. Waar vroeger veel meer met paletten werd gewerkt, is de gemiddelde lading nu eerder pakjesgrootte. En daar kunnen wij wel iets in betekenen.

De overname van het Franse Staci dat gespecialiseerd is in het leveren van pakjes aan bedrijven past in dit kader?

Ik zal zelfs meer zeggen: de overname van Staci is cruciaal in onze transformatie om een toonaangevende logistieke speler te worden. Het is bijzonder inspirerend om te zien hoe zij de laatste jaren zijn gegroeid, welke diensten ze hebben ontwikkeld, hoe ze georganiseerd zijn. Bovendien zijn de activiteiten van een Staci en Radial/Active Ants heel complementair.

“Het zal zeker mogelijk zijn dat collega's op termijn een andere job gaan doen binnen de onderneming.”

Zij leveren ook heel andere diensten dan wij zelf aanbieden bij Radial en Active Ants. Ik geef een voorbeeld. Alle producten die je kan vinden in de tankstations van TotalEnergies worden gestockeerd bij Staci. De verantwoordelijken van die tankstations kunnen via een specifieke website de producten bestellen die ze willen. Dat gaat van koffiemachines, koffie, motorolie tot de uniformen van de mensen die achter de kassa staan. Eens de bestelling is geplaatst, maakt Staci de pakketten klaar en zorgt het voor de bezorging de volgende dag. Staci staat in voor het hele proces van stockbeheer, over orderbeheer, tot facturatie en levering. Dat zijn diensten die we verder kunnen ontwikkelen in andere sectoren.

Bpost betaalde 1,3 miljard euro voor Staci; dat is meer dan de

eigen ondernemingswaarde die, inclusief 420 miljoen euro netto schulden, goed 1,1 miljard euro bedraagt. Een dure deal, niet? We hebben een correcte prijs betaald voor Staci. Zoals ik al zei, de overname was een cruciale stap in onze transformatie naar een logistieke dienstverlener. Wij hebben ons huiswerk enorm goed gemaakt; we hebben alle kasten open getrokken en alles onderzocht. Staci is financieel heel gezond. Er zullen geen verrassingen volgen. Wij kunnen bijzonder veel leren van hun manier van werken en er zijn nog meer synergiën dan we hadden kunnen denken. We pakken deze overname op een heel andere manier aan dan dat dat in het verleden binnen bpost is gebeurd. We zijn nu bezig met een doorgedreven integratie van de verschillende activiteiten en dat levert heel wat resultaten op. Ik

denk daarbij bijvoorbeeld aan de besparingen die we kunnen realiseren op het vlak van transport door schaalvergroting. We gaan bij elke dochteronderneming na wie met welke leverancier werkt, wat we moeten behouden, wat we moeten veranderen en wat de meest economische en efficiënte oplossing is.

Toen bpost in 2017 700 miljoen euro neertelde voor de overname van het Amerikaanse Radial werd dat ook een goeie investering genoemd. Niet dus.

Ik kan niet spreken over de beslissingen uit het verleden. Ik kan alleen kijken naar hoe we er vandaag mee omgaan. Ook bij Radial zijn we bezig met een omslag. Radial was veel te afhankelijk van de heel grote klanten en was daar volledig op georganiseerd. Daarom zijn we bij Radial sinds enige tijd

“Bpost is nog altijd een financieel gezond bedrijf.”

niet rendabel houden met de verkoop van postzegels of zelfs met bankverrichtingen. Denk aan de banken die overal kantoren sluiten. Ook wij moeten andere functies gaan zoeken om het financieel en operationeel haalbaar te houden. Er zijn verschillende mogelijkheden om extra, betalende diensten aan te bieden in de postkantoren. We zijn die aan het exploreren. In andere landen gebeurt dat ook. Kijk naar Italië of Frankrijk, waar men de oefening al heeft gemaakt en waar men voor veel overheidsdiensten terecht kan in het postkantoor.

Naast de plannen die u met de postkantoren heeft, denkt u ook extra inkomsten te kunnen genereren door kmo's logistiek te “ontzorgen”. Hoe wil u dat concreet doen?

