

De Post

Jaarverslag 2003



W E B U I L D
our future





INHOUD

INLEIDING	DE VOORWAARDEN VOOR SUCCES	FINANCIEEL VERSLAG
GESPREK MET DE VOORZITTER EN DE CEO <u>3</u>	PERSONEEL <u>16</u>	TOELICHTING BIJ DE JAARREKENING 2003 <u>46</u>
ACTIVITEITEN VAN DE POST <u>6</u>	CORPORATE GOVERNANCE <u>20</u>	VERSLAG VAN HET COLLEGE VAN COMMISSARISSEN <u>60</u>
DE MIJLPALEN <u>8</u>	SALES & MARKETING <u>26</u>	JAARCIJFERS 2003 <u>62</u>
DE MARKT WAARIN WE ACTIEF ZIJN <u>10</u>	DE BUSINESS UNITS EN DE DOCHTERONDERNEMINGEN <u>32</u>	CONTACTEN <u>64</u>
DE UITDAGING WAAR WE VOOR STAAN <u>11</u>	ICT & OPERATIONS <u>36</u>	
DE EVOLUTIE DIE WE MEEMAKEN <u>12</u>	MAIL <u>38</u>	
	RETAIL <u>42</u>	



De Post, u kent ons ongetwijfeld



De activiteiten van De Post in 2003 stonden in het teken van *'We build our future'*. Daar zijn meerdere redenen voor.

WE, omdat het om groepswerk gaat. Het voltallige personeel van De Post draagt zijn steentje bij.

WE BUILD. We bouwen. We werken hard, we geven het beste van onszelf, we spannen ons in voor onze klanten.

WE BUILD OUR FUTURE. We bouwen aan onze toekomst. Een toekomst die niet vanzelfsprekend is. Een toekomst die we zelf in handen hebben.

Inleiding



DE MISSIE DIE WE TER HARTE NEMEN



Dichtbij onze klanten en bouwend op hun vertrouwen,
de uitverkoren partner worden voor:

- ▶ post- en aanverwante diensten in België en in een aantal uitgekozen Europese landen;
- ▶ vlot toegankelijke bank- en verzekeringsdiensten in heel België;
- ▶ specifieke diensten aan de bevolking zoals overeengekomen met de overheid,

door dagelijks kwaliteitsproducten en een uitstekende service aan onze klanten te bieden,

en door onze efficiëntie te verhogen en onze rendabiliteit te handhaven in een vrijgemaakte postmarkt.

Reken op ons. DE POST





GESPREK MET DE VOORZITTER EN DE CEO: PIERRE KLEES EN JOHNNY THIJS

De toekomst van De Post Belgisch, soepel, snel & efficiënt

2003 was een scharnierjaar. Na de strategische planning en het vele voorbereidende werk van de voorbije jaren, werden een aantal prioritaire veranderingsprojecten massaal in praktijk gebracht op het terrein. Ondanks de startproblemen en de kinderziekten hebben we daarin de nodige vooruitgang geboekt.

Een gesprek met Prof. Ir. Pierre Klees – voorzitter van de raad van bestuur en voorzitter van het paritair comité – en Johnny Thijs – Chief Executive Officer.

“We hebben in 2003 tastbare resultaten geboekt”, aldus Pierre Klees. “Dat is essentieel. Twee belangrijke veranderingsprojecten – Georoute en PostStation – zijn gedeeltelijk uitgerold. We hebben gemerkt dat onze aanpak niet perfect was; die hebben we moeten bijschaven. Maar de projecten hebben hun nut en hun troeven wél bewezen.”

Johnny Thijs ► “Voor de reorganisatie van de distributie, bijvoorbeeld, zijn we gestart met 30 pilootprojecten, top-down. We stelden vast dat het beter kon: de lokale medewerkers

moesten veel meer worden betrokken. In de loop van het jaar sloten we een aantal akkoorden met de sociale partners om de projecten optimaal te verwezenlijken. Eind 2003 was PostStation geïnstalleerd in een derde van de kantoren, de nieuwe organisatie van de distributie liep in een vijfde van het netwerk. En we zijn ervan overtuigd dat we in 2004 aan snelheid zullen winnen, dankzij onze ervaringen van het voorbije jaar.”

En er is meer goed nieuws te melden over 2003. Zo wierpen de inspanningen die de voorbije jaren werden geleverd op het vlak

van kwaliteit vruchten af. Tegen het eind van het jaar waren de kwaliteitcijfers in Dag + 1 beduidend beter. Verder won De Post - dankzij een gestroomlijnde aanpak van de bedrijfsmarkt – marktaandeel in de geliberaliseerde sectoren: de internationale post, ongeadresseerd drukwerk, Taxipost en diensten met toegevoegde waarde. En in Retail – de producten en diensten aangeboden in het postkantorennetwerk – werd een groei van 27,9% opgetekend.



GESPREK MET DE VOORZITTER EN DE CEO

FINANCIËEL EVENWICHT: OP HET GOEDE SPOOR

In de financiële cijfers, zijn die veranderingen echter nog niet merkbaar. Johnny Thijs: "Op financieel vlak was 2003 een moeilijk jaar. We slaagden er niet in een drastische kostenbesparing te realiseren, onder meer door de vertraagde implementatie van de projecten. Maar een aantal tekenen wijzen erop dat we op het goede spoor zitten. Wij hebben de nodige vooruitgang geboekt inzake het Cleaning project, het Proof of Delivery project is afgesloten en het contract voor de bouw van de nieuwe sorteercentra is ondertekend. En op het vlak van het absentieïsme zien we vanaf oktober 2003 duidelijke verbetering."

Pierre Klees ▶ "Dankzij een kapitaalsverhoging van 297,4 miljoen euro van de overheid beschikken we vandaag over de middelen om het moderniserings- en investeringsplan verder uit te voeren. Bovendien onderstrepen deze bijkomende middelen het geloof van onze aandeelhouder in de toekomst van het bedrijf."

Johnny Thijs ▶ "De belangrijkste uitdaging van 2004 zal erin bestaan opnieuw een financieel evenwicht te bereiken. Pas op: dat is een zeer ambitieuze doelstelling. Alleen al de daling van de postvolumes met 3% en het effect van de inflatie op de lonen kosten De Post jaarlijks 80 miljoen euro..."

VOORWAARDEN VOOR SUCCES

"Wil De Post een financieel evenwicht bereiken," vervolgt Johnny Thijs, "dan zullen we moeten voldoen aan drie voorwaarden. De eerste daarvan is het afronden van de grote moderniseringsprojecten. Prioritair daarin zijn de reorganisatie van de distributie, en PostStation. Maar ook de bouw van de sorteercentra en de reorganisatie van de schoonmaakdiensten en van de restaurants moet volop worden voortgezet."

De tweede voorwaarde is de beperking van de kosten en de verhoging van de inkomsten. De strijd tegen het absentieïsme en het niet vervangen van de natuurlijke afvloeiingen zijn twee projecten die zullen bijdragen tot het terugdringen van de kosten. Het aantal aanwervingen zal zeer beperkt zijn. Tegelijk moeten de inkomsten van Mail en Retail omhoog. Pierre Klees: "De traditionele markten die nog groeipotentieel hebben, zoals Direct Mail, zullen we nog sterker benaderen. En we zullen nog marktaandeel terugwinnen in de concurrentiële domeinen zoals: ongeadresseerd drukwerk, pakjes, expres- en internationale zendingen."



EEN PLAATS OP DE MARKT

Zowel De Post als haar dochterondernemingen, die voortaan onder de gemeenschappelijke noemer "Belgian Post Solutions" opereren, zullen nieuwe diensten aanbieden. En we zullen verder gaan in de ontwikkeling van bank- en verzekeringsproducten."

"Derde, maar zeker niet de minste voorwaarde," aldus Johnny Thijs, "is het verhogen van de kwaliteit. In 2004 moeten we, volgens het beheerscontract 93% of zelfs meer van de briefwisseling op de eerste (dienst PRIOR) en tweede werkdag (dienst Non PRIOR) na de afgifte uitreiken; Non PRIOR wordt vanaf 3 mei 2004 immers op Dag+2 uitgereikt."

De voorwaarden voor succes zijn niet min. "Alleen als aan alle drie is voldaan, kunnen we een financieel evenwicht bereiken", herhaalt Pierre Klees. "En dat is cruciaal voor het overleven van De Post, voor de toekomst van dit bedrijf. Want vanaf 2006-2009 moeten we kunnen concurreren met tal van andere spelers."

Johnny Thijs ► "In die zin is het van vitaal belang dat iedereen binnen De Post zijn verantwoordelijkheden opneemt en ten volle draagt. Dat mensen hun taken optimaal uitvoeren, met oog voor wat de klanten wensen, met zin voor kwaliteit."

Pierre Klees vervolgt ► "De Post is bij uitstek een bedrijf van mensen. Geen van alle postale activiteiten — de ophaling, de sortering, de bedeling, Retail, de pakjesdiensten, noem maar op — gebeurt zonder de inspanningen en het werk van vele mensen. De toekomst van De Post is dan ook de toekomst van de ruim 42.000 mensen die er werken.

Of De Post — te midden van grote spelers als Deutsche Post, het Nederlandse TPG, het Britse "Royal Mail" en het Franse "La Poste" — wel degelijk een toekomst heeft? Johnny Thijs, overtuigd: "De toekomstige rol van De Post is die van een nationale, efficiënte, rendabele en klantgerichte openbare dienstverlener. Zonder enige twijfel is er daarvoor plaats op de markt." Pierre Klees vult aan: "Daarin geloven we stellig, en daar gaan we ook voor."



DE ACTIVITEITEN VAN DE POST



Mail

DOMESTIC MAIL

- ▶ Het ophalen, transporteren, sorteren en bestellen van brieven, drukwerk, kranten en tijdschriften, ongeadresseerde zendingen
- ▶ Financiële verrichtingen aan huis

BELGIAN POST INTERNATIONAL

- ▶ Inkomende en uitgaande internationale zendingen en pakketten
- ▶ "Clearing rooms"



Retail

VERKOOPPUNTEN

- ▶ Postale producten
- ▶ Partnerproducten
- ▶ Financiële diensten
- ▶ Filatelistische producten

FINANCIËLE POST

- ▶ Dienstverlener
- ▶ Postale financiële producten
- ▶ Beheer van staatsrekeningen

VERZEKERING VAN DE POST *(50% van de aandelen)*

- ▶ Autoverzekeringen
- ▶ Woonverzekeringen
- ▶ Levensverzekeringen (verzekeringsbon, pensioensparen, fiscaal sparen, toekomst kinderen)

BANK VAN DE POST *(50% van de aandelen)*

- ▶ Spaarrekeningen
- ▶ Depositoboekjes
- ▶ Kasbons
- ▶ Staatsbons

teiten



Belgian Post Solutions



DOMESTIC MAIL

- Binnenlandse briefwisseling



BELGIAN POST INTERNATIONAL

- Internationale briefwisseling



EUROSPRINTERS®

- Sprinterdiensten



TAXIPOST

- Expresse-zendingen



ASTERION

- Uitbesteding beheersdocumenten (Zetel Frankrijk)



SPEOS

- Uitbesteding beheersdocumenten (Zetel België)



CERTIPOST

- Beveiligde elektronische communicatie



DELTAMEDIA

- Uitreiking ongeadresseerde zendingen en kranten



eXbo

- Uitbesteding



VICINDO

- Direct Marketing



DE MIJLPALEN

01²⁰⁰³

- ▶ Nieuwe stap in de liberalisering van de markt: de diensten die voorbehouden zijn voor De Post worden beperkt tot de behandeling van zendingen van hoogstens 100 g en waarvan de prijs niet hoger is dan 3 keer het basistarief.
- ▶ Nieuwe onderhandelingen over de modaliteiten van het partnership tussen De Post en Fortis. Bevestiging van het 50/50-aandeelhouderschap van de 2 ondernemingen in de Bank van De Post en de verlenging van de verplichtingen van De Post om in het netwerk te investeren.

02²⁰⁰³

- ▶ Electrabel, De Post en Belgacom lanceren de nieuwe dienst DoMyMove. DoMyMove is een primeur in België en biedt personen of gezinnen die verhuizen de mogelijkheid om hun adreswijziging met één enkele administratieve verrichting door te geven aan meer dan 100 diensten.

04²⁰⁰³

- ▶ Ondertekening van de tripartiete overeenkomst met de dagbladuitgevers en de Staat: de conventie heeft betrekking op de prijzen, de kwaliteit van de uitreiking, de verbetering van de logistiek en de commerciële samenwerking.
- ▶ Akkoord in het Paritair Comité over de voortzetting van de reorganisatie van de uitreiking, ingevolge de evaluatie van de eerste pilootkantoren.



08²⁰⁰³

- ▶ De Bank van De Post factureert de beheerskosten van de Postchequerekeningen.
- ▶ Opstarten van de nieuwe Certipost-dienst: de verzending van elektronische aangetekende zendingen.

09²⁰⁰³

- ▶ De Bank van De Post biedt de basisbankdiensten aan.
- ▶ Herstructurering van het Directiecomité van De Post (zes leden in plaats van acht).
- ▶ Opstarten van het pilootproject "Proof of Collect".
- ▶ De Post verkoopt de subdochteronderneming Artis aan de ECF-groep.

10²⁰⁰³

- ▶ Lancering van "Belgian Post Solutions": De Post en haar dochterondernemingen worden samengevoegd om aan de vraag van de bedrijven inzake post te voldoen.
- ▶ Verhoging van het kapitaal van De Post met een bedrag van 303 miljoen euro dat in 2 schijven wordt vrijgemaakt: bij de inschrijving in oktober voor 175 miljoen euro, het saldo, einde december.
- ▶ Bijkomend protocol bij het raamakkoord 2001-2004 in het kader van het sociaal overleg.
- ▶ Nieuwe raad van bestuur voor de Sociale Dienst (9 leden).
- ▶ Consolidatie van Certipost als voornaamste partner van de regering in het kader van de uitgifte van elektronische identiteitskaarten (eID).
- ▶ Fusie tussen Mabruco en Euro-sprinters®.
- ▶ Terugkoop van de DoMyMove-aandelen en vereffening van DoMyMove.
- ▶ Fusie tussen Asterion en Val de France.

12²⁰⁰³

- ▶ De Post maakt van Taxipost een dochterbedrijf en garandeert daarmee de toekomst van haar expreskoerierdienst.



DE MARKT WAARIN WE ACTIEF ZIJN

Net als 2002, was 2003 voor De Post een moeilijk jaar. Niet alleen omdat de economische omstandigheden wereldwijd nog steeds tegenzaten. De brievenpost viel ook verder terug door de toename van e-mail en sms.

De daling in het volume aan poststukken is het sterkst in het segment van de 'Daily Mail': de met zegels gefrankeerde brieven vielen terug met 10%. Ook de binnenkomende internationale brieven daalden met 10%. Administratieve brieven aan gewoon binnenlands tarief vielen terug met 7%, direct mail met 0,5%. En de aanwezigheid van concurrerende bedrijven werd op de Belgische markt steeds duidelijker.

