

Mondelinge vragen van een eerste aandeelhouder

- ***Is het gebouw Brussel X aan het Zuidstation nog steeds eigendom van bpost? Zo ja, wat is bpost hiermee van plan?***

Koen Van Gerven (CEO): dit gebouw is enkele jaren geleden al verkocht en is dus geen eigendom meer van bpost. Wij weten niet wie de huidige eigenaar van het gebouw is.

- ***Kunt u ons een indicatie geven over de toekomstige dividenden van bpost?***

François Cornelis (Voorzitter): de Raad van Bestuur van bpost hanteert een duidelijke richtlijn om minstens 85% van de niet-geconsolideerde netto jaarwinst van het bedrijf uit te keren.

- ***Het absentisme blijft een probleem, ondanks de recente verbetering die is aangehaald door de vakbonden. Ziet u in 2019 reeds positieve resultaten na de ondertekening van de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) in december 2018?***

Koen Van Gerven (CEO): de cao die op 20 december 2018 werd gesloten bevat verschillende onderdelen:

- herziening van de werklast op het terrein en van de zware rondes;
- aanwerving van extra personeel;
- verhoging van de koopkracht voor alle werknemers, met inbegrip van de postbodes, om het beroep aantrekkelijker te maken.

Deze maatregelen worden momenteel uitgevoerd en de eerste resultaten zijn positief.

- ***bpost slaapt op verschillende domeinen internationale prijzen in de wacht en levert onder andere op het vlak van het milieu grote inspanningen: waarom wordt hier niet meer ruchtbaarheid aan gegeven?***

- ***In 2019 zijn veel rode postbussen verdwenen, het is jammer dat hier niet meer over werd gecommuniceerd.***

Koen Van Gerven (CEO): wij nemen akte van uw suggestie om meer te communiceren over onze internationale prijzen en inspanningen omtrent het milieu.

Wat het weghalen van rode postbussen betreft, heeft bpost getracht op een transparante manier te communiceren over de doelstellingen en uitvoering van deze maatregel:

- via de media (pers, website, ...);
- door aanplakbiljetten op de betreffende postbussen met vermelding van de datum van afschaffing van de postbus (helaas zijn sommige van die affiches beklad, verscheurd of weggehaald);
- door een brief te sturen naar alle Belgische gemeenten met uitleg over de herziening van ons netwerk, met inbegrip van een gedetailleerd overzicht van alle postbussen die zouden verdwijnen in de gemeente (steeds in overeenstemming met het specifieke wettelijke kader hieromtrent) en een uitnodiging aan de gemeenten om hun opmerkingen terug te sturen: een honderdtal gemeenten heeft gereageerd en bpost heeft meerdere suggesties in overweging genomen. Veel andere gemeenten hebben niet of te laat gereageerd.

bpost heeft een belangrijke rol te spelen in de maatschappij: ze heeft dat altijd gedaan en ze zal dat blijven doen. We moeten echter ook rekening houden met de economische realiteit: (i) zich aanpassen aan het veranderende gedrag van de klanten, (ii) rekening houden met het welzijn van de werknemers en (iii) tegemoetkomen aan de verwachtingen van de aandeelhouders. Wij zijn ervan overtuigd dat wij op de goede weg zijn om een evenwicht te vinden tussen deze verschillende elementen.

Mondelinge vragen van een tweede aandeelhouder

- Ik heb een probleem met een beschadigd pakje.

Koen Van Gerven (CEO): wij nemen akte van uw opmerking en stellen voor om dit na de algemene vergadering te bespreken.

Mondelinge vragen van een derde aandeelhouder

- ***De resultaten van Radial stemmen niet overeen met wat was aangekondigd. Hoe zit dat precies?***

Koen Van Gerven (CEO): Vanuit operationeel oogpunt draait Radial goed. De commerciële activiteit daarentegen moest worden heropgestart en hiervoor werd een actieplan opgesteld. Op de Capital Markets Day van 21 juni 2018 heeft de CEO Parcels & Logistics USA, Pierre Winand, dit actieplan voorgesteld en erop gewezen dat, ondanks de diverse ontwikkelingen die gaande zijn, 2019 een moeilijk jaar zou zijn omdat:

- klanten hun contract eind 2017, begin 2018 hadden opgezegd, maar de impact hiervan pas na een overgangsperiode, dus in 2019, voelbaar zou zijn;
- de impact van de contracten die Radial met veel nieuwe klanten heeft gesloten pas volgend jaar merkbaar zal zijn.