Gezien de evolutie van de markt moeten we andere marktsegmenten aanboren. In België zijn we vooral actief in de consumentenmarkt, al ondersteunen wij ook al heel veel webshops. In de rest van onze groep zijn we al voornamelijk actief in de zakelijke markt. Onze dochterbedrijven Radial, Active Ants en ook Staci doen fulfilment voor webshops, waarbij ze dus de stock beheren en de bestelde pakjes klaarmaken voor verzending. We hebben daar al een belangrijke positie in en we kunnen daar nog verder op bouwen.

Maar er zijn ook andere diensten die we kunnen gaan aanbieden aan de bedrijfsmarkt. Steunend op onze sterktes – collega's die gewoon zijn om kwaliteitsdiensten te leveren, de grootste vloot, het grootste netwerk van pakjesautomaten, ... - kunnen wij een ander soort dien-

kwijtgeraakt. Dat maakt dat de Belgische activiteiten voor het eerst van zwarte naar rode cijfers zijn gegaan. Er moet dus iets gebeuren. Als we niet ingrijpen, is dit een bedrijf zonder toekomst.

Bpost verwerkt wel steeds meer pakjes, maar dat brengt veel minder op dan de bezorging van brieven.

Bpost is zo georganiseerd dat we een postbedrijf zijn dat ook pakjes verdeelt. De rondes zijn eigenlijk nog quasi brievenrondes. Dat is niet houdbaar als je weet dat de postbode nu veel meer pakjes bezorgt dan brieven. We moeten een logistiek pakjesbedrijf worden dat de dalende brievenpost er nog bij doet.

Het is ook zo dat er veel meer concurrentie is in de pakjesmarkt. Dat zie je gewoon in het straatbeeld. Wij zijn nog de grootste in België, maar willen we dat blijven, dan moeten we veel meer inzetten op kwaliteit, op het meegaan met de veranderende klantenwensen. De dienst die we net hebben gelanceerd, een pakje versturen zonder verpakking en zonder etiket, is er zo een. We zien dat de verkoop van

tweedehandsproducten boomt, verzendingen van consument naar consument. En onze traditionele pakjesoplossing is een van de duurder. Dus moesten we creatief zijn en dat anders aanpakken. Dat hebben we ook gedaan. Momenteel gaat het om een pilootproject in Antwerpen, maar de bedoeling is om dat zo snel mogelijk in het hele land uit te rollen. Het is een vernieuwende oplossing die doordacht is en die gebaseerd is op onze sterktes.

We moeten durven denken aan andere manieren van werken. Zo zijn we nu bulk rondes aan het testen, waarbij er in het sorteercentrum een voorsortering is van de pakjes die naar afhaalpunten of pakjesautomaten gaan. De collega's pikken die rechtstreeks daar op, doen de ronde van de afhaalpunten

en nemen ook ineens de retours mee. Zo moeten er minder producten worden gesorteerd in de distributiecentra en kunnen de postbodes zich op de thuislevering concentreren. Ik ben zelf al mee geweest op dergelijke rondes en dat werkt goed. De collega's die dat uitvoerden deden dat met groot enthousiasme.

U wil bpost ook minder afhankelijk maken van zijn historische kernactiviteit door de postkantoren uit te bouwen tot nabijheidsdiensten aanbieden.

Ook hier moeten we verder denken dan wat we tot nu toe hebben gedaan. We hebben 656 postkantoren, in elke gemeente één. Daar krijgen we geld voor van de overheid in het kader van het beheerscontract. Want zo'n netwerk kun je

Toen uw overstap werd bekendgemaakt, belandde u meteen in een mediastorm, omdat bpost met behulp van bonussen het loonplafond voor overheidsbedrijven omzeilde. Zo kan uw loon oplopen tot 1,2 miljoen euro per jaar, meer dan het dubbele van wat uw voorganger verdiende.

Ik heb niet de gewoonte om commentaar te geven op mijn salaris, ik ga dat hier ook niet doen. Er is genoeg over gezegd en geschreven. Wat de lezers moeten weten, is dat we met heel de ploeg, met heel het bedrijf de schouders zetten onder een uitdaging die niet simpel is: een toekomst voorzien voor bpost. We hebben ons geëngageerd om een diepgaande transformatie te realiseren, zonder dat er sprake is van een sociaal plan. De werkzekerheid en het welzijn van de medewerkers staat voorop.



“Een sociaal plan is zeker te vermijden, maar dat vergt wel concrete inspanningen.”

aan het werken, enerzijds aan het zoeken naar een ander soort klanten, anderzijds naar het efficiënter maken van onze operaties. De kostenbesparingen werpen kwartaal na kwartaal vruchten af. Het aanboren van een nieuw klanten-segment neemt tijd in beslag, maar we zitten ook daar op het juiste pad.

