

bpost: brief van een bezorgde burger legt de vinger op de wonde

Nieuws dinsdag 3 maart 2020

Recent ontving ACOD Post een interessante brief van een burger die zijn bezorgdheden uitdrukte over het reilen en zeilen bij bpost. Hieronder enkele scherpe passages die we je niet willen onthouden, onbewerkt en ongekuist.

“U vraagt zich af hoe bpost het vertrouwen kan herwinnen van de burger en hier moet mij toch het een en het ander van het hart. Want er zit een serieus haar in de boter. Als trouwe klant heb ik de laatste jaren geen goed woord meer over bpost. Ik ben de postiers wel zeer erkentelijk en heb het diepste respect voor iedereen die zich zo inzet, maar het is te merken dat de directie jullie uitperst en behandelt als vuil, en dat voelen wij als klanten ook. Vroeger kenden wij de postbode en had deze tijd voor ons. Vroeger kwam ik graag in een postkantoor, want er was sociaal contact en de beambten legden speciale uitgiften voor mij opzij. Nu zijn de postbodes duracell-konijntjes die bezwijken onder de tijdsdruk en een bezoek aan een loket is niet meer fijn. De nadruk ligt er enkel op verkopen en ze zuigen nog net niet de portemonnee zelf uit je broek, echt kil.”

[...]

“Het huidige management heeft van bpost een holle doos gemaakt. De website is daar het beste voorbeeld van. Op de site vind ik geen nuttige info. Of op 24 december het postkantoor open is en tot hoe laat, dat zal ik er niet vinden, maar wel massa's persberichten in de trend van “dikkenek X heeft bpost parcels north america verlaten”, ja, dat boeit echt geen enkele klant hoor.”

[...]

“En terwijl we lezen over de extraatjes die de CEO zichzelf bedeeft, staan wij als klant in de kou. Op tien jaar tijd zijn de tarieven van postzegels verdubbeld en de service is minstens gehalveerd. In theorie is het onderscheid tussen prior en niet-prior misschien goed, maar in de praktijk is het een fiasco. Van Gerven schafte de buslichtingen op zaterdag af. Als ik op zaterdag een priorbrief afgeef in een postkantoor is die ten vroegste dinsdag bij de geadresseerde. Dat is geen priordienst, dat is klantenbedrog.”

[...]

“Vanaf januari zal een zegel ‘europe3’ met 45 cent omhooggaan. Dat is toch niet meer normaal? Als dat volgend jaar nog eens zou gebeuren, dan is zo een zegel op twee jaar tijd met 90 cent gestegen. Niet moeilijk dat er alsmaar minder post wordt verzonden.”

[...]

“Je zit een hele dag thuis, de bel gaat niet, maar er zit wel een bonnetje van een aangetekende brief in de bus. Ik begrijp dat postbodes dit doen uit angst voor agressie. Maar als klant vind ik dit niet fijn. De brief zit dan niet bij het postpunt hier in de straat, maar in het postkantoor aan de andere kant van het dorp. Je komt daar al een beetje slechtgezind door de gang van zaken aan en de loketbediende blijft pushen om verzekeringen, bankdingen en thematische zegels te verkopen. Neen, ik wil gewoon mijn brief.”

[...]

“Er zit echt een haar in de boter en dat valt enkel nog te redden als het management van bpost terug een warm en klantgericht bedrijf maakt, met een service voor de mensen en een warm hart voor de personeelsleden. En het is zelfs zover gekomen dat ik post voor Nederland meegeef met iemand die wekelijks de grens oversteekt. Postzegels zijn er goedkoper, de post is daar altijd prior en als je daar in een postkantoor komt, dan word je geholpen en niet gedwongen om extra dingen te kopen.”

Deze bezorgde burger legt de vinger op de wonde. Iedere ‘postier’ kan zich in deze analyse vinden. Daarom staakten wij in november 2018, voor meer dienstverlening aan de burger en om niet verplicht te worden om al lopend gedurende 9 uur per dag te werken. Dat laatste is immers wat bpost wil met haar nieuw distributiemodel. Ook de politiek gaat hier niet vrijuit: haar streven naar zogenaamde liberalisering brengt alleen meer kosten voor minder dienstverlening met zich mee.

Jean-Pierre Nyns