Het is belangrijk hierbij de volgende vaststellingen voor ogen te houden:

- de nochtans ambitieuze doelstellingen voor het vernieuwen van bestaande contracten werden vorig jaar gehaald;
- het aantal nieuwe contracten heeft onze eveneens ambitieuze verwachtingen overtroffen;
- de 'net promoter score' (die de tevredenheid van de klanten meet) is aan het stijgen.

Het werk is nog niet af, maar wij hebben aanwijzingen dat wij op de goede weg zijn en kunnen daarom onze doelstellingen op lange termijn die werden meegedeeld op de Capital Markets Day bevestigen.

- ***Wat houdt het kopiëren van het model van Radial in Europa in?***

Koen Van Gerven (CEO): e-commerce is een mondiaal verhaal. Europa loopt wat achter op de Verenigde Staten, maar dat deze activiteit groeit in Europa valt niet te betwisten. bpost moet haar activiteiten diversifiëren om haar voortbestaan veilig te stellen en de vooruitzichten voor e-commerce zijn veelbelovend. Wij beschikken over de middelen en de kennis en vaardigheden om hierop in te spelen in België en de Verenigde Staten, en het is onze ambitie om deze activiteiten uit te breiden naar de rest van Europa, en zelfs naar Azië.

Mondelinge vragen van een vierde aandeelhouder

- ***Hoe komt het dat de Raad van Bestuur van bpost de commerciële problemen van Radial niet had gezien?***

Koen Van Gerven (CEO): Radial is niet de eerste overname die bpost heeft gedaan, en in samenwerking met experts werd er voor de overname een specifiek onderzoek (due diligence) uitgevoerd op een professionele manier. De Raad van Bestuur was zich bewust van de commerciële problemen bij Radial en heeft overigens geëist om de klanten te kunnen ontmoeten, wat vrij uitzonderlijk is in het kader van een overname. Helaas waren de problemen groter dan verwacht, maar dat hoort bij de risico's van elke overname.

- ***Moet bpost zich niet eerst concentreren op de kwaliteit van de postbezorging in België alvorens internationaal actief te zijn?***

Koen Van Gerven (CEO): er zijn verschillende aspecten verbonden aan uw vraag, die ik als volgt wil beantwoorden:

- de postbezorging blijft voor ons centraal staan en wij houden de kwaliteit ervan nauwlettend in het oog, met name via objectieve indicatoren die zijn opgesteld door externe experts;
- bepaalde rondes hebben te lijden gehad onder de stakingen en in bepaalde regio's is er een tekort aan postbodes, maar wij doen alles wat wij kunnen om de bezorging van post te blijven waarborgen;
- bpost biedt talrijke kanalen aan waarop mensen klachten kunnen indienen en elke klacht wordt ernstig genomen. Ik ontvang als CEO dagelijks klachten. Ik lees die allemaal en sommige beantwoord ik zelf. Elke klacht wordt grondig onderzocht en beantwoord.

Mondelinge vragen van een vijfde aandeelhouder

- ***Kan men een brief meegeven met de postbode?***

Koen Van Gerven (CEO) : de postbode zal inderdaad de brief meenemen. Dat is een dienst die voorzien is in de universele dienstverlening. Deze dienst heet "AUB Postbode / SVP Facteur". Er wordt dan een briefje toonbaar aan het venster geplaatst zodat de postbode kan aanbellen en de brief meenemen. Dit is reeds de praktijk en er is geen reden om dit af te schaffen.

Mondelinge vragen van een zesde aandeelhouder

- ***Wat zijn de toekomstplannen met bpost Bank? Behoort een fusie tot de mogelijkheden.***

Koen Van Gerven (CEO) : de activiteiten van bpost Bank zijn belangrijk, zowel naar onze klanten toe, alsook wat betreft de activiteiten in de postkantoren. De helft van de activiteiten in de postkantoren hebben te maken met bancaire transacties. De bancaire sector gaat door een belangrijke transformatie en wordt eveneens geraakt door de veranderingen in de digitale wereld. bpost Bank volgt deze digitale transformatie en heeft de laatste jaren enorme vooruitgang geboekt, rekening houdende met de specificiteit van de klanten van bpost Bank. Bancaire activiteiten op termijn zijn een uitdaging. De interestvoeten blijven historisch laag. bpost Bank is ongeschonden uit de bankencrisis gekomen maar deze crisis heeft het bancaire landschap fundamenteel veranderd op het vlak van regulering en financiële vereisten. We blijven dan ook permanent met onze partner BNP Paribas Fortis nadenken over de toekomst van bpost Bank.