Denkt u eraan om Radial van de hand te doen? Met de opbrengst zou u bijvoorbeeld de schulden kunnen afbouwen die bpost is aangegaan om Staci over te nemen.

Radial, Active Ants en Staci zijn heel complementaire bedrijven met

vergelijkbare activiteiten. Wat we nu aan het doen zijn, is die bedrijven veel beter laten samenwerken. Dit onder leiding van Thomas Mortier, de CEO van Staci. Op die manier kunnen we een veel breder dienstenaanbod presenteren aan een bredere klantendatabase. Dat biedt mogelijkheden. Da's één aspect. Anderzijds, bpostgroup is nog altijd een financieel gezond bedrijf. Je mag er op vertrouwen dat we alleen beslissingen nemen die het beste zijn voor de toekomst van ons bedrijf.

U verwacht twee tot drie jaar nodig te hebben om bpost weer

gezonder te maken. En dat zonder naakte ontslagen. We hebben, samen met de verschillende teams, een degelijke, brede en toekomstgerichte strategie uitgetekend. Die wordt gedragen door de Raad van Bestuur. We zijn die strategie nu volop aan het uitrollen. We gaan er inderdaad van uit dat we dit kunnen doen zonder dat er een sociaal plan nodig is. Wat niet wil zeggen dat we niets doen. We hebben tijdelijke contracten stopgezet om het verlies van het krantencontract op te vangen. Er is het natuurlijk verloop, dus niet iedereen die bpost verlaat zal worden vervangen. En we zetten in

op interne mobiliteit. Het zal zeker mogelijk zijn dat collega's op termijn een andere job gaan doen binnen de onderneming; zo zijn er al heel wat postbodes die vrachtwagenchauffeur zijn geworden. Ook de manier van werken zal veranderen, we moeten nog meer digitaal worden, meer gericht op de wensen van de klant, soms sneller, maar altijd met een nog betere kwaliteit.

Er zijn wel een aantal voorwaarden verbonden aan de belofte om uw strategisch plan zonder naakte ontslagen uit te voeren. Begrijp: een sociaal plan is toch niet uit te sluiten?

Een sociaal plan is zeker te vermijden, maar dat vergt wel concrete inspanningen. De organisatie moet meer schaalbaar worden, zodat de kosten in lijn zijn met de volumes. Er lopen heel wat pilotprojecten, we testen nieuwe producten en diensten, we doen alles wat nodig is om de transformatie te doen slagen. Wat we zelf kunnen controleren, zullen we controleren. Het laatste dat we nodig hebben zijn meer stakingen en klanten die gaan lopen omwille van die stakingen, of omwille van slechte kwaliteit. Dat zou het slechtste scenario zijn. En komt er morgen een economische crisis, of gebeurt er iets anders

dat een belangrijke impact heeft op onze business, dan gaan we wel moeten ingrijpen.

Wanneer zal u uw opdracht bij bpost als geslaagd beschouwen?

Bpost bestaat 200 jaar. Het is eenieiders betrachting om daar nog even veel jaar bij te doen. Ik wil van bpost opnieuw een mooi en succesvol bedrijf maken waar alle Belgen en zeker alle medewerkers trots op zijn. Ik wil dat de collega's een toekomst zien in ons bedrijf en dat we een belangrijke rol kunnen blijven spelen in de maatschappij. //

Ik werk op dit moment bijna acht jaar bij de NMBS als administratief secretaris in het operationeel beheer van een groot Belgisch station. Daarvoor was ik aan de slag als verpleger. Buiten het recht op ouderschapsverlof en loopbaanonderbreking waarvan ik gebruik maakte, had ik in de tussentijd geen noemenswaardige periodes van inactiviteit. Ik werkte ook mee aan een sociaal project, waarbij ik ermee instemde om iets minder te verdienen, omdat het project mij zeer nauw aan het hart lag.

Als ik in 2035, op mijn 65ste, met pensioen zou gaan, zou ik kunnen rekenen op een netto-pensioen van 1.830 euro per maand. Blijf ik twee jaar langer werken, zie ik mijn pensioen met amper honderd euro stijgen. Dat zal niet volstaan om later indien nodig mijn opname in een woonzorgcentrum te betalen. De gemiddelde prijs van zo'n opname bedraagt nu al 2.200 euro per maand.