Daarnaast wordt de postmarkt volledig vrij, stap voor stap. Een onomkeerbaar proces dat is ingezet in 1997: toen werd de markt vrij voor geadresseerde binnenlandse en grensoverschrijdende post boven de 350 gram. De tweede fase van de geleidelijke liberalisering van de Europese postsector kwam er in 2003. De monopolieposities werden beperkt tot zendingen van minder dan 100 gram en de uitgaande internationale post werd volledig geliberaliseerd. Vandaag zijn zowat 40% van de activiteiten van De Post onderhevig aan de vrije concurrentie. In januari 2006 zal de markt in Europa verder worden vrijgemaakt voor zendingen vanaf 50 gram. Vanaf dan zal naar schatting de helft van de activiteiten van De Post aan concurrentie onderhevig zijn.

Ten slotte is er enerzijds de concurrentie van de technologische alternatieven voor bestaande producten en die van andere spelers. Anderzijds wijzigt het verwachtingspatroon bij de klanten. Ze verwachten vandaag een snellere service.



DE UITDAGING WAAR WE VOOR STAAN

Tussen De Post en haar aandeelhouder, de Staat, werd eind 2002 voor de derde maal een beheerscontract afgesloten.

Dit contract verduidelijkt de betrekkingen en de verwachtingen die tussen beide partijen bestaan.

SOCIAAL...

Het beheerscontract beschrijft enerzijds de sociale rol van de onderneming. De Post vormt immers een essentiële schakel in het maatschappelijke gebeuren. Haar activiteiten moeten voldoen aan de criteria van de Universele Dienst, die op Europees niveau zijn bepaald: kwaliteit, universaliteit en financiële toegankelijkheid. Deze drie elementen zorgen ervoor dat niemand in onze samenleving wordt uitgesloten.

Zo omvat het contract de verplichting om alle Belgen minstens één maal per dag hun post te bezorgen, om voor hen een rekening te openen – vanaf 12 jaar – zonder enige vorm van discriminatie, om erkende dagbladen en tijdschriften, en verkiezingsdrukwerk te verdelen, ...

Anderzijds is De Post de grootste werkgever van het land. Het bedrijf heeft ook voor zijn personeel een sociale rol te vervullen.

... EN SNEL

Daarnaast stelt het beheerscontract duidelijke vereisten inzake kwaliteit en snelheid van dienstverlening. De Post moet een moderne onderneming zijn, die tegemoet komt aan de wensen van haar vele klanten.

In dat kader engageerde De Post zich om tegen eind 2006 minstens 95% van de PRIOR poststukken te bezorgen op de eerste werkdag na afgifte en 95% van de Non PRIOR post op de derde werkdag na afgifte.

In 2003 boekte de kwaliteit van de postbestelling alvast grote vooruitgang. In november bedroeg de kwaliteit van de bezorging van PRIOR post voor het eerst meer dan 91%. De kwaliteit van de levering van Non PRIOR post lag meestal hoger dan 95%.

Op basis van die duidelijke kwaliteitsstijging, wordt Non PRIOR post vanaf 3 mei 2004 een 'Dag+2'-dienstverlening: de brieven zullen worden beleverd op de tweede werkdag na de dag van afgifte. De kwaliteitsdoelstelling voor Non PRIOR post van 2004 – 93% op Dag+3 – zal dus gelden voor Dag+2.



DE EVOLUTIE DIE WE MEEMAKEN

Niet alleen moet De Post voldoen aan de eisen van haar klanten en van haar aandeelhouder. Zij moet zich ook wapenen tegen de toenemende en alsmaar scherpere concurrentie.

Daarom worden 'prioritaire projecten' uitgevoerd: grootschalige projecten die de toekomst van De Post veiligstellen. Ze dienen meerdere doelstellingen: ze zijn erop gericht de kwaliteit te verbeteren en de snelheid te verhogen, de kosten te verminderen, een bredere dienstverlening te bieden en een vlot toegankelijk, autonoom en rendabel netwerk uit te bouwen.

Deze prioritaire projecten – veelal automatiseringsprojecten – raken De Post in al haar activiteiten, op alle niveaus. Ze vergen van de medewerkers veel enthousiasme en zin om te veranderen.



PROGEO

Om de ophaling en uitreiking van poststukken te verbeteren, startte De Post met ProGeo. Het project bestaat uit twee delen: Collect en Distributie. Deze deelprojecten automatiseren en standaardiseren de inzameling en bestelling van de briefwisseling.

Collect omvat de inrichting van 70 logistieke platformen voor de ophaling, verwerking en verzending naar de sorteercentra. Door de creatie van deze platformen verdwijnen de collecteactiviteiten uit de uitreikingskantoren. De rationalisatie en standaardisatie van het inzamelingsproces maakt het mogelijk om efficiënter te werken. En vermits men beter kan nagaan of de post tijdig en correct behandeld wordt, gaat ook de kwaliteit van het werk erop vooruit.

Distributie zorgt voor een homogene en efficiënte organisatie van de postrondes. Het systeem houdt rekening met diverse criteria (briefvolumes, normen, netwerken van straten, enz.) en maakt zo een gelijkwaardigere verdeling van de werklust mogelijk. Dat resulteert in een hogere productiviteit: door de optimalisering van de routes kan de distributie immers worden verzorgd met minder mensen.

POSTSTATION

PostStation is een softwarepakket dat de loketbedienden in de postkantoren helpt om sneller en beter te voldoen aan de verwachtingen en eisen van de klant. Het dekt alle diensten: mailproducten, bank en verzekeringen, consumentengoederen en publieke dienstverlening.

Het systeem vereenvoudigt de administratieve handelingen aan het loket aanzienlijk, zodat de loketbediende de klant sneller kan helpen en hem juister kan informeren. Tegelijk wordt het werk in de back-office verlicht.

NIEUWE SORTEERCENTRA

In de agglomeraties Gent, Antwerpen, Charleroi en Luik zal De Post 4 hypermoderne sorteercentra bouwen. Het sorteercentrum in Brussel zal volledig worden gerenoveerd. Deze investeringen moeten een maximale flexibiliteit mogelijk maken, waarmee De Post soepel kan inspelen op de toekomstige vragen van de markt.

Daarnaast worden de activiteiten geautomatiseerd en de infrastructuur en de procedures uniform gemaakt. Zo zal in de nieuwe sorteercentra 90 tot 95% van de brievenpost automatisch worden gesorteerd tot op het niveau van het uitreikingskantoor.



DE EVOLUTIE DIE WE MEEMAKEN

PRIOR/Non PRIOR

Het onderscheid tussen PRIOR en Non PRIOR zendingen ontstond in 2002. Het was erop gericht beter tegemoet te komen aan de verschillende behoeften van de klanten – goedkope of snelle dienstverlening – en tegelijk de interne capaciteit van De Post optimaal te benutten.

PRIOR zendingen worden beleverd op de eerstvolgende werkdag na de deponering in de brievenbus of in het postkantoor. Sinds 3 mei 2004 biedt Non PRIOR de garantie – tegen een prijs die 20% lager ligt – dat de zending wordt bezorgd uiterlijk op de tweede werkdag na de dag van deponering.

Door een voortdurende kwaliteitsverbetering zal het onderscheid tussen PRIOR en Non PRIOR op termijn geleidelijk verdwijnen. Een volledige gelijkschakeling kan echter pas wanneer de nieuwe sorteercentra in gebruik zijn genomen; dan zal de verwerkingscapaciteit van de poststukken aanzienlijk hoger liggen dan vandaag.

CLEANING

De reorganisatie van de schoonmaakactiviteiten bij De Post berust op drie pijlers. De tijdsnormen worden herzien, de schoonmakers en schoonmaaksters kunnen beschikken over nieuwe, moderne hulpmiddelen, en ze krijgen een opleiding. De operatie verhoogt de productiviteit aanzienlijk en drukt de kosten. Het personeel wordt opgewaardeerd en de kwaliteit van de geleverde diensten neemt toe.

PROOF OF DELIVERY

Proof of Delivery staat voor de informatisering en opvolging van aangetekende zendingen. Het 'track and trace' systeem werd in 2003 geïmplementeerd in alle 1332 postkantoren, verspreid over het hele land. Het bestaat enerzijds uit een centrale server, die alle gecodeerde gegevens opslaat. Anderzijds omvat het ook draagbare scanners, waarmee streepjescodes kunnen worden geregistreerd.

Proof of Delivery verbetert niet alleen de efficiëntie, maar vergroot ook de klantvriendelijkheid. Klanten zullen weldra hun poststukken kunnen opvolgen op het Internet en ze zullen weten op welke dag hun aangetekende zendingen geleverd zullen zijn.

REORGANISATIE VAN DE ACTIVITEITEN INZAKE DE FINANCIËLE POST

Dit project omvat het saneren en moderniseren van het activiteitenpakket van de Financiële Post, met als gevolg een vlottere behandeling en een betere kwaliteit van de transacties en een sterkere controle over onze financiële posities.



IPROMIS

Om een beter zicht te krijgen op de kostenstroom lanceerde De Post in 1999 het project iPromis.

Een informaticapakket (ERP) wordt geïmplementeerd met als doel "het moderniseren en optimaliseren van de ondersteuning en opvolging van de interne logistieke en financiële gegevensstromen". Het project beoogt in de eerste plaats een beter beheer van de financiële en administratieve ondersteunende activiteiten. Dit moet leiden tot een hogere efficiëntie, onder meer op het vlak van de aankopen, en een beter zicht op de voorwaarden van de leveranciers en de situatie van de klanten. Een andere belangrijke doelstelling is een sluitende financiële rapportering van al de activiteiten van De Post.

NETWERK TAXIPOST

Het Taxipost netwerk voor expresse-zendingen bestond uit 42 dispatchings meestal gevestigd in postkantoren. Taxipost investeert in een grootschalig project in drie stappen: hervorming van het netwerk, reorganisatie van de sorteercapaciteit en informatisering.

Het nieuwe netwerk van Taxipost zal worden gebaseerd op negen depots, van waaruit een optimale verdeling van pakjes kan worden gegarandeerd. Dit netwerk zal ook zorgen voor een betere opvolging van de kwaliteit, een betere beheersing van de kosten en een betere werkomgeving voor de medewerkers van Taxipost. Bovendien wordt een systeem ontwikkeld voor het opvolgen van de zendingen ('track and trace') onder de naam START, waardoor zowel de operationele opvolging als de informatieverstrekking aan de klant vlotter verlopen.

PRONET

PRONet neemt de coördinatie op zich van alle projecten op het terrein. Alle projecten die een reële impact hebben op de postkantoren, zowel op het vlak van infrastructuur, communicatie, opleiding van personeelsleden als de organisatie van het kantoor, leidt het systeem in goede banen.

Aan de hand van een prioriteitenkalender worden alle nodige aanpassingen per postkantoor in kaart gebracht en gepland. Daardoor kan de uitvoering van de verschillende projecten harmonieus verlopen.

De voorwaar



HET PERSONEEL VAN DE POST

We build our future

Mensen maken De Post. Meer dan 42.000 mensen zorgen dagelijks voor de post van 4,5 miljoen gezinnen. Ze bemannen ruim 1332 postkantoren. Ze verwerken zowat 12 miljoen zendingen per dag. De Post is een bedrijf van mensen.

Het zijn ook mensen, die de grote veranderingsprojecten binnen De Post in praktijk brengen. Die deze uittekenen en aansturen, die ze vorm geven en op snelheid brengen, die ze beleven en voeden.

Het veranderingsproces dat de laatste jaren werd ingezet, is niet eenvoudig: het vergt veel zin om te veranderen, durf en enthousiasme. Toch werd in 2003 op verschillende fronten vooruitgang geboekt.

HET LOKALE HR-NETWERK OPGERICHT

Begin 2003 werd beslist de Human Resources-structuur van De Post te versterken. Tussen het eerstelijnsmanagement in de verschillende vestigingen en de centrale HR-directie werd een netwerk uitgebouwd van lokale HR-consultants.

In de tweede helft van het jaar werden deze functies ingevuld: ruim 50 mensen zijn als HR-consultant aan het werk, verspreid over het gehele land. Het netwerk werd gevormd uit een mix van junior en senior profielen, die allemaal hun sporen hebben verdiend binnen andere diensten van De Post. De lokale HR-consultants slaan de brug tussen de medewerkers op het terrein, het lijnmanagement en de HR-directie. Ze staan in voor open en vlotte communicatie, ook met de lokale sociale partners. Ze ondersteunen en begeleiden de veranderingsprojecten en zorgen voor snelle en gerichte feedback. Ze lossen lokale problemen soepel en flexibel op.

Vandaag is het netwerk nog jong; pas in 2004 zal de werking op kruissnelheid komen. Ook de doelstellingen ervan zullen worden uitgebreid. Zo krijgen de HR-consultants dit jaar de taak om nieuwe tewerkstellingsmogelijkheden in kaart te brengen, die ontstaan dankzij de veranderingsprojecten.

den voor succes



DE WAARDEN VAN DE POST TOT LEVEN GEBRACHT

In de loop van 2002 formuleerde De Post zeven kernwaarden:

- vertrouwen verdienen
- dichtbij zijn
- afspraken nakomen
- uitdagingen aanpakken
- ruimte krijgen, initiatief nemen
- samen werken aan een resultaat
- eenvoudig houden.

Een aantal van deze waarden zijn historische waarden, die altijd al eigen waren aan de medewerkers van De Post. Andere zijn nieuwe waarden, die elke medewerker zich eigen moet maken om de uitdagingen van morgen aan te kunnen.

In 2003 werden de waarden van De Post uitgedragen, gecommuniceerd en bediscussieerd. Stilaan scheppen ze het kader waarin de medewerkers werken. Stelselmatig zullen ze worden geïntegreerd in steeds meer bedrijfssystemen, zoals functionerings-gesprekken en aanwervingsprocedures. Zo zullen de waarden op termijn werkelijk de bedrijfscultuur van De Post gestalten geven.

HET ABSENTEÏSME GESTABILISEERD

Het absentieisme binnen De Post ligt te hoog. De gemiddelde personeelsafwezigheid op jaarbasis bedroeg 9,8% in 2002 en 9,7% in 2003. Bepaalde gebieden en vestigingen scoren uiteraard beter dan andere. De laatste jaren worden tal van inspanningen geleverd om het jaargemiddelde naar beneden te halen: verbetering van de werksfeer, sensibiliserings-campagnes, strengere controles,

De stabilisatie over de laatste twee jaar is – in essentie – positief te interpreteren: de cijfers bleven stabiel, ondanks de onzekerheid en de stress die de vele veranderingen en reorganisaties met zich brachten. De negatieve impact van deze factoren kon dus worden geneutraliseerd. Meer nog: vanaf het laatste trimester van 2003 tekende zich een beduidende verbetering af.