Mondelinge vragen van een zevende aandeelhouder

- ***Ik wens geen klacht te formuleren, eerder het tegenovergestelde. Ik waardeer sterk het personeel in de postkantoren, in het bijzonder hun commerciële ingesteldheid. De verandering van de ingesteldheid van het personeel vergeleken met enkele jaren terug is opmerkelijk.***

Koen Van Gerven (CEO) : dank u voor deze opmerking.

- ***Hoeveel vertrouwen heeft u in het behouden van het dividend? U maakte zich sterk dat het gelijkaardig zal zijn als vorig jaar. Behoudt u die positie? Is die politiek houdbaar op lange termijn gezien de dalende brievenmarkt?***

Koen Van Gerven (CEO) : ik wens voor alle duidelijkheid te melden dat ik nooit gezegd heb dat het dividend hetzelfde zal zijn als vorig jaar. We hebben de dividendpolitiek bevestigd, namelijk om 85% van de niet geconsolideerde nettowinst uit te betalen. Wat het exacte bedrag betreft, zal dit afhangen van het resultaat en is dit een beslissing van de Raad van Bestuur.

François Cornelis (Chairman) : we hebben inderdaad de dividendpolitiek bevestigd maar nemen geen positie op dit moment over het bedrag.

- ***Hoeveel klanten zijn overgegaan naar concurrenten als gevolg van de stakingen en vakbondsacties? Deze acties zouden wel eens mogen stoppen.***

Koen Van Gerven (CEO) : Naar aanleiding van de sociale acties eind 2018 hebben we 1,5% volume verloren. Enkele klanten zijn toen vertrokken. Nadien zijn er velen teruggekomen wat een bewijs is van onze kwaliteit en van het feit dat het niet zo éénvoudig is om grote volumes te verwerken. Over het algemeen is de NPS (net promotor score) van klanten die pakjes ontvangen goed. Onze kwaliteit is vergeleken met concurrenten goed. De impact van zulke acties is eerder reputatieschade en bijgevolg nefast voor het aantrekken van nieuwe klanten.

- ***Hoe zeker bent u dat de nieuwe CAO de sociale vrede garandeert?***

Koen Van Gerven (CEO) : Tijdens de onderhandelingen hebben de vakbonden en directie mekaar in de ogen gekeken en constructieve gesprekken gevoerd. We leven in een wereld van grote onstabiliteit maar ik hoop dat we op een constructieve manier kunnen blijven samenwerken aan de uitdagingen die voor ons liggen in het belang van de klanten, de medewerkers en de aandeelhouders.

Mondelinge vragen van een achtste aandeelhouder

- ***Ik ben een tevreden klant en tevreden aandeelhouder. Ik wens de medewerkers op het terrein proficiat wensen voor hun inspanningen.***

Koen Van Gerven (CEO) : Dank u hiervoor.

- ***Waarom trekt u zich terug uit de participatie in De Buren in Nederland? In België wordt u opnieuw 100% eigenaar van Cubee, uw eigen netwerk van pakjesautomaten, wat een open netwerk is? Wordt dit netwerk veel gebruikt door concurrenten?***

Koen Van Gerven (CEO) : De pakjesautomaten in België zijn traag op gang gekomen maar nu komt er tractie. De Buren heeft ons goed geholpen via hun gebruiksvriendelijke technologie en heeft ons de mogelijkheid gegeven pakjesautomaten goedkoper aan te kopen. We zien echter dat de tractie in Nederland voor degelijke automaten veel minder is waardoor we ons de vraag gesteld hebben of het opportuun was dat bpost verder zou investeren in het Nederlandse gedeelte. Dit was niet prioritair voor bpost. Vandaar dat we dan besloten hebben om het Belgische stuk volledig over te nemen, inclusief de IT-rechten; en dat we het Nederlandse gedeelte hebben afgestoten. Dit laat ons toe om deze activiteit in België autonoom verder te ontwikkelen.

- ***Colruyt heeft recent voor Bringme gekozen. Waarom heeft Colruyt niet voor Cubee gekozen? Colruyt gaat ook beginnen met levering van boodschappen aan huis waarvoor ze, in tegenstelling tot bpost, een forse vergoeding voor vragen. Hebben jullie hierover met Colruyt gesproken.***

Koen Van Gerven (CEO) : Bringme is bekend op de markt en we delen uw mening dat Cubee gebruiksvriendelijker is. DHL, DPD, GLS en dergelijke maken gebruik van Cubee. Toen bpost thuislevering van boodschappen organiseerde werd daar eveneens een prijs voor verrekend. Een paar jaar geleden had Colruyt weinig of geen interesse in thuislevering van boodschappen. Ze werkten met Collect&Go waarbij de boodschappen werden afgehaald. Ik stel vast, samen met u, dat Colruyt haar positie hierover gewijzigd heeft. bpost volgt deze markt op en indien er zich opportuniteiten voordoen, gaan we daar zeker op inspelen. We hebben uiteraard contact gehad met Colruyt. Ten slotte, een paar jaar geleden zijn we gestopt met een pilootproject in verband met thuislevering van boodschappen. We hebben echter met Leen Menken een oplossing in huis die ons kan helpen indien er daadwerkelijk tractie zou komen op die markt.