De Arizona-regering verplicht mij nu om tot mijn 67ste te werken. En ik riskeer een malus die kan oplopen tot enkele honderden euro's per maand. Dan maar volhouden tot mijn 67ste? Maar hoe?

De pensioenen van de ambtenaren zijn niet te hoog. Het zijn de pensioenen in de privésector – en die van de contractuelen bij de NMBS – die te laag zijn.

Jef Heyvaerts

Sectorverantwoordelijke Annick Boon reageert



Over de persconcessie

“Bpost gaf als reden om een groot deel van het krantenvolume aan AMP over te dragen dat

het zo de controle behoudt en naakte ontslagen kan vermijden. Het is nu afwachten of en hoe het bedrijf die belofte in de komende weken en maanden kan en zal waarmaken. Intussen is het pijnlijk te moeten vaststellen dat de kwaliteit van de kranten-distributie er sinds de overdracht aan AMP en PPP aanzienlijk op achteruit is gegaan. Het mag stilaan voor iedereen duidelijk zijn dat de inspanningen die onze postbodes deden om de kranten dagelijks op een correcte manier uit te reiken serieus werden onderschat.”

Over Staci

Het is een feit dat bpost voor de overname van Staci een fors bedrag heeft betaald. De tijd

zal uitwijzen of dat een goeie investering was en dus zal bijdragen tot de ontwikkeling van nieuwe activiteiten. Ik wil toch opmerken dat de roots van dit bedrijf in België liggen. Dat lijkt onze CEO – soms – te vergeten.”

Over de sociale dialoog

“ACV-Transcom is niet a priori tegen een transformatie. Maar van een verregaande transformatie zonder ruimte voor sociaal overleg is weinig goeds te verwachten. Helaas moet ik constateren dat de CEO in het toch uitgebreid interview met hem op geen enkel moment over de sociale dialoog, onderhandelen of

“Van een verregaande transformatie zonder ruimte voor sociaal overleg is weinig goeds te verwachten”

overleggen met de syndicale partners spreekt. Nochtans kan een goede sociale dialoog ervoor zorgen dat 'het slechtste scenario', met 'klanten die gaan lopen omwille van stakingen', uitblijft.”

“We verwachten dat het bedrijf naar ons luistert en dat de medewerkers de nodige middelen en ondersteuning krijgen om zich binnen de voorziene tijd aan te passen. En als bpost meer flexibiliteit verwacht, moet daar iets tegenover staan.”

Over de recente staking

“De afgelopen maanden is duidelijk gebleken hoe Chris Peeters meent te moeten omgaan met een sociaal conflict: hij schakelde deurwaarders in om stakingspiketten te laten weghalen, liet zich zowel intern als in de media fel uit over stakende medewerkers en hun vertegenwoordigers en zette personeelsleden tegen elkaar op. In plaats van te luisteren naar de klachten van z'n personeel en om samen

ACV-Transcom had volgens algemeen sectorverantwoordelijke Annick Boon op het Paritair Comité van 19 december “geen andere keuze” dan de nieuwe CAO voor het bpost-personeel af te keuren. “Door het akkoord dat voorlag te ondertekenen, zouden we onder meer hebben ingestemd met een door bpost vastgelegd aantal reorganisaties in de distributiecentra, zonder zicht te hebben op de impact en de kwaliteit van die reorganisaties. En daarnaast blijft ook de toekomst van de sorteercentra in Gent en Luik onduidelijk.”

“We willen nog altijd onze verantwoordelijkheid opnemen en met het bedrijf over de voorgestelde plannen praten, op voorwaarde dat dit op een ernstige manier en in alle transparantie kan gebeuren”, aldus Annick Boon.

met de vakbonden naar oplossingen te zoeken. Uiteindelijk toonde hij zich pas na ons bezoek aan voogdijminister Vanessa Matz en op haar aandringen bereid om met ons in overleg te gaan. Mocht hij eerder hebben gereageerd, zou de impact van het sociaal conflict op de klanten veel kleiner of misschien zelfs onbestaande zijn geweest.”

Laat van je horen!

Heb jij zelf iets te melden? Een nieuwtje? Iets dat op je lever ligt? Of wil je reageren op een artikel in dit magazine? Eén (e-mail) adres: tika-nl@acv-csc.be.