

Verplichte verlofdagen bpost: dagen met aangepaste dienstverlening zijn allesbehalve een succes

Nieuws maandag 29 juli 2019

Inmiddels hebben we twee verplichte verlofdagen (19 april en 31 mei) achter de rug. We kunnen nu ook een eerste evaluatie maken.

De organisatie en de nasleep van deze verplichte verlofdagen zijn desastreus, ondanks een groot engagement van lokale teams. Er waren chaos, ontevredenheid, een onevenwichtige taakverdeling, moedeloosheid, extra werkdruk, technische problemen en de vrijwilligers voelden zich bedot. Dit zijn slechts enkele van de veelgehoorde opmerkingen. Sommige personeelsleden zijn op die dagen toch gratis komen werken of beginnen veel te vroeg aan hun dagtaak om de extra werkdruk spontaan op te vangen.

Bedenk daarenboven dat voor iedereen die ook maar iets begrijpt van de werking van bpost, 15 november en 26 december onbegrijpelijke data zijn om een verplichte verlofdag op te leggen. Ook klanten mengen zich terecht in het debat. Eerst een prijsverhoging doorvoeren en daarna met een minimale dienstverlening starten, is een opmerking die onze bestellers dikwijls horen.

De prognose is dat we eind 2019 de kaap van de 500.000 pakjes per dag gaan bereiken. Hoe is het mogelijk dat bpost in volle kerstperiode, het ogenblik waar ons bedrijf jaarlijks een enorme toevloed aan pakjes te verwerken krijgt en volop zelfstandige pakjesverdelers moet inzetten, haar personeel verplicht om dan thuis te blijven? Ook onze klanten gaan dit niet begrijpen. Dat bpost in deze context alvast haar budget voor marketing schraapt, want dit is negatieve reclame.

Op het ogenblik dat jullie dit artikel lezen, zal een tweede discussie en evaluatie van dit monster achter de rug zijn. Wij houden jullie op de hoogte.

Jean-Pierre Nyns

Dit artikel verscheen in Tribune 75.07