In 2004 blijft het absentieisme een bijzonder belangrijk aandachtspunt. Doelstelling is een verlaging van 1% te realiseren. In 2007 wil De Post het marktgemiddelde bereiken, rekening houdend met de personeelspopulatie. Een hoog absentieismecijfer is immers niet alleen nefast voor de kwaliteit en continuïteit, het is ook bijzonder duur voor het bedrijf. Indien we erin slagen op jaarbasis 0,5% minder afwezig te hebben, betekent dit voor De Post een besparing van ongeveer 7 miljoen euro.

DE AUTOMATISERING VAN DE ADMINISTRatieve PROCEDURES SCHIET OP

Dankzij de automatisering van administratieve HR-procedures kan sneller worden gewerkt, vermindert het aantal onregelmatigheden en wordt tijd vrijgemaakt voor maatwerk, afgestemd op de individuele behoeften van de werknemers. In 2003 werd het automatiseringsproces dan ook voortgezet. Met kleinschalige en concrete projecten wordt doelgericht werk geleverd.

Op termijn wil De Post kunnen beschikken over duidelijke en uniforme HR-gegevens voor elk van haar werknemers in alle vestigingen en functies die het bedrijf rijk is. Niet alleen kan hiermee het beleid worden geoptimaliseerd, dankzij duidelijke cijfergegevens zijn ook besparingen mogelijk en zal de dienstverlening van het personeel worden verbeterd.

Zo werd in 2003 een overzicht gemaakt van de diverse vervoersvergoedingen die De Post uitbetaalt. Het bedrijf kon haar overeenkomst met de NMBS hernegotieën en zo een aanzienlijke besparing realiseren. In 2004 zal de automatisering van de administratieve procedures stapsgewijs worden voortgezet.



HET PERSONEEL VAN DE POST

SOCIALE DIALOOG VERBETERD

In 2003 werd aanzienlijk geïnvesteerd in het verbeteren van de sociale dialoog. Zowel op lokaal, zonaal als regionaal niveau werd bijzonder veel overleg gepleegd en werden akkoorden en voorakkoorden gesloten inzake het verdere verloop van de grote veranderingsprojecten.

Van groot belang voor de sociale dialoog was het Bijkomend Kaderakkoord, ondertekend in september. Hierin werden diverse verbeteringen voor de statutaire personeelsleden bepaald: een verhoging van het nettoloon, het wettelijk barema, het pensioen en het vakantiegeld en er werden afspraken gemaakt over de optimalisering van het statuut, een eenmalige regeling i.v.m. vakantie voorafgaand aan pensioen.

COMMUNICATIE EN OPLEIDINGEN VERSTERKT

In 2003 namen in totaal 24.280 mensen deel aan 6.440 opleidingssessies. De tevredenheidsgraad bedroeg gemiddeld 88%. Ook EDUC – een opleidingspakket, te volgen na de werkuren – telde meer dan 6.500 deelnemers.

Twee types opleiding vormden samen het leeuwendeel: technische opleidingen enerzijds, ondersteuning van het eerstelijnsmanagement anderzijds.

De technische opleidingen zijn erop gericht personeelsleden te leren omgaan met nieuwe technologie, hardware en software. Optimaal eerstelijnsmanagement moet helpen de prioritaire projecten, zoals GeoRoute en PostStation, succesvol te implementeren. Het zijn immers de postmeesters, die dagelijks hun medewerkers moeten blijven motiveren om de uitdagingen aan te pakken. Tegen eind 2004 zal iedereen de drie opleidingsmodules van het First Line Leadership Programme hebben gevolgd. Het pakket – gericht op veranderingsmanagement, leiding geven en taakmanagement – wordt bijzonder positief onthaald.

Daarnaast werd ook de interne communicatie verder versterkt. Vooral het intranet wint aan kracht met name in het aantal bezoekers.

VEILIGHEID EN PSYCHOSOCIALE BEGELEIDING VERBETERD

Dankzij krachtige en gerichte oplossingen, verbeterden de cijfers inzake veiligheid – bv. zijn de overvallen en gevallen van agressie – drastisch gedaald.

De beslissing van de regering i.v.m. de betalingen aan huis moet in de toekomst de veiligheid van onze postbodes sterk verhogen. De werking van de lokale comités voor preventie verbeterde en een gedetailleerde risico-analyse legde de basis voor een meerjarenplan. De outsourcing en reorganisatie van het waardetransport verliepen quasi vlekkeloos en behaalde een kwaliteitsniveau van de bestelling van 99,4%. De cel “Investigations” leverde, dankzij haar gedetailleerde enquêtes, een belangrijke bijdrage tot het oplossen van misdrijven binnen De Post en zo tot het behoud van het vertrouwen van onze klanten.

Ook het aantal klachten inzake mobbing viel terug. Dit thema werd door de directie van De Post bijzonder hoog op de agenda geplaatst: afwijkend gedrag en pesterijen worden niet getolereerd. In dit kader ging bijzondere aandacht naar de verdere professionalisering en versterking van de interne cel voor psychosociale begeleiding.

Sonia Frey, Human Resources



“ Er beweegt heel wat bij De Post. Ons bedrijf past zich in sneltreinvaart aan de nieuwe businessomgeving aan. Je voelt dat de veranderingen stilaan vruchten beginnen af te werpen. Vandaag werken we als een echt team. Niet alleen binnen HR, maar in alle geledingen van het bedrijf is teamwork het codewoord bij uitstek.”



'RESOURCES PLANNING' INGEVOERD

In 2003 werd een begin gemaakt met een volwaardige 'Human Resources Planning': een proces om de evolutie van het personeelsbestand in de komende 5 jaar optimaal af te stemmen op de veranderende behoeften van de organisatie.

In 2004 zal deze oefening worden aangevuld met de vraagzijde: dan zal HR in kaart brengen welke competenties De Post nodig heeft om de uitdagingen van morgen aan te kunnen.

In afwachting daarvan werden in 2003 enkel mensen aangeworven met specifieke competenties – zoals ICT en Sales & Marketing – of voor een tijdelijke job voor het invullen van een welbepaalde nood.

STRUCTUUR LEGAL DEPARTEMENT AANGEPAST

Het Legal Departement ondersteunt de commerciële en operationele doelstellingen van De Post-groep door professionele juridische dienstverlening. Het volgt pro-actief het steeds veranderende juridische Europese en Belgische reglementair kader op. Daarnaast verleent het als intern advocatenkantoor juridische dienstverlening in strategische projecten en nationale en internationale transacties. Ook geeft het departement inhoud aan het beleid van juridisch risicobeheer via gespecialiseerd advies in diverse dossiers en waakt het over de naleving van de wettelijke en reglementaire bepalingen door de business units binnen De Post. Tot slot werkt Legal naast een actief preventief beleid aan het oplossen van juridische geschillen, in samenwerking met externe advocatenkantoren.

In 2003 werd de structuur van de juridische dienst van De Post aangepast en beter afgestemd op de wensen van haar interne klanten. Met deze reorganisatie wilde De Post het aantal geschillen – en de bijhorende kosten – drastisch terugdringen.

Legal onderscheidt zich vandaag door een groter professionalisme en een pro-actieve aanpak. De entiteit zal binnen De Post nieuwe diensten aanbieden voor verschillende beleidsdomeinen.

SPEERPUNTEN VAN MORGEN

In 2004 werkt De Post verder op hetzelfde elan. Het Human Resources-beleid zal het strategisch plan 2003-2005 verder uitvoeren. Essentieel blijft de optimale ondersteuning van de prioritaire projecten. Ook de versterking van het eerstelijnsmanagement, de modernisering van het statuut en de verdere automatisering van de procedures blijven speerpunten in de activiteiten.

HR zal besparingen realiseren door een daling van het absentieïsme en de reorganisatie van de restaurants.

Daarnaast zal werk worden gemaakt van de “bedrijfsbarometer”. In 2003 werd alvast een nulmeting uitgevoerd naar het engagement, de loyaliteit en de motivatie van de werknemers. Deze en andere factoren zullen vanaf nu systematisch worden opgevolgd.



CORPORATE GOVERNANCE



" Corporate Governance " is het systeem waardoor bedrijven bestuurd en gecontroleerd worden. De regels inzake " Corporate Governance ", zoals bepaald door de Commissie-Cardon, hebben tot doel binnen de vennootschappen de transparantie te bevorderen omtrent hun statuten, hun structuur, de verdeling van de bevoegdheden in de directieorganen en de aandeelhoudersstructuur.

De Post heeft vastberaden voor deze dynamiek gekozen. Zij gaat verder met het verbeteren van de standaarden inzake " Corporate Governance ", zowel op het vlak van de verdeling van competenties over de verschillende organen, als voor het versterken van de financiële rapporteringsregels en de audit.



STATUTEN

Begin 2000 werd De Post omgevormd tot een naamloze vennootschap naar publiek recht. Die omvorming werd, net als de statuten die door de raad van bestuur op 18 februari 2000 werden opgesteld, goedgekeurd bij koninklijk besluit van 17 maart 2000 en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 22 maart 2000.

De vennootschap valt onder het wetboek van vennootschappen, voor zover daar niet wordt van afgeweken door de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven of door een bijzondere wet.

Een bij koninklijk besluit van 23 december 2002 (Belgisch Staatsblad van 12 februari 2003) goedgekeurde statutenwijziging is van kracht geworden op 12 februari 2003.

Het kapitaal van De Post werd tijdens het jaar 2003 vastgelegd op 603.597.745,21 euro. De aandeelhouders van De Post zijn:

- De Belgische Staat: 55,7 %
- De FPM (Federale Participatiemaatschappij): 44,3 %.

DE RAAD VAN BESTUUR

De Raad mag alle daden stellen die nodig of nuttig zijn om het maatschappelijk doel van de vennootschap te realiseren, met uitzondering van die welke aan andere organen zijn voorbehouden.

Hij komt minstens zes keer per jaar samen na bijeenroeping door de Voorzitter of door de Gedelegeerd Bestuurder, telkens als dit nodig is in het belang van het bedrijf of telkens als minstens twee bestuurders daarom verzoeken. In 2003 kwam de raad 14 keer samen en 1 keer werd de leden schriftelijk om consult verzocht.

De raad komt slechts geldige beslissingen nemen als minstens de helft van zijn leden aanwezig of geldig vertegenwoordigd is. Alle beslissingen van de raad worden genomen bij gewone meerderheid, behalve sommige beslissingen waarvoor een tweederde meerderheid is vereist, zoals:

- de goedkeuring van elke hernieuwing of wijziging van het beheerscontract;
- het nemen van participaties in vennootschappen, verenigingen of instellingen die hoger liggen dan de grenzen vastgelegd door art.13, §2, eerste lid van de wet van 21 maart 1991. Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

De bestuurders kunnen aan de vergaderingen van de raad deelnemen via een telefoonconferentie of gelijkaardige communicatiemiddelen. Voor een welbepaalde vergadering van de raad kunnen ze elkaar ook wederzijds volmacht geven.

De onderneming wordt geleid door een raad van bestuur met 14 leden, waaronder de gedelegeerd bestuurder. De leden zijn benoemd voor een periode van 6 jaar en hun mandaat is hernieuwbaar. Bij een in ministerraad overlegd koninklijk besluit benoemt de Koning een aantal bestuurders in verhouding tot het aantal stemmen dat verbonden is aan de aandelen in het bezit van de Staat.

De regels waaraan de benoeming en de hernieuwing van mandaten van de leden van de Raad van bestuur onderworpen zijn, zijn vastgelegd door de wet van 21 maart 1991 (Wet betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven) en door de statuten van De Post.

De werkwijze van de Raad van bestuur en van de door de Raad opgerichte comités komt de transparantie ten goede van de beslissingen en van de daaruit voortvloeiende gevolgen. In de agenda van elke vergadering zijn punten voor beslissing en punten ter informatie vevat.



CORPORATE GOVERNANCE

Zo zijn bijvoorbeeld de bepaling van de strategie van de groep van De Post, de goedkeuring van het budget, de organisatie van de financiële participaties van De Post binnen haar dochterondernemingen, de vaststelling van de delegaties van machten, de waarden binnen de onderneming, de eisenbundel en het sociaal akkoord, de tarifiering, de kapitaalverhoging, de evaluatienormen voor het personeel, het bedrijfsplan belangrijke beslissingen die werden genomen in 2003. Tijdens elke vergadering legt de Gedelegeerd Bestuurder een maandelijks activiteitenverslag over het dagelijks beheer van het bedrijf en ook een verslag over de financiële toestand voor.

De vergoedingen voor het mandaat als lid van de Raad van bestuur werd door de Algemene vergadering van aandeelhouders op 25 april 2000 vastgelegd als volgt (op jaarbasis):

- 29.747 euro voor de Voorzitter die wettelijk ook het Paritair Comité van De Post voorziet en dit zonder presentiegeld of vergoeding (in 2003 kwam het Paritair Comité 11 keer samen);
- 22.310 euro voor de Vice-Voorzitter;
- 14.875 euro voor de elf andere gewone leden.

De Raad van bestuur van het bedrijf is samengesteld als volgt:

VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR:

- **Pierre Klees**,
burgerlijk ingenieur en gedelegeerd bestuurder van BIAC;

VICE-VOORZITSTER:

- **Rosette s'Jegers**,
hoogleraar economie en management aan de VUB;

NIET-UITVOERENDE BESTUURDERS:

- **Anne Drumaux**,
hoogleraar economie aan de Ecole de Commerce Solvay;
- **Siska Germonpré**,
deskundige in internationaal en Europees recht;
- **Annie Hondeghem**,
hoogleraar aan de KU Leuven;
- **Stijn Bijmens**,
gedelegeerd bestuurder van Ubizen;
- **Arsène Declerc**,
regeringscommissaris Commissariaat voor de administratieve vereenvoudiging (Waals Gewest);
- **Cédric du Monceau**,
bestuurder van vennootschappen;
- **Jacques Fostier**,
secretaris-generaal bij de Economische en Sociale Raad van het Waalse Gewest;
- **Peter Pelgrims**,
gedelegeerd bestuurder van Somati;
- **Jean-François Robe**,
kabinetschef van de minister van Economie en KMO's van het Waalse Gewest;
- **Luc Lallemand**, **handelsingenieur**;
lid van het directiecomité van de NMBS;
- **Christian Leysen**,
voorzitter van de raad van bestuur van Ahlers;

GEDELEGEERD BESTUURDER:

- **Johnny Thijs**.

In de Raad wordt het taalevenwicht gerespecteerd.



DE DOOR DE RAAD VAN BESTUUR OPGERICHTE COMITÉS

De Raad van bestuur heeft in zijn midden een Strategisch comité, een Auditcomité en een Bezoldigingscomité opgericht. Die comités zijn belast met het onderzoeken van kwesties m.b.t. hun bevoegdheidsdomein, en met het voorbereiden van de werkzaamheden van de Raad.

HET STRATEGISCH COMITÉ

Het Strategisch Comité moet de raad bijstaan bij het bepalen van de strategie van het bedrijf. Het Strategisch Comité brengt o.m. adviezen uit over de strategische krachtlijnen van het bedrijf, over de overname- en partnership-opportunities en over alle andere items van strategisch belang die worden voorgelegd door de Voorzitter van de raad van bestuur, de gedelegeerd bestuurder of twee andere bestuurders.