- ***Wat betreft het nieuwe distributiemodel zijn er heel wat praktische en organisatorische uitdagingen. Vanaf wanneer gaat u dit invoeren ? Ik meen verder dat de prijs van Prior veel te laag is en bijgevolg het probleem van de distributiekosten niet oplost. Door een te hoge aantal Prior zendingen zal u toch nog elke dag voorbij het merendeel van de brievenbussen moeten langsgaan.***

Koen Van Gerven (CEO) : U geeft pertinente opmerkingen over de uitdagingen in verband met het nieuwe distributiemodel. We hebben nog geen antwoorden op alle uitdagingen. We gaan dit project verder uitwerken met pilootprojecten die ons zullen toelaten om aanpassingen te doen waar nodig. Dit is een methode die bpost altijd heeft toegepast en zal blijven toepassen. Om echter nu in detail over deze uitdagingen uit te weiden zou ons veel tijd vergen. We hebben recent bijvoorbeeld met de Raad van Bestuur een volledige dag gespendeerd aan het nieuwe distributiemodel.

Wat betreft het tijdstip voor de invoering van het nieuwe distributiemodel, werden op 1 januari de prior en non prior zegels ingevoerd. Dit wordt verder uitgewerkt. Het productenaanbod en de dienstverlening moeten nog bijgesteld worden. De concrete organisatie, al dan niet met georoute, moet eveneens nog verder bestudeerd worden, alsook de impact op de mensen. Begin volgend jaar beginnen we dit gradueel in te voeren, kantoor per kantoor.

- ***Tenslotte, wat AMP betreft, worden de kranten en tijdschriften geleverd via een apart netwerk. Waarom wordt de krantenbedeling niet geïntegreerd in de gewone rondes? Gaat u de geadresseerde reclame bundelen aangezien u slechts twee dagen per week zal komen?***

Koen Van Gerven (CEO) : Tijdens de overname van Lagardère hadden we bekeken hoe we de logistiek van de beleving van kranten kunnen optimaliseren. We hebben daarvoor een plan gemaakt en vorig jaar hadden we een provisie van €8,3m voor de gevolgen van de integratie, zoals u kan lezen in het Jaarverslag. We zijn bezig dit uit te werken en zullen bepaalde aspecten van het secundaire en tertiaire transport integreren. We gaan ook de twee activiteiten meer en meer samenbrengen in de enkele hubs voor de verdeling van kranten die zich vandaag reeds in de drukkerijen bevinden. We proberen de integratie verder door te voeren en zodoende onze efficiëntie te verhogen.

- ***U heeft gezegd dat de marges van Radial hoger zijn dan de marges voor de levering van pakjes. Klopt dit?***

Koen Van Gerven (CEO) : Er zijn heel wat bedrijven actief die een marge draaien die beter is dan de last mile levering. Die marge is heel dun en er is veel concurrentie. We publiceren geen marges maar ik kan bevestigen dat de marges van bepaalde activiteiten, zoals bv. Landmark Global in de Verenigde Staten, beter zijn dan last mile.

- ***Waar zijn de fulfillment centers in België? Wat gebeurt er daar?***

Koen Van Gerven (CEO) : bpost doet voor een aantal bedrijven fulfillment in België, zoals onder andere voor een non-food retailer, een cosmeticabedrijf, een mediagroep en publicitair materiaal voor andere bedrijven. Daarnaast hebben we in Jemelle een fulfillment activiteit voor eigen gebruik. Verder hebben we fulfillment activiteiten in Brussel en in Boom (voor o.a. EuroSprinter en DynaGroep in België).

- ***Het was verrassend te lezen dat de heer Pierloot bpost verlaten heeft en dat diezelfde dag een bijzondere algemene vergadering bij Bleckmann heeft plaats gevonden. Is er een link tussen die gebeurtenissen?***

Koen Van Gerven (CEO) : Wat de heer Pierloot betreft ziet u blijkbaar complottheorieën maar zo zit ik niet mekaar. Ik heb samen met u vastgesteld dat de heer Pierloot benoemd werd tot CEO van Bleckmann.