De Regeringscommissaris wordt uitgenodigd op de vergaderingen van dit Comité, dat is samengesteld als volgt:

- Pierre Klees, *Voorzitter*;
- Johnny Thijs;
- Stijn Bijmens;
- Luc Lallemand;
- Christian Leysen.

HET AUDITCOMITÉ

Het Auditcomité moet de Raad bijstaan in het onderzoek van de rekeningen en de begrotingscontrole, het betrouwbaarheids-onderzoek van de financiële informatie en de organisatie van en het toezicht op de interne controle. Het Comité staat in voor de follow-up van de werkzaamheden van het departement Interne Audit. Het beraadslaagt over de auditverslagen en over de activiteiten-verslagen van het departement Interne Audit. Het Comité stelt het jaarlijks auditprogramma voor aan de Raad van bestuur.

Functioneel hangt de Directeur van de Interne Audit af van de Voorzitter van de Raad van bestuur, administratief van de Gedelegeerd bestuurder; het recht van saisine is voorbehouden aan het Auditcomité.

De Voorzitter van de Raad van bestuur en de Regeringscommissaris worden uitgenodigd op de vergaderingen van het Auditcomité en hebben er zitting met raadgevende stem. Ook de Gedelegeerd bestuurder wordt uitgenodigd op de vergadering van dit Comité dat op dit ogenblik samengesteld is als volgt:

- Rosette s'Jegers, *Voorzitster*;
- Peter Pelgrims;
- Jean-François Robe;
- Luc Lallemand.



CORPORATE GOVERNANCE

HET BEZOLDIGINGSCOMITÉ

Het Bezoldigingscomité heeft de opdracht aanbevelingen te formuleren in verband met de vergoeding van de directie. Het geeft advies over de aanwijzing en de vergoeding van de leden van het Directiecomité en beheert alle participatieplannen die mogelijk in gebruik zullen worden genomen voor de kaderleden en de medewerkers.

De Regeringscommissaris wordt uitgenodigd op de vergaderingen van het Bezoldigingscomité. Worden eveneens uitgenodigd, behalve voor alle zaken die hen rechtstreeks aanbelangen:

- de Gedelegeerd bestuurder;
- het lid van het Directiecomité dat verantwoordelijk is voor de Human Resources;
- de Secretaris-generaal.

Nu is het Bezoldigingscomité als volgt samengesteld:

- **Pierre Klees**, *Voorzitter*;
- **Arsène Declerc**;
- **Cédric du Monceau**;
- **Rosette s'Jegers**;
- **Peter Pelgrims**.

DE GEDELEGEERD BESTUURDER

De Gedelegeerd bestuurder wordt bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit benoemd voor een hernieuwbare termijn van zes jaar. De Voorzitter en de Gedelegeerd bestuurder hebben een verschillende moedertaal.

De Gedelegeerd bestuurder is belast met het dagelijks bestuur van het bedrijf en beschikt over bijzondere en beperkte bevoegdheden die hem door de Raad van bestuur zijn opgedragen.

Hij vertegenwoordigt de vennootschap in het kader van dit beheer en van de hem opgedragen bevoegdheden.

Deze vertegenwoordiging omvat de uitoefening van de stemrechten die verbonden zijn aan de aandelen en belangen die de vennootschap bezit.

De Gedelegeerd bestuurder brengt regelmatig verslag uit aan de Raad en doet hem aanbevelingen in verband met de bedrijfsuitoefening, de activiteiten en het beheer van de vennootschap.

De Gedelegeerd bestuurder wordt in het beheer van de vennootschap bijgestaan door een Directiecomité dat als volgt is samengesteld:

- **Johnny Thijs**, *Gedelegeerd bestuurder en Voorzitter van het Directiecomité*;
- **Martine Durez**;
- **Bernard Damiens** (*tot 1 oktober 2003*);
- **Christophe Evers** (*tot 1 oktober 2003*);
- **Jean Tindemans** (*tot 1 oktober 2003*);
- **Johan Vinckier**;
- **Luc Luyten**;
- **Carl Holsters**;
- **Baudouin Meunier**.
- **Gilbert Pirson** werd aangesteld als expert bij het Directiecomité.



Het Directiecomité is bevoegd als college voor de onderhandeling over elke hernieuwing of wijziging van het tussen de Staat en de vennootschap gesloten beheerscontract. Bovendien staat het de gedelegeerd bestuurder bij in het beheer van de vennootschap.

De leden van het Directiecomité en de Secretaris-generaal beschikken over bevoegdheden die hen op operationeel vlak werden opgedragen.

De Secretaris-generaal:

→ **Jean-Luc Paternoster.**

De Raad heeft beslist een functie van Secretaris-generaal te creëren.

Een van zijn opdrachten bestaat erin toe te zien op de naleving van de wets- en statutaire bepalingen betreffende de werkzaamheden en adviezen en beslissingen van de Raad van bestuur, van de in zijn midden opgerichte comités evenals van het Directiecomité.

HET COLLEGE VAN COMMISSARISSEN

De controle van de financiële toestand van de jaarrekeningen en van de regelmatigheid ervan wordt opgedragen aan een College van Commissarissen bestaande uit vier leden en dat is samengesteld als volgt:

Leden benoemd door het Rekenhof:

→ **William Dumazy**, *Voorzitter van het College van Commissarissen;*

→ **Jozef Beckers.**

Leden benoemd door de algemene vergadering van aandeelhouders van De Post, naamloze vennootschap naar publiek recht:

→ **S.c.P.R.L D.C. & C^o**, *vertegenwoordigd door de heer Patrick Cammarata;*

→ **Grant Thornton , Lippens Rabaey & C^o**, *vertegenwoordigd door Mevr. Marleen Mannekens.*

Overeenkomstig artikel 146 van het Wetboek van vennootschappen heeft de Algemene vergadering van aandeelhouders de door Mevr. Marleen Mannekens vertegenwoordigde vennootschap " Grand Thornton " aangesteld met het oog op de controle van de geconsolideerde jaarrekeningen.

DE REGERINGSCOMMISSARIS

→ **Dirk Oosterlinck.**

De Minister die bevoegd is voor de overheidsbedrijven, controleert de onderneming via een Regeringscommissaris die waakt over het naleven van de wet, van de ondernemingsstatuten en van het beheerscontract.



Jan Van Hee, Sales & Marketing

“ Vorig jaar koos ik voor werken bij De Post. Bewust. Het is een bedrijf volop in beweging; je voelt de dynamiek en de mogelijkheden zijn immens. Binnen de afdeling Sales & Marketing werk ik op Segment Marketing naar bedrijfsklanten. Een nieuw concept voor De Post en een boeiende uitdaging voor mij.”

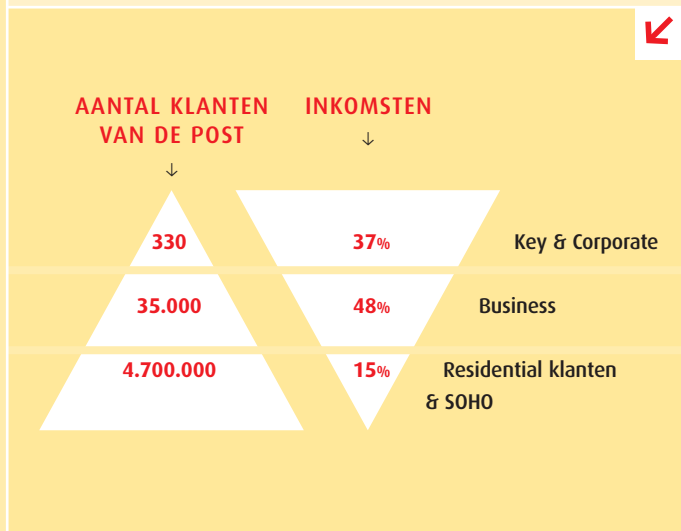


SALES & MARKETING

Onze boeiende commerciële uitdagingen

De Post is actief op een markt vol uitdagingen: door de algemene verspreiding van e-mail lopen de verhandelde volumes; en het aantal gefrankeerde zendingen aan basistarief is gedaald met 10% in 2003. De totale daling van het volume ligt om en bij de 3%. De concurrentie dient zich aan. Kleine en grote marktspelers, gevestigde waarden of nieuwkomers, willen hun deel van de koek. Te dien einde pakken ze vaak uit met een bijzonder agressieve prijzenpolitiek. De 330 grootste zakelijke klanten van De Post zijn samen goed voor 37% van de omzet. Zij zijn een

makkelijke prooi voor onze concurrenten. Alle particulieren samen daarentegen brengen amper 15% van de omzet op. De klanten verwachten ten slotte almaar meer kwaliteit, snelheid en service, terwijl sommige activiteiten structureel verlieslatend blijken... Om deze uitdagingen aan te gaan, versterkt De Post haar verkoopstructuren, herzielt haar organisatie in functie van de te bestrijken marktsegmenten en ontwikkelt een geheel van gerichte acties voor particulieren en voor ondernemingen.





De acties die door Sales & Marketing worden ontwikkeld, zijn gebaseerd op een uitvoerige studie naar de behoeften, voorkeuren en klantentevredenheid die De Post, voor het eerst in haar geschiedenis, in 2003 heeft uitgevoerd.

Sales and Marketing is gestructureerd volgens de marktsegmenten die De Post bewerkt.

Residential & Business Solutions biedt aan bedrijven, KMO's, vrije beroepen, zelfstandigen en residentiële klanten (particulieren) postale oplossingen die beantwoorden aan hun specifieke behoeften.

Voor haar zakelijke klanten, opteert zij voor een gepersonaliseerde aanpak. Een team accountmanagers en een gespecialiseerd callcenter helpen de specifieke behoeften van elke onderneming te beantwoorden. Bovendien gaat een bijzondere aandacht uit naar de tussenpersonen, routeurs of reclameagenschappen. Wij wensen met hen een volwaardig partnerschap aan te gaan om de markt van de direct mail verder uit te bouwen.

De residentiële markt wordt voornamelijk benaderd via postkantoren die het belangrijkste kanaal blijven om de verkoop van post gerelateerde producten te stimuleren. De beschikbaarheid van de postale producten en diensten is prioritair. Deze zal worden verbeterd dankzij nieuwe, voorgefrankeerde, producten die worden verdeeld via alternatieve distributiekanaalen (grootwarenhuizen, krantenwinkels...) Filatelie, een andere belangrijke activiteit, voor de residentiële klant, wordt geconfronteerd met een hele reeks nieuwe vrijetijdsbestedingen die een geducht concurrent zijn. Alle aandacht gaat uit naar de acquisitie van nieuwe verzamelaars.

"Enterprise Solutions" biedt oplossingen op maat voor de 330 grootste business-to-business klanten van De Post op groepsniveau. Hiervoor beschikt "Enterprise Solutions" over een team accountmanagers die elk een klantenportefeuille beheren en gegroepeerd zijn in 5 sectoren:

- banken, verzekeringen, telecommunicatie, openbare nutsvoorzieningen
- postorderbedrijven
- automobielsector, grootdistributie, personeelsadministratie, FMCG
- openbare diensten en gezondheidssector
- pers en uitgevers

"Enterprise Solutions" stelt aan haar klanten de hele waaier van mogelijkheden voor die De Post en haar dochtermaatschappijen bieden in de wereld van fysieke en elektronische post, klassieke en expreszendingen, in België en in het buitenland.

Om deze missie tot een goed einde te brengen, maken de vorming van haar team accountmanagers, de definitie van actieplannen voor elke klant, een verbetering van de kwaliteit van haar commerciële processen en van de communicatie deel uit van haar prioriteiten.

Beide business units werkten over het voorbije jaar tal van initiatieven uit, die de dienstverlening aan de klanten ten goede komen en de positie van De Post versterken. Deze acties zullen in 2004 verder worden uitgerold.



SALES & MARKETING

PARTICULIEREN

In 2003 zagen een aantal concrete acties voor de residentiële markt het levenslicht. Bedoeling is om steeds meer en steeds trouwere klanten voor De Post te winnen en de rentabiliteit te verhogen.

→ VERHOOGING VAN DE KWALITEIT

In 2003 boekte de kwaliteit van de postbestelling grote vooruitgang. De dienstverlening verliep sneller. Kwaliteit is echter meer dan snelheid alleen. Er werd dan ook een reeks maatregelen genomen om de opvolging van aangetekende zendingen en pakjes te verbeteren en ze beter te beschermen tegen verlies en diefstal. Daarnaast maakt Sales & Marketing werk van een snellere en betere klantendienst. In 2003 behandelde De Post 63 % van de klachten binnen de 30 dagen. In 2004 is het streefdoel in die tijdspanne 90% van de klachten op te lossen.

→ PROMOTIE POSTALE PRODUCTEN EN DIENSTEN

In 2003 bracht De Post speciale kerstzegels en zegels van Kim Clijsters en Justine Henin op de markt. In 2004 zal de verkoop van postale producten aan particulieren nog beter worden ondersteund en gepromoot. Zo zijn nieuwe filatelistische producten gepland en wordt gestart met de verkoop van voorgefrankeerde kaarten, schrijfkits en omslagen. Ook de betere toegankelijkheid van de producten en het zoeken van extra verkoopkanalen staan op de agenda.

Sinds april 2003 heeft De Post een nieuwe overeenkomst met de dagbladuitgevers getekend over de krantenbestelling in ons land. Het nieuwe engagement voorziet 82% van de kranten bezorgd voor 7u30 en gaat veel verder dan de vroegere akkoorden (54% voor 7u30). Het getuigt van de vooruitgang die De Post boekt op het vlak van kwaliteit.

BEDRIJVEN

Voor ondernemingen werd er nog een extra aantal initiatieven ontwikkeld.

→ KWALITEIT

Vanaf 2004 zal De Post niet alleen de kwaliteit van de gewone brievenpost meten. Belex - het Belgische meetsysteem, conform de Europese regels - zal ook worden ingezet om de kwaliteit van de grote afgiften van brieven en drukwerk in de gaten te houden. Metingen voor de levering van pakjes bieden een goede weergave van de kwaliteit van de verdeling. Bovendien zal De Post in 2004 de facturatie versnellen en beter volgen. En ten slotte wordt het callcenter verder ontwikkeld.

→ NIEUWE START MET BELGIAN POST SOLUTIONS

Sales & Marketing bracht de producten en diensten van De Post en haar verschillende dochterondernemingen voor het eerst grondig en nauwgezet in kaart. Ze werden gepositioneerd tegenover elkaar om bedrijven een "one stop shopping" oplossing aan te bieden.



Tineke Van Bever, *Quality*



"Ik werk sinds 4 maanden bij De Post en mijn nieuwe job bevalt me heel erg. De sfeer in ons team is fantastisch en het werk is boeiend. Ik behandel klachten van andere postkantoren en tracht deze samen met mijn collega's te voorkomen en op te lossen. De kwaliteit van onze producten en diensten is uiterst belangrijk. Ik vind het tof om mijn steentje te mogen bijdragen."

De afdeling bundelde de verschillende producten onder de noemer 'Belgian Post Solutions'. Voor internationale en binnenlandse briefwisseling, voor expreszendingen en sprinterdiensten, voor beveiligde elektronische briefwisseling, voor de uitbesteding van beheersdocumenten of van dagelijkse briefwisseling, voor de uitreiking van ongeadresseerde zendingen en kranten en voor direct marketing, is er één adres: De Post. Met Belgian Post Solutions combineert De Post haar historische knowhow met de flexibiliteit en soepelheid van haar jonge en gespecialiseerde dochterbedrijven. Klanten kunnen een keuze maken uit het ruime aanbod, specifiek afgestemd op hun behoeften. Deze aanpak werpt vruchten af: in 2003 werden een aantal grote contracten afgesloten met onder meer Interlanden, Passe-Partout, Electrabel, Société Générale, KBC,...

→ **PROMOTIE TRADITIONELE PRODUCTEN**

Het aanbod van De Post telt een aantal traditionele producten met een aanzienlijk groeipotentieel: de kranten, geadresseerde en niet geadresseerde reclame. Deze producten zal De Post in de toekomst meer en beter promoten.

Tegelijk bewijst De Post haar doeltreffendheid tegenover grootadverteerders. Communicatiegerichte sectoren - zoals telecom, retail, automotive, agentschappen - benadert de groep met een gepersoniseerd voorstel.

→ **(TERUG)WINNEN VAN MARKTAANDEEL**

In de gemonopoliseerde marktsegmenten heeft De Post sterk te lijden van de concurrentie van de elektronische communicatiemiddelen zoals e-mail en sms. In de geliberaliseerde delen van de markt slaagde zij er evenwel in aan marktaandeel (terug) te winnen. Die beweging zet zij in de komende jaren voort.

Zo rijft zij, in 2003, via de samenwerking met dochterbedrijf Deltamedia, nieuwe contracten binnen voor de bedeling van huis-aan-huisfolders. Het volume expreszendingen van Taxipost is ook sneller gestegen dan de markt.

Het segment van de pakjes Kilopost is het enige waarin De Post marktaandeel verliest. Dit verlies wil de groep terug goedmaken door een betere kwaliteit, een snellere dienstverlening en een optimale ondersteuning.

Internationale klanten wint De Post terug door hen een ruimere dienstverlening aan te bieden. In België biedt de groep bedrijven een verbeterde ophaling, frankering en voorsortering. In het buitenland verkoopt De Post haar diensten door nauw samen te werken met partnerbedrijven.

→ **PROMOTIE VAN MEERWAARDE**

De Post pakt uit met een ruim gamma aan producten en diensten met meerwaarde. Zo ontstonden in 2003 een aantal vernieuwende klantgerichte oplossingen zoals de afhaling aan huis, frankering en levering van poststukken B2Mail. Ook een aantal dochterondernemingen - Deltamedia, eXbo, Speos/Asterion en Vicindo - knippen hun aanbod precies op maat van de klanten. Deze innovatieve diensten worden sinds 2004 net als de andere diensten van de groep naar de markt gebracht onder de noemer Belgian Post Solutions.



SALES & MARKETING

QUA CIJFERS

Ook op financieel vlak voert De Post wijzigingen door. Zo nam ze maatregelen om de rentabiliteit van haar producten en dochterondernemingen te verhogen.

→ BECIJFERING VAN DE TOEGEVOEGDE WAARDE

De Post wil een stabiel prijzenbeleid voeren: jaarlijks worden de prijzen aangepast aan de inflatie, zonder onaangename verrassingen voor de klanten.

In de drukwerktarieven startte De Post in 2003 met een inhaalbeweging, die dit jaar zal worden voortgezet.

→ VERHOOGING VAN DE RENTABILITEIT

Eenzijds wil De Post de rentabiliteit van een aantal verlieslatende producten verhogen.

Aangetekende brieven en andere 'bel-producten' (producten die door de postbode worden voorgesteld) vergen bijzonder veel behandeling. De postbode gaat aanbellen, wacht, de ontvanger blijkt niet thuis, de postbode schrijft een briefje en steekt het in de bus, het poststuk gaat terug naar het kantoor, wordt er opnieuw geklasseerd, dient er te worden uitgereikt en uitgeschreven...

Anderzijds beschikt De Post hiermee ook over een unieke opportuniteit: een persoonlijk contact, in volle vertrouwen met de eindklant.



EUROPESE BINNENLANDTARIEVEN 20 g (EUROCENT)



Italië	62
Duitsland	55
Zweden	60
Nederland	39
Denemarken	57
Frankrijk	50
Griekenland	35
Finland	62
Portugal	43
Luxemburg	45
Oostenrijk	55
België	49
Verenigd Koninkrijk	45
Ierland	41
Spanje	26
Eur. gemiddelde	48

EUROPESE BINNENLANDTARIEVEN 50 g (EUROCENT)



Italië	124
Duitsland	112
Zweden	109,5
Nederland	78
Denemarken	74
Frankrijk	69
Griekenland	65
Finland	60
Portugal	60
Luxemburg	59
Oostenrijk	58
België	49
Verenigd Koninkrijk	42,3
Ierland	41
Spanje	38
Eur. gemiddelde	69,3



DE BUSINESS UNITS EN DE DOCHTERONDERNEMINGEN

Toekomstgerichte aanpak voor de business units en de dochterondernemingen

Dankzij haar business units en haar dochterondernemingen kan De Post haar klanten een uitgebreide dienstverlening aanbieden voor elke schakel in de postale waardeketen. In dit kader bracht De Post in 2003 al de oplossingen van haar business units en dochterondernemingen onder één noemer: "Belgian Post Solutions". Zo kan De Post voortaan op een gecoördineerde manier inspelen op al de behoeften van de klanten op het gebied van verzending en beheer van post, zowel gewone als elektronische, pakjes en expreszendingen.

In 2003 werden de werking, de structuur, het aanbod en het toekomstperspectief van de verschillende dochterondernemingen onder de loep genomen. Deze werden afgewogen tegen het strategisch belang van de dochterondernemingen en de rentabiliteit. Op basis daarvan werden keuzes gemaakt.

De Post heeft met name besloten een partner te vinden voor Vicindo en de synergie-mogelijkheden tussen de filialen te versterken, vooral op het vlak van aankoop, infrastructuur, ICT, Finance & Accounting en Sales & Marketing.

Zo bracht De Post onder meer de synergiemogelijkheden in kaart tussen Speos, Vicindo, DeltaMedia en eXbo: vooral op het vlak van aankoop, infrastructuur, Finance & Accounting en Sales & Marketing zullen deze vier dochterondernemingen in de toekomst nauwer samenwerken.



Aurélie Delespierre, Marketing Coordinator



“Werken in een concurrerende markt, motiveert je om de lat steeds hoger te leggen. In de jaren dat ik voor Belgian Post International werk, is de omzet en zijn het aantal medewerkers gestaag gestegen. Ook onze look heeft al enkele veranderingen ondergaan. Deze continu veranderende omgeving maakt dat de job boeiend blijft, binnen een goed geolied team.”

DE BUSINESS UNITS

BELGIAN POST INTERNATIONAL

Belgian Post International biedt een brede waaier aan internationale oplossingen voor het beheer van de dagelijkse internationale brievenpost, pakjes en commerciële mailings.

In 2003 daalden de volumes van binnenkomende internationale post met 5% door o.a. substitutie van elektronische middelen en een zwakke economie. Maar Belgian Post International herwon een fors marktaandeel in de uitgaande internationale post. Het omzetcijfer van uitgaande internationale post steeg met 7,4% in 2003.

De prioriteit van Belgian Post International voor 2004 ligt op de reeds ingeslagen weg; het verloren marktaandeel op de Belgische markt verder heroveren. Hiervoor maken zij hun aanbod voor de Belgische klanten nog toegankelijker en bieden zij hen een all in oplossing waarbij zoveel mogelijk diensten door Belgian Post International worden uitgevoerd.

Ook in het buitenland vaart Belgian Post International verder op de koers van de voorgaande jaren. Zij winnen gestaag marktaandeel in de buurlanden en dit door een sterke aanwezigheid bij grote Europese bedrijven en door de kaart van de groep en de partners uit te spelen.

Belgian Post International kijkt vol goede moed een bloeiende toekomst tegemoet!

TAXIPOST

Taxipost is de expreskoeriersdienst van De Post. Het bedrijf staat in voor dringende zendingen naar binnen- en buitenland. Met afhaalpunten in alle postkantoren, met regionale depots in heel België, met meer dan 500 voertuigen en een internationaal netwerk dat meer dan 229 landen omvat, bestrijken de producten en diensten van Taxipost een bijzonder ruim gebied.

Taxipost werkt al sinds haar ontstaan in een volledig geliberaliseerde markt. Hoewel het bedrijf in 2003 marktaandeel wist terug te winnen, heeft het te lijden van scherpe concurrentie. Het voorbije jaar werden de toekomstmogelijkheden van Taxipost onderzocht. De directie kwam tot de conclusie dat de expreskoeriersdienst – tot dan een business unit van De Post – niet kon concurreren zonder specifieke vennootschapsstructuur. De raad van bestuur van De Post besliste dan ook om van Taxipost een dochteronderneming van privaat recht te maken.

Met haar vernieuwde juridische structuur krijgt Taxipost dezelfde mogelijkheden als binnen- en buitenlandse concurrenten. Verwacht wordt dat een externe partner op termijn de activiteiten van het bedrijf zal ondersteunen om de toekomst op lange termijn te vrijwaren.

Door Taxipost onder te brengen in een dochtervennootschap en zo de transparantie te verhogen, wordt de controletaak van de Europese Commissie en het BIPT – het controleorgaan van De Post – vergemakkelijkt en dit aan de hand van een strikte boekhoudkundige scheiding tussen enerzijds de commerciële activiteiten van de expreskoeriersdienst en anderzijds de activiteiten van universele en openbare dienst. De beslissing om te filialiseren, strookt overigens ook met de beslissing van de Europese Commissie van 23 juli 2003, waarbij de kapitaalsverhoging van De Post werd goedgekeurd.

EUROSPRINTERS®

Eurosprinters® maakt werk van dringende zendingen. Het bedrijf staat 24u op 24u klaar voor zijn klanten, 7 dagen op 7. Eurosprinters® staat garant voor oplossingen op maat voor specifieke vragen inzake de grootte en de aard van de goederen, de snelheid, ...



DE DOCHTERONDERNEMINGEN

DELTAMEDIA

DeltaMedia is specialist voor de verdeling van kranten, magazines en reamedrukwerk. Naast de dagelijkse levering van 150.000 kranten, verdeelt DeltaMedia jaarlijks 500 miljoen stuks reamedrukwerk en magazines. DeltaMedia is sinds 1983 actief in krantendistributie. Het biedt zijn klanten vanaf 2003 een nationale dekking aan voor huis-aan-huisbedeling. DeltaMedia gaat prat op de kwaliteit van de door haar geleverde diensten. In 2004 zal het bedrijf verder exponentieel blijven groeien in beide activiteiten, zodat deze in 2005 rendabel worden.

EXBO

eXbo – expert in business office – stelt zich op als bedrijfspartner voor intern documentbeheer. eXbo biedt bedrijven geïntegreerde oplossingen op maat: postkamerbeheer, reprografie, fysieke archivering, digitaliseren van documenten, support en administratie. eXbo werkt zowel op site bij de klant als off-site in een van haar lokale productie- of supportcentra. Daarnaast levert eXbo ook support voor de ophaling, de frankering en de verzending van dagelijkse post, zowel nationaal als internationaal.

De resultaten van eXbo over 2003 lagen in de lijn van de verwachtingen. Onder meer met Oracle werd een groot contract afgesloten in de loop van het jaar. Het bieden van totaaloplossingen is zowel voor de klant als voor De Post een belangrijke toegevoegde waarde. Op die manier slaagt eXbo er ook in voor Belgian Post International marktaandeel te heroveren voor de international outbound post. Om de dochteronderneming sneller winstgevend te maken, zullen via synergieën en structuur-aanpassingen de kosten worden verminderd.

VICINDO

Vicindo is een expert op het vlak van direct marketing, zowel in data als in mailproductie. Vicindo biedt bedrijven oplossingen om hun communicatie naar klanten via direct mail te optimaliseren. Zo zijn er naast de gegevens uit de Spectron® database, programma's om de data van klanten te verrijken en oplossingen op maat om een zo hoog mogelijke respons te krijgen op mailings via het customer relevant marketing aanbod van Vicindo. Belangrijke activiteit blijft de productie van direct-marketing-campagnes met daarbij het personaliseren, het digitaal printen, het verzorgen van het drukwerk en het onder omslag of folie brengen. Deze verwerking genereert belangrijke volumes die verstuurd worden via de Belgische Post. Vicindo staat ook in voor de verwerking van de respons op de dm-campagnes.

In 2002 en 2003 had Vicindo te lijden van de moeilijke marktomstandigheden. De situatie van het bedrijf werd grondig onderzocht en in november 2003 werd een herstructureringsplan gestart met focus op de kernactiviteit van een direct-marketingbedrijf. Doel hiervan is de positie van Vicindo te versterken en de financiële resultaten te verbeteren.

Om de toekomst van het bedrijf te waarborgen, vroeg de raad van bestuur van De Post het aandeelhouderschap te versterken door het aantrekken van een professionele partner, die actief is in dit domein.



ASTERION/SPEOS

Speos ontwikkelt – op basis van performante systemen en geavanceerde technologie – outsourcing-oplossingen voor bedrijven die belangrijke volumes uitgaande documenten behandelen, zoals rekeninguittreksels, facturen, loonfiches, enz. Speos verstuurt deze documenten in fysieke of in elektronische vorm naar de bestemming. Asterion is de Franse tegenhanger van Speos en positioneert zich speciaal als een sterke speler in digitale vierkleurendruk.

De internationalisering van de grote communicatoren (zoals banken, nutsvoorzieningen, ...) leidt tot een globalisering van de communicatiestromen. Deze tendens – waar Speos en Asterion op inspelen – levert trouwens ook extra internationaal postvolume.

Speos boekte in 2003 mooie resultaten en vanaf 2004 zal ook Asterion bijdragen tot de winst van de groep.

CERTIPOST

Certipost – een jonge en dynamische joint venture tussen De Post en Belgacom – helpt bedrijven en organisaties om via beveiligde elektronische communicatie hun kosten te drukken en hun efficiëntie en klantenservice te optimaliseren. Door de inkomende en uitgaande post te stroomlijnen, de informatie-uitwisseling te automatiseren en de elektronische communicatie te beveiligen en te certificeren, biedt Certipost de mogelijkheid om efficiënt en in vertrouwen te communiceren met klant, burger, medewerker of leverancier.

Certipost is opgericht in 2002 en telt intussen ruim 800 aangesloten bedrijven en organisaties in alle sectoren. De onderneming is vandaag nog in start-up fase en streeft naar een break-even in 2005.

Vandaag herbergt Certipost alvast een unieke combinatie aan sterktes. Op de business-to-business markt groeide “CertiBusiness” uit tot de standaard. En op de business-to-consumer markt neemt de belangstelling voor MyCertipost almaar toe.

MyCertipost omvat een beveiligde elektronische berichtendienst, ideaal voor organisaties om documenten zoals facturen of loonbrieven elektronisch te bezorgen aan werknemers, klanten of leveranciers.

In juli 2003 lanceerde Certipost de e-ID-toepassing ‘elektronische aangetekende zending’. MyCertipost breidde uit met twee toepassingen op e-ID. Houders van de e-ID kaart kunnen zich voortaan via hun nieuw identiteitsbewijs on line registreren voor de MyCertipost-account en gebruikmaken van het elektronisch aangetekend schrijven.

CertiBusiness biedt organisaties de mogelijkheid om IT-systemen snel en efficiënt elektronisch met elkaar te verbinden. CertiBusiness serveert oplossingen voor de uitwisseling van elektronische transacties, elektronische facturatie en beveiligde elektronische facturatie met overheidsinstellingen.

In oktober kondigden Certipost en Isabel een akkoord aan, dat de penetratie van e-businessoplossingen bevordert. Een mix van de oplossingen van beide partijen biedt hun klanten de mogelijkheid om elektronisch zakelijke berichten uit te wisselen: facturen, aangetekende zendingen,... Het akkoord symboliseert de gemeenschappelijke wens van Certipost en Isabel om Belgische bedrijven te ondersteunen met een zo breed mogelijke waaier aan e-business-toepassingen.



Jean-Pierre Van Den Bosschelle, Sales & Acquisition



“Ik werk als vastgoedmakelaar binnen De Post: ik verwerf en verkoop vastgoed. De laatste jaren is onze manier van werken inderdaad sterk gewijzigd. De mensen worden geresponsabiliseerd, er is minder administratie en er is een beter en moderner beheer. Gevolg: gemotiveerde en dynamische teams ontstaan. Waarin de uiteenlopende competenties en verregaande knowhow van het personeel veel beter tot uiting komen.”

ICT & OPERATIONS

Veel werk aan de winkel

Inzake “Information and Communication Technology” werd de voorbije jaren een aanzienlijke vooruitgang geboekt. Niet voor niets wordt De Post momenteel de grootste ICT-bouwplaats van het land genoemd. Zo werd PostStation – het geïntegreerd en klantvriendelijk loketsysteem – in 2003 uitgerold in ongeveer een derde van het netwerk. PostStation creëert voor de medewerkers in de postkantoren een totaal nieuwe, transparante en beheersbare werkomgeving. Het systeem wordt positief onthaald, zowel door de klanten, de personeelsleden die er dagelijks mee werken als door de sociale partners.

Opdat een groep als De Post optimaal kan functioneren, moet aan heel wat vereisten zijn voldaan. Inzake vastgoed, bijvoorbeeld: de 1332 postkantoren moeten in goede staat zijn en voldoende uitgerust om de kernactiviteiten van de onderneming naar behoren uit te voeren.

En de activiteiten dienen in de mate van het mogelijke te worden ondersteund door geavanceerde technologie. Zodat de medewerkers zich ten volle kunnen concentreren op de echte kernactiviteit van De Post: ten dienste staan van de klant.

De voordelen ervan zijn immers legio. Dankzij de technische sterkte en de integratie komt tijd vrij in de back-office en in de centrale diensten en kunnen de medewerkers andere taken beter uitvoeren.

Dit succes is grotendeels te danken aan het team medewerkers dat de implementatie van PostStation realiseert: zij combineren verregaande kennis m.b.t. software-ontwikkeling, De Post en Retail. In 2004 zetten zij de uitrol van PostStation voort aan een tempo dat piekt op 100 kantoren per maand.

ICT IN HOGERE VERSNELLING

Ook andere ICT-projecten werden voortgezet. Het ICT-team van De Post – waarbij meer dan 150 nieuwelingen sinds 2000 – creëert met grote snelheid de ideale omstandigheden om optimaal te opereren.

Het systeem voor GeoRoute, dat per kantoor de rondes berekent en uittekent voor de postbodes, is in de gehele postorganisatie nu beschikbaar zodat in 2004 de reorganisatie op het terrein volledig kan worden doorgevoerd.

Proof of Delivery – het track and trace systeem voor aangetekende zendingen – werd in alle postkantoren uitgerold. Proof of Delivery werd in 2003 ook in de gehele Taxipost organisatie ingevoerd voor de opvolging van de bedeling



van pakjes. Het systeem is gebaseerd op barcodes. Het werkt niet alleen efficiënt, maar is ook uiterst klantvriendelijk: klanten kunnen via het Internet waardevolle brieven en/of pakjes op de voet volgen.

iPromis – het ERP-pakket voor de opvolging van de interne logistieke en financiële gegevensstromen – werpt vruchten af.

In 2004 worden deze inspanningen voortgezet. Daarbij gaat de aandacht vooral naar het afronden van de uitrol van PostStation.

Eind 2004 zal De Post op het vlak van ICT helemaal mee zijn met de recente technologische ontwikkelingen. Vanaf 2005 wordt het zaak deze geavanceerde instrumenten efficiënt te gebruiken, te integreren en verder uit te bouwen en te versterken.

JAAR 2 VOOR CLEANING

De schoonmaakorganisatie van De Post telt 2300 medewerkers. Daarmee is De Post het tweede grootste schoonmaakbedrijf van het land. In 2002 werd het project 'Cleaning' ingezet: de reorganisatie van de schoonmaakafdeling. Via een herziening van de tijdsnormen, nieuwe werkmethodes en -middelen en opleidingen voor het personeel, worden de schoonmaakactiviteiten beter afgestemd op de geldende marktnormen. Hierdoor wordt een belangrijke besparing gerealiseerd.

Dit project wordt door De Post op een sociaal verantwoorde wijze aangepakt. In 2004 wordt het project Cleaning voortgezet, volgend jaar zal de volle impact ervan voelbaar zijn.

ERFENISSEN UIT HET VERLEDEN: VASTGOED

De Post beschikt over een uitgebreid netwerk aan vestigingen, verspreid over het hele land. Een deel daarvan zijn bestemd voor Mail-activiteiten (beheer van de poststukken): hier wordt post in grote hoeveelheden afgeleverd, gesorteerd en bedield. Een ander deel herbergt de activiteiten van Retail, dat zijn de postkantoren waar de klanten langskomen voor postale producten en diensten. Logischerwijze worden aan beide types van kantoren totaal andere eisen gesteld. Terwijl de Mail-vestigingen logistiek makkelijk bereikbaar moeten zijn voor grotere transporten, geldt voor de Retail-vestigingen dat ze in een commerciële omgeving moeten gelegen zijn en veel voorbijgangers moeten kunnen aantrekken.

Een 600-tal kantoren huisvesten nog steeds beide activiteiten. Bepaalde Mail-kantoren zijn al te klein. En tal van Retail-kantoren bevinden zich op de verkeerde plaats, buiten het centrum of zelfs aan de rand van een dorp of stad. Deze structurele tekorten zal De Post in de loop van de komende jaren stapsgewijs aanpakken.

De gebouwen zijn ook toe aan een grondige opknappbeurt. Vaak werd de voorbije jaren alleen werk gemaakt van een betere beveiliging. In 2003 werden alle problemen in verband met het gebouwenpark geïnventariseerd. Dit leidde tot een categorisering van groen tot rood. De rood ingekleurde gebouwen kennen belangrijke gebreken met risico's voor ons personeel. Het directiecomité heeft zich dan ook geëngageerd om tegen eind 2005 alle rode problemen volledig op te lossen. Alle andere problemen zullen over de komende 5 jaar worden opgelost, op een geïntegreerde manier, volgens economische haalbaarheid, voor een regionale optimalisering van de implementatie op lange termijn.

AANKOOP AANGEPAKT

Momenteel dient De Post voor aankoop de strenge Europese regelgeving te volgen die onder meer geldt voor ministeries. Deze regelgeving is zelfs strenger dan deze die van toepassing is voor bijvoorbeeld de NMBS. De groep is ervan overtuigd dat zij, zodra zij op dezelfde manier behandeld wordt als de NMBS, aanzienlijke besparingen kan realiseren.



Doris Demeyer, *Postvrouw*



"Ik werk al 18 jaar voor De Post. En elke dag kom ik nog met plezier werken. Ik hou van het contact met mijn collega's op de werkvloer. Als AVCS-medewerkster moet ik problemen op de werkposten helpen oplossen en ervoor zorgen dat alles vlot verloopt. Vandaag werken we volgens mij efficiënter dan ooit tevoren. Het werk is beter georganiseerd dan vroeger en dat heeft alleen maar positieve gevolgen."

MAIL

De motor van De Post: productiviteit en kwaliteit

**25.751 medewerkers staan samen in voor 'Mail':
de ophaling, sortering, het transport en de bestelling van brieven,
drukwerk, kranten, tijdschriften, ongeadresseerde
zendingene en pakjes.**

**Zij vormen als vanouds het kloppend hart van De Post.
Zij zijn het immers, die elke dag opnieuw zo'n 4,3 miljoen
brievenbussen vullen. En zij zijn het ook, die elke dag opnieuw
trachten te voldoen aan de hoge kwaliteitseisen die de markt stelt.**

In 2003 wierpen de inspanningen van onze medewerkers daadwerkelijk vruchten af. Gemiddeld werd 84,8% van de PRIOR post geleverd op de eerste werkdag na deponering. Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van 2002, toen gemiddeld 79,2% van de PRIOR post op Dag+1 werd besteld.

In november 2003 werd voor het eerst meer dan 91% van de PRIOR post geleverd 1 werkdag na de deponering. De kwaliteit van de non PRIOR post lag op dat moment meestal hoger dan 95%.



PROGEO GAAT VERDER

Deze hoge kwaliteitcijfers werden gehaald ondanks de vele veranderingen die Mail de voorbije jaren onderging. De reorganisatie van de distributie (ProGeo), bijvoorbeeld, werd in de loop van 2003 via GeoRoute uitgerold in meer dan 150 kantoren. GeoRoute is een softwarepakket dat helpt bij het berekenen van optimale postrondes en de objectieve en evenwichtige verdeling van de werklust.

Intussen is ProGeo de kinderziekten ontgroeid: de voordelen ervan worden alom erkend. Vooral de kleine en middelgrote kantoren zijn ermee vertrouwd. In de grote kantoren werd echter vertraging opgelopen, waardoor de vooropgestelde kostenbesparing voorsnog uitbleef.

Het was naar aanleiding van de uitrol van ProGeo, dat De Post in september 2003 opnieuw gesprekken aanvatte met de sociale partners en een Bijkomend Kaderakkoord sloot. Beslist werd de lokale medewerkers beter te betrekken bij de implementatie van het nieuwe werkinstrument.

In 2004 zal het uitroltempo van ProGeo worden opgedreven: tegen november moet het systeem operationeel zijn in de zowat 570 Mail kantoren die De Post telt. Het zal vanaf dan aanzienlijk bijdragen tot een grotere efficiëntie van de bestelling.

NIEUWE SORTEECENTRA STAAN OP STAPEL

Begin 2004 is het startschot gegeven voor het project van de nieuwe sorteercentra. Vier nagelnieuwe en hoogtechnologische sorteercentra zullen in Gent, Antwerpen, Charleroi en Luik worden gebouwd. Het sorteercentrum in Brussel zal worden gerenoveerd en uitgerust met dezelfde laatste technologische snufjes als de andere centra.

Vanaf 2006, zullen deze nieuwe sorteercentra zorgen voor meer efficiëntie, uniformiteit, flexibiliteit en kwaliteit. Zo zullen de verschillende sorteercentra ook voor andere regio's kunnen sorteren tot op het niveau van de bestelronde. Bovendien zal de automatisering van het sorteerwerk de foutenmarge aanzienlijk verkleinen.

Nathalie Heylens, *Project Collect*

“Elke dag rij ik met mijn bestelwagen langs de postbussen en bedrijven om de post op te halen. Ik hou van mijn job. Niet alleen de vele klantencontacten spreken me aan, maar ook het besef dat je de eerste schakel bent in een lange ketting vind ik belangrijk. Het maakt werken bij De Post heel boeiend.”



MAIL

DALENDE VOLUMES OPVANGEN

Vooraf in de Mail activiteit van De Post is de daling van de volumes merkbaar. Gemiddeld wordt de afname van het postvolume – met name te wijten aan de groei van e-mail en sms – geschat op 3 à 4% jaarlijks. Maar in bepaalde segmenten is de daling beduidend groter. Met zegels gefrankeerde brieven aan niet verminderd tarief, vielen terug met 10%. Ook het volume tegen binnenkomende internationale brieven daalde met 10%. Administratieve post (facturen, rekeninguittrekels, loonstrookjes) aan gewoon binnenlands tarief viel terug met 7%, en reclamedrukwerk met 0,5%.

Deze dalingen wist De Post op te vangen met een betere commerciële benadering en optimale opvolging van grote klanten en door het aantrekken van nieuwe klanten. Meer waardediensten en in de zendingen zonder adres werd groei bewerkstelligd.

Toch heeft de daling van de postvolumes een weerslag op de resultaten van de groep. De Post wordt immers het hardst getroffen in de marktsegmenten met de grootste marges. Zij kan de daling van de volumes slechts opvangen met producten met een veel kleinere marge.

DE LAT LIGT HOOG

Op basis van de duidelijke kwaliteitsstijging die Mail in 2003 realiseerde, kan Non PRIOR post vanaf 3 mei 2004 een 'Dag+2'-dienstverlening worden: de poststukken zullen worden besteld op de tweede werkdag na de dag van deponering. Voor de PRIOR post, volgens het beheerscontract, en voor de Non PRIOR post ligt het streefdoel in 2004 op een gemiddelde van 93%.

Dit zijn bijzonder ambitieuze cijfers. Ze houden immers geen rekening met de onvermijdelijke foutenmarge in de verschillende fasen van de postbehandeling te verwaarlozen is: het collecteren, het sorteren, het transporteren en het bestellen. Vandaag omvatten de sorteeren en de bestelfase echter nog heel wat manueel werk, dat onderhevig is aan menselijke fouten. Pas na de volledige reorganisatie van de distributie en na de bouw van de nieuwe sorteercentra zal deze foutenmarge in deze twee fasen tot een minimum kunnen worden herleid. Het behalen van de vooropgestelde kwaliteitsdoelstellingen zal dus ook in 2004 nog bijzondere aandacht vergen van alle Mail medewerkers.



" Samen met de mensen op de werkvloer trachten wij – het Industrial Engineering team – de werkprocessen te begrijpen en, waar mogelijk, te verbeteren. Daarnaast zijn we nauw betrokken bij de roll-out van de grote veranderingsprojecten bij De Post. Wij vertalen deze projecten naar onze lokale mensen en geven hen feedback. Bovendien werken we mee aan het concept voor het nieuwe postsorteercentrum, dat hier in Gent in de steigers staat. Stuk voor stuk projecten die me echt boeien."

AMBITIEUZE DOELSTELLINGEN

Ook op andere vlakken boekte De Post vooruitgang. In april 2003 sloten de dagbladuitgevers, de Staat en De Post een nieuwe overeenkomst over de krantenbestelling in ons land. Deze nieuwe overeenkomst bevestigde de kwaliteitsstijging van De Post. Het engagement van De Post – 82% van de kranten bezorgen voor 7u30 – gaat veel verder dan het vroegere akkoord dat sprak over 54% voor 7u30.

Bovendien verbonden de uitgevers en De Post zich ertoe om hun partnerschap voort te zetten op twee vlakken: enerzijds commercieel, om bijvoorbeeld potentiële abonnees beter op de hoogte te brengen wanneer de bestelling in hun straat gebeurt, anderzijds logistiek en operationeel, om de kosten te verlagen en de kwaliteit van de bestelling nog te verbeteren. De nieuwe overeenkomst loopt tot eind 2007.

Mail beschikt over een aantal unieke troeven. De duizenden postbodes worden geapprecieerd en gerespecteerd door de gehele Belgische bevolking. Zij hebben dagelijks contact met de burger en genieten zijn vertrouwen. Die troef zal in de toekomst beter worden uitgespeeld. Ook op andere niveaus telt Mail tal van waardevolle medewerkers en managers. Om hun capaciteiten optimaal te benutten, zal het persoonlijk initiatief veel meer worden aangemoedigd.

In 2004 wordt de Mail activiteit van De Post aan hoog tempo verder geautomatiseerd, gereorganiseerd en gemoderniseerd. Tegelijk zal kwaliteit hoog op de agenda moeten blijven voor alle medewerkers.

De kunst zal er voor Mail in bestaan om in een rustig sociaal klimaat de veranderingsprojecten voort te zetten, het huidige hoge kwaliteitsniveau te vrijwaren en een financieel evenwicht te bereiken in het komende jaar. 2004 wordt voor Mail een cruciaal jaar.

De postkantoren



RETAIL & FINANCIAL SERVICES

Er waait een frisse wind door de loketten

Voor Retail – het aanbod van diensten en producten van De Post, verkrijgbaar in het netwerk van 1332 postkantoren verspreid over het hele land – was 2003 een goed jaar. Er werd een groei van 27,9% in de verkochte volumes opgetekend. De financiële doelstellingen werden gehaald. De kosten bleven binnen de perken. Tal van veranderingen werden doorgevoerd...

Zo was er de geslaagde en geordende uitrol van Proof of Delivery: het “track and trace” systeem voor aangetekende zendingen. Ook de implementatie van PostStation zit op schema. PostStation is een gebruiksvriendelijk loketsysteem dat erop gericht is de efficiëntie te verhogen, de doorlooptijd te versnellen en de klantgerichtheid te vergroten. Dit softwarepakket maakt professioneel Customer Relationship Management op termijn mogelijk.

Na de zomermaanden versnelde de uitrol van PostStation. De implementatie en de werkprocedures worden geconsolideerd, geoptimaliseerd en voortgezet, aan een ritme dat piekt op honderd kantoren per maand. Eind 2004 zal PostStation draaien in alle 1332 lokaties, net op tijd voor de invoering van de BTW in de postale wereld, in januari 2005.



Jo Verdonck, *Project Pronet*



“ De PostStation roll-out is een enorme uitdaging voor De Post. Het project heeft immers een impact op het hele netwerk. Om hier als coördinator te mogen aan meewerken, is ook voor mij een boeiende ervaring.”



VAN HULPVAARDIG NAAR COMMERCIEEL

Onze kantoormedewerkers zijn sterk in dienstverlening. Om de financiële doelstellingen te halen in de komende jaren, zal niet alleen een goede dienstverlening nodig zijn, maar ook echt commercieel denken en handelen. Doel is immers het klantenbestand te verbreden, een klantenrelatie op te bouwen en de omzet te verhogen.

De implementatie van softwarepakketten als PostStation zal daarbij helpen, maar is niet voldoende. De medewerkers moeten worden bijgeschoold, het productenpakket uitgebreid en het netwerk geoptimaliseerd.

Om de medewerkers commerciële technieken aan te leren en de diverse inspanningen in elk kantoor te stroomlijnen, werd in 2003 een verkoopstimuleringsprogramma ontwikkeld. Het programma is gebaseerd op de principes van micro-marketing. Het omvat verschillende fasen: na de opleiding van de medewerkers wordt een kantoor- en marktanalyse gesteld. Een lokaal actieplan wordt opgemaakt, besproken en uitgevoerd. Dankzij een grondige analyse, kan de aanpak van het kantoor worden verfijnd tot op wijkniveau.

Gedurende het hele traject wordt het kantoorteam opgeleid en begeleid.

Daarnaast is ook gerichte marketingondersteuning voorzien. Met dit alles wil De Post niet alleen haar individuele medewerkers een steviger basis meegeven en meer bij het bedrijf betrekken, de onderneming wil ook in de kantoren een echte teamgeest scheppen en tussen de kantoren onderling een groepsdynamiek tot stand brengen. Doel is een proactieve, marktgerichte en klantvriendelijke cultuur te creëren, zodat nationale acties lokaal efficiënt worden ingevuld, afgestemd op het eigen publiek. In april 2004 startte de test in 24 postkantoren. In juni wordt het programma uitgebreid tot 100 kantoren, vanaf september tot eind 2005 vindt de verdere uitrol plaats in het volledige netwerk.

OPTIMALISERING VAN HET NETWERK

Ook de strategie en de organisatie van het kantorennet worden grondig bestudeerd. De Post moet immers een inhaalbeweging maken ten opzichte van het buitenland: net als in andere landen wordt op een creatieve en dynamische manier over de toekomst van het netwerk nagedacht, zodat het klantgericht en rendabel wordt.

Zo onderzoekt De Post hoe het groeiende aanbod aan producten het best aan de klant wordt aangeboden, in een proactieve en commerciële benadering.

De grote kantoren – met veel personeel – hebben veelal twee takenpakketten: enerzijds is er de bediening aan de loketten, anderzijds vinden er ook postsortering en –distributie plaats. Deze kantoren zullen zonder al te veel problemen kunnen overstappen naar een proactieve en commerciële benadering. Na de invoering van PostStation en Georoute zal er immers tijd vrijkomen, waarin personeelsleden de kans kunnen grijpen om op een betere manier met klanten om te gaan. In de kleinere kantoren zorgen de medewerkers meestal enkel voor de bediening aan de loketten. Ook hier zal de automatisering van een aantal taken resulteren in vrijkomende uren, die klantgericht kunnen worden ingevuld.

Toch hangt het succes van de nieuwe aanpak af van de participatiegraad van de medewerkers in alle kantoren. Voor bepaalde groepen van kantoren moet wellicht een andere organisatiestructuur worden ontwikkeld, waarbij bepaalde takenpakketten en/of bepaalde aanbiedingen worden gegroepeerd. Hiertoe zal De Post verder onderzoek voeren en nagaan wat de beste praktijken zijn bij de collega's en concurrenten zowel in België als over de grenzen.



RETAIL & FINANCIAL SERVICES

EEN GROEIEND AANBOD

Intussen wordt het productaanbod in de postkantoren onder de loep genomen en uitgebreid. De personeelsleden in de postkantoren verkopen typisch postale producten, zoals zegels en postpakketten. De Post pakt regelmatig uit met nieuwigheden: bijvoorbeeld de zegel met de tennissters Kim Clijsters en Justine Henin in 2003.

Daarnaast bieden de postkantoren een ruim aanbod aan van financiële producten en diensten*: de producten en diensten van de Bank van De Post – zicht- en spaarrekeningen, beleggingsproducten, depositoboekjes, kasbons, staatsbons- en van Verzekering van De Post en Verzekering van De Post-Leven: woonverzekeringen, levensverzekeringen. De verkochte volumes van bank- en verzekeringsproducten gingen in 2003 sterk vooruit. Nieuwe bancaire producten zoals de beveks zetten uitstekende resultaten neer.

Daarnaast verkopen de postkantoren ook partnerproducten. Dit aanbod werd in 2003 aanzienlijk uitgebreid. Vanaf april, bijvoorbeeld bieden de loketten van de post de klanten het meest uitgebreide aanbod aan pretparktickets: deze zijn er over het algemeen goedkoper, bovendien zijn ze een volledig seizoen geldig, tot midden oktober.

Zo kunnen klanten hun tickets op voorhand aankopen en op de dag van hun keuze naar het pretpark trekken, zonder aan de kassa in de file te hoeven staan.

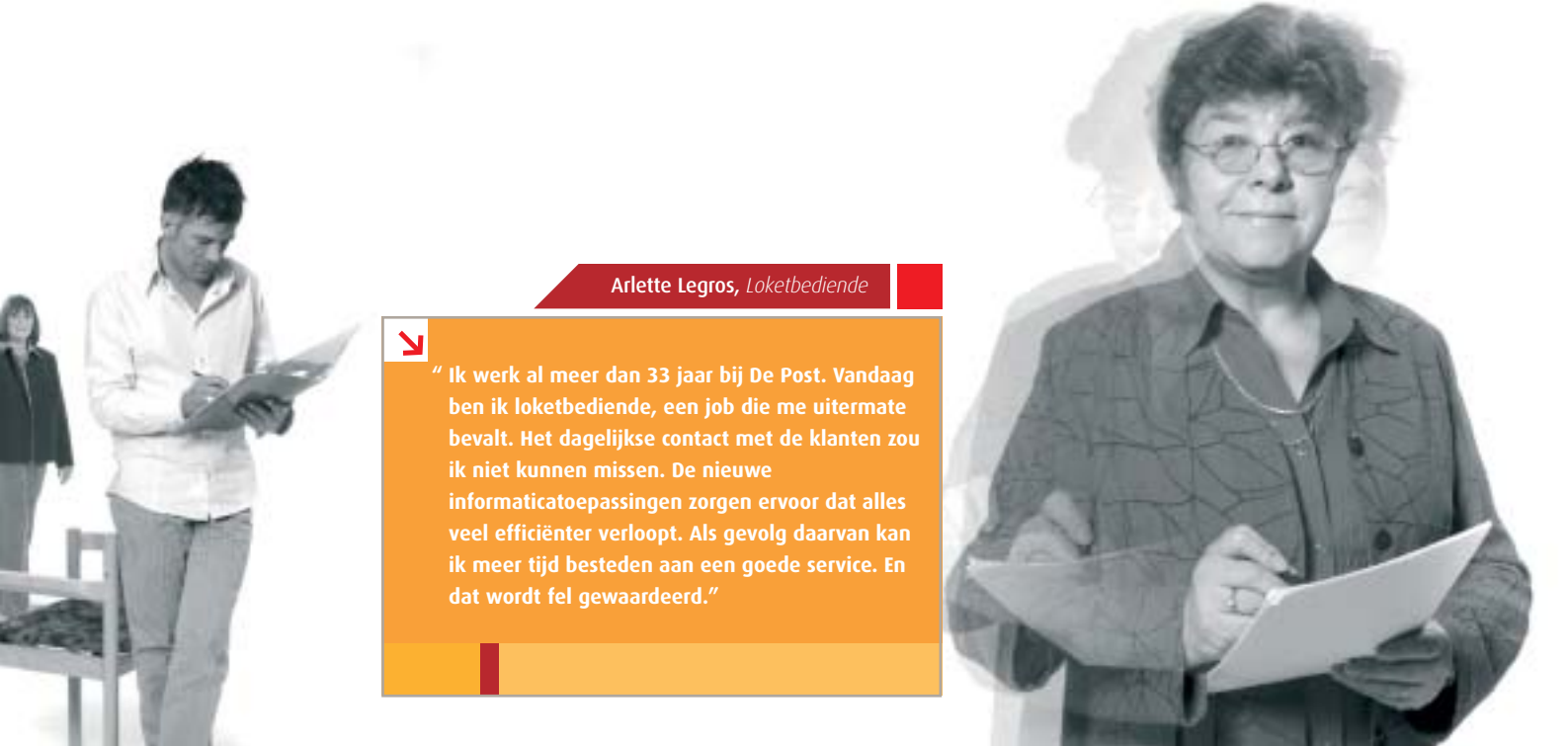
70 postkantoren bieden ook tickets aan voor films, concerten, musicals en sportwedstrijden. Door de tickets in het postkantoor aan te kopen, doet de klant een dubbel voordeel: hij wordt geholpen bij de reservatie door de loketbediende en er zijn geen extra verzendingskosten.

FINANCIËLE POST VERSTERKT

De Financiële Post is een dienstverlener, die instaat voor de back-office activiteiten van de Bank van De Post. Daarnaast is de Financiële Post Staatskassier, en beheert het de 679-postrekeningen van de Schatkist (postrekeningen van de Staat, van een aantal organismen en instellingen van publiek of privaatrecht).

De herziening van de overeenkomsten tussen de Bank van De Post en Fortis Bank eind 2002 resulteerde in 2003 in een hogere vergoeding voor de back-office diensten van de Financiële Post. In 2004 zullen deze activiteiten verder worden geautomatiseerd, om de efficiëntie en het professionalisme van deze dienstverlener op korte termijn te verbeteren.

* DE POST, naamloze vennootschap van publiek recht, verdeelt de producten van Bank van De Post N.V. en is exclusief verzekeringstussenpersoon voor Verzekering van De Post N.V. en Verzekering van De Post-Leven N.V.



Arlette Legros, Loketbediende



“Ik werk al meer dan 33 jaar bij De Post. Vandaag ben ik loketbediende, een job die me uitermate bevalt. Het dagelijkse contact met de klanten zou ik niet kunnen missen. De nieuwe informatietoepassingen zorgen ervoor dat alles veel efficiënter verloopt. Als gevolg daarvan kan ik meer tijd besteden aan een goede service. En dat wordt fel gewaardeerd.”

BPO-VPO: DUIDELIJKHEID TROEF

De volumes van de Bank van De Post, Verzekering van De Post en Verzekering van De Post-Leven stegen aanzienlijk. In totaal werd in 2003 een omzet van 715 miljoen geboekt: 7% hoger dan het vooropgestelde objectief. Ook het marktaandeel steeg lichtjes. Op lange termijn streven we voor Bank van De Post naar een vijfde plaats in België.

Als één van de laatste bancaire instellingen vraagt nu ook de Bank van De Post haar klanten een vergoeding voor het beheer van hun zichtrekeningen. Ze slaagt er evenwel in om de beheerskosten aanzienlijk lager te houden dan de andere banken. De tarifiering werd grondig voorbereid in de loop van het jaar en werd van kracht in augustus 2003.

Het exclusieve akkoord tussen De Post en AXA Belgium werd opgezegd in februari 2003. De opzegperiode loopt nog tot 26 februari 2005. De Post zal zich, evenwel via haar kantorennetwerk, in de toekomst blijven profileren als een professionele en betrouwbare verzekeringstussenpersoon.

SPEERPUNTEN VOOR DE TOEKOMST

De uitrol en de stabilisatie van PostStation blijven prioritair. Hiermee hangen een aantal reorganisaties samen, die essentieel zijn om de vooropgestelde besparingen te realiseren in 2004 en 2005. Dit softwarepakket zal ook zorgen voor meer kwaliteit in de klantenbediening. Het huidige kwaliteitsniveau zal terdege in kaart worden gebracht, om het nadien verder te verbeteren.

Eén van de zeven waarden van De Post: ‘vertrouwen verdienen’ vergt van haar medewerkers voortdurend ethisch handelen. Enerzijds zal meer transparantie ontstaan door de verdere automatisering, anderzijds zal een scherper toezicht worden georganiseerd. Misbruiken worden door De Post niet getolereerd.

In 2004 zal de verdere uitbouw van de business unit “Retail and Financial Services” plaatsvinden. Opleidingen en vormingen zullen de medewerkers helpen om hun commerciële talenten te gebruiken en te versterken. Het verkoopstimuleringsprogramma zal de kantoren de mogelijkheid bieden om lokale marketingplannen te ontvouwen en uit te voeren. Tegelijk zal de teamgeest in de kantoren worden versterkt en competenties zullen flexibeler worden ingezet.

Het pakket van zowel de postale als de financiële producten zal verder worden uitgebreid en aangepast aan de wensen van de klant. 2004 wordt dan ook een nieuw keerpunt in de ontwikkeling van “Retail & Financial Services”.

De jaarcijfers



TOELICHTING BIJ DE JAARREKENING 2003

1. TOELICHTING BIJ DE BALANS

ACTIEF

Het totaal van de balans daalt met 5,4% in vergelijking met 2002 en bedraagt 2.245,0 miljoen euro in 2003. Ter herinnering, sinds 2002 worden de fondsen die ter beschikking staan van De Post in de balans opgenomen in de rubriek "liquide middelen", meer bepaald de "fondsen derden" die De Post tijdelijk kan genieten.

De vaste activa (uitgezonderd de financiële vaste activa) zijn gedaald met 24,2 miljoen euro ten opzichte van het vorige boekjaar.

Deze vermindering van de vaste activa vindt haar oorsprong in de vertraging die werd opgelopen bij de implementering van de investeringsprojecten enerzijds en in de doorfacturering aan de Bank van De Post van de investeringen die betrekking hebben op de vernieuwing van het netwerk anderzijds.

Voor de sorteercentra die zullen worden vervangen, werd nog geen formele beslissing genomen. Een studie zal worden opgestart tijdens het tweede semester van 2004, hierdoor werd de eventuele impact van buitengebruikstelling en/of reffectatie, niet opgenomen in de rekeningen 2003.

De immateriële vaste activa verminderen van 21,3 miljoen euro naar 15,3 miljoen euro. Deze afname is vooral toe te schrijven aan de aanpassing van de afschrijvingsperiode, van vijf jaar naar drie jaar, van de geactiveerde informatica-ontwikkelingen. De impact op het resultaat is een extra afschrijving van 2,5 miljoen euro.

Het aandeel van de financiële participaties in het totaal van de activa van de onderneming vermindert van 7,3% in het begin van het boekjaar 2002 naar 6,5%. De daling van de financiële vaste activa met 26,7 miljoen euro is vooral toe te schrijven aan bijkomende waardeverminderingen op de financiële participaties ten belope van 31,4 miljoen euro. Deze bijkomende afwaarderingen werden vooral genomen op de participaties in Certipost (17,0 miljoen euro), BPG France (7,5 miljoen euro), Europrinters® (2,2 miljoen euro) en Verzekering van De Post (2,2 miljoen euro).

De waarden in 2003, voor afwaardering zijn gestegen met 4 miljoen euro. Eind 2003 kunnen de participaties in verbonden ondernemingen als volgt worden onderverdeeld: →



Op het niveau van de vlottende activa verhogen de vorderingen op korte termijn met 29,5% t.o.v. 2002, ze bereiken 392,0 miljoen euro. De stijging van de handelsvorderingen van De Post N.V. met 33,0%, vloeit voornamelijk voort uit de achterstand die werd opgelopen bij de betaling van de factuur aan de Staat (100 miljoen euro). Het klantenkrediet blijft een positief verloop kennen: het klantenkrediet, zonder de vorderingen op de Staat en de filialen daalt van 32,8 dagen in 2002 naar 28,2 dagen in 2003.

De totale waarde van de voorraden en bestellingen in uitvoer daalt met 4,5 miljoen euro of 43,4%. Deze daling kan worden verklaard

door de aanpassing van de waarderingsregels in 2003 waardoor de aankopen van hulpstoffen rechtstreeks in resultaat worden genomen. Tijdens het jaar 2003 werd het saldo van de voorraad hulpstoffen afgeboekt naar kosten. De impact op het resultaat 2003 bedraagt 7,5 miljoen euro.

De lichte stijgingen in de voorraden gereed product (+1,7 miljoen euro) en handelsgoederen (+1,6 miljoen euro) kunnen worden verklaard door de optimalisatie van het opvolgen van de stockrekeningen: fysieke inventarisopnames, nazicht van de waardering van de goederen.

FILIAAL	<i>Geploaist kapitaal 2002</i>	<i>Verwervingen 2003</i>	<i>Niet-opgevraagd kapitaal</i>	<i>Afwaarderingen 2002</i>	<i>Afwaardering 2003</i>	<i>Waarde 31/12/2003</i>
VERZEKERING VAN DE POST	12 497 723,28			-8 117 653,37		4 380 069,91
VERZEKERING VAN DE POST-LEVEN	7 188 925,00				-2 188 925,00	5 000 000,00
BANK VAN DE POST	74 368 057,43					74 368 057,43
POSTSHOP	2 747 896,00		-2 000 002,48			747 893,52
EUROSPRINTERS® (fusie Mabruco)	14 014 274,68		-3 688 026,63	-6 555 283,20	-2 164 526,04	1 606 438,81
VICINDO	11 079 559,92			-11 079 559,92		0,00
OPERANDO	58 900,00	-6 820,00				52 080,00
DELTAMEDIA	7 168 246,89					7 168 246,89
LATERIO	1 500 000,00	1 340 000,00				2 840 000,00
BPG FRANCE	20 029 342,88			-8 225 883,00	-7 523 614,00	4 279 845,88
SPEOS INVEST	6 197 337,41	619 733,80				6 817 071,21
SPEOS BELGIUM (fusie Securipost)	3 700 000,00					3 700 000,00
EXBO SERVICES INT NV	7 700 000,00	1 549 625,00		-7 700 000,00	-1 549 625,00	0,00
CERTIPOST	25 473 028,00		-4 423 028,00		-17 000 000,00	4 050 000,00
DOMYMOVE	1 000 000,00	500 000,00			-990 122,00	509 878,00
►	194 723 291,49	4 002 538,80	-10 111 057,11	-41 678 379,49	-31 416 812,04	115 519 581,65



TOELICHTING BIJ DE JAARREKENING 2003

De daling van de overlopende rekeningen ten belope van 67,5 miljoen euro is het resultaat van de integratie van de eindrechtenfacturen in het klanten- en leveranciersstelsel. Deze integratie-oefening werd reeds opgestart in 2002. Op 31/12/2002 was deze oefening nog niet uitgevoerd voor de rekeningen van voor 2001.

We stellen een stijging vast van 169,4 miljoen euro van de geldbeleggingen en van de liquide middelen die toebehoren aan De Post, die 314,7 miljoen euro bereiken, vooral door de doorgevoerde kapitaalverhoging ten belope van 303,5 miljoen euro.

CASHFLOW IN €	2002 (A)	2003 (B)	DELTA (B)-(A)	DELTA (B-A)/(A) %
Bedrijfsresultaat	-40.721.000	-40.272.096	448.904	1,1%
Afschrijvingen	71.510.821	69.339.674	-2.171.147	-3,0%
Variatie van de provisies	-44.829.970	-22.975.605	21.854.365	48,7%
Waardeverminderingen	12.061.000	106.580.000	94.519.000	783,7%
- variatie BEF	-118.501.000	-190.571.528	-72.070.528	-60,8%
Variatie van de waarde van de activa.	239.062.079	124.759.282	—	—
► BEDRIJFSCASHFLOW	-120.480.149	-77.899.555	42.580.594	-35,3%
Immateriële vaste activa	-28.798.000	-7.222.436	21.575.564	74,9%
Materiële vaste activa	-49.574.000	-60.438.273	-10.864.273	-21,9%
Financiële vaste activa	-41.643.000	-216.832	41.426.168	99,5%
► INVESTERINGSCASHFLOW	-120.015.000	-67.877.541	52.137.459	43,4%
Variatie van het kapitaal	0	303.482.972	303.482.972	—
Variatie van de schulden op lange termijn	-28.037.570	-16.584.433	11.453.137	40,8%
Financieel resultaat	11.865.271	4.663.000	-7.202.271	-60,7%
Uitzonderlijk resultaat	43.474.000	23.787.733	-19.686.267	-45,3%
Belastingen	-571.954	-205.000	366.954	64,2%
► FINANCIERINGSCASHFLOW	26.729.747	315.144.272	288.414.525	—
► NETTO CASHFLOW	-213.765.403	169.367.175	383.132.578	—
Variatie van de geldbeleggingen		88.548.011		
Variatie van de beschikbare waarden		80.819.164		
Variatie van de schulden aan CT Thesaurie		0		
► VARIATIE VAN DE TOTALE THESAURIE		169.367.175		



“Vandaag werken we beter en efficiënter dan ooit. Er wordt van ons meer flexibiliteit verwacht op onze werkplek. En dat kan ik alleen maar toejuichen: we werken meer in team en zijn in staat meer kennis op te doen. Mijn job is dan ook een pak uitdagender en motiverender geworden.”



PASSIEF

De stijging van het eigen vermogen van De Post N.V. (van 383,4 miljoen euro eind 2002 naar 622,5 miljoen euro eind 2003) wordt verklaard door de kapitaalsverhoging ten belope van 303,5 miljoen euro, gedeeltelijk tenietgedaan door het verlies van het boekjaar, zijnde 64,3 miljoen euro.

De voorzieningen voor risico's en kosten dalen met 20,1 miljoen euro t.o.v. het vorige boekjaar. Ze komen voornamelijk voort uit:

- de aanwending van de twee provisies voor vakanties voorafgaand aan de pensionering (-40,0 miljoen euro);
- de aanwending van de provisie inzake lopende geschillen (-2,4 miljoen euro)
- de verhoging van de provisie arbeidsongevallen (+18,3 miljoen euro);
- het opzetten van de provisie naar aanleiding van de hangende betwiste dossiers binnen de financiële post (+3,7 miljoen euro).

In vergelijking met het boekjaar 2002 dalen de schulden op lange termijn (voorschotten van de Bank van De Post) met 16,6 miljoen euro door de doorfacturering aan de Bank van De Post van de in het netwerk uitgevoerde verbeteringen.

T.o.v. de afsluiting 2002 dalen de schulden op ten hoogste één jaar van de onderneming met 19,8% of 281,9 miljoen euro; ze bereiken 1.144,9 miljoen euro. Deze daling is toe te schrijven aan de volgende elementen:

- een daling van de schulden t.o.v. de parastatale instellingen in het licht van het Koninklijk Besluit van 15 juli 1997; (-225,9 miljoen euro)
- een daling van de schulden tegenover particulieren (-16,6 miljoen) (“particulieren” zijn natuurlijke personen, openbare en private rechtspersonen die over een rekening beschikken bij de Financiële Post);
- een daling van de schuld bij De Nationale Bank (-15,2 miljoen euro);
- een daling van de schulden t.o.v. de leveranciers door de volledige integratie van de eindrechtentransacties (-38,2 miljoen euro).

Deze dalingen worden gedeeltelijk tenietgedaan door een stijging van de schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten (+16,7 miljoen euro). Deze stijging wordt veroorzaakt door onder meer de indexatie van salarissen en premies, het bijkomend vakantiegeld voor statutairen en baremieke contractuelen en de verhoogde RSZ voor de contractuelen.

De overlopende rekeningen vertonen een daling van 41,6 miljoen euro en zijn toe te schrijven aan de integratie van de eindrechtentransacties in het klanten- en leveranciersstelsel.



TOELICHTING BIJ DE JAARREKENING 2003

2. TOELICHTING BIJ DE RESULTATENREKENING

Het boekjaar 2003 werd afgesloten met een verlies van 64,3 miljoen euro. Het verlies uit de gewone bedrijfsuitvoering bedraagt 35,6 miljoen euro; het bedrijfsverlies bedraagt 40,2 miljoen euro, ongeveer 15% lager dan het boekjaar 2002 (47,1 miljoen euro).

DE OPBRENGSTEN

De ontvangsten van de onderneming (met inbegrip van financiële en uitzonderlijke opbrengsten) stijgen met 5,5% tijdens het boekjaar 2003 in vergelijking met het boekjaar 2002.

► De bedrijfsopbrengsten bedragen 1,96 miljard euro. Ze bestaan uit de omzet (98,2%), geproduceerde vaste activa (0,2%) en andere bedrijfsopbrengsten (1,6%). De omzet stijgt met 5,6% t.o.v. het boekjaar 2002.

In vergelijking met het boekjaar 2002, stellen we de volgende verschillen vast:

— Domestic Mail	(1.354,4 miljoen euro)	- 0,7 %
— BPI	(259,5 miljoen euro)	7,8 %
— Retail	(130,7 miljoen euro)	10,1 %
— Financial Post	(31,3 miljoen euro)	28,9 %
— Taxipost	(40,9 miljoen euro)	1,1 %
— Philately	(28,0 miljoen euro)	- 8,9 %
— Real Estate	(6,5 miljoen euro)	2,9 %
— Cost Centers	(113,4 miljoen euro)	322,9 %

De inkomsten van Domestic Mail verminderen met 9,6 miljoen euro. Vooral de daling bij de "Daily mail"-producten verklaren deze daling.

- Daily mail: - 18,0 miljoen euro (-3,2% t.o.v. 2002);
- Administrative mail: +13,9 miljoen euro (+8,4% t.o.v. 2002);
- Direct mail addressed: + 2,0 miljoen euro (+1,0% t.o.v. 2002);
- Direct mail non addressed: + 4,5 miljoen euro (+15,4% t.o.v. 2002);
- Press: - 4,2 miljoen euro (-4,4% t.o.v. 2002);
- Value added services, met hierin producten zoals Servipost en Mutapost: - 6,5 miljoen euro (-14,2% t.o.v. 2002). De daling is een gevolg van het stopzetten van het product Assurmail regelgeving;
- Parcels: - 1,1 miljoen euro (-2,4 % t.o.v. 2002).

International Mail ziet zijn omzet stijgen met 18,7 miljoen euro (+7,8%). Deze toename vloeit enerzijds voort uit de stijging van de inbound ontvangsten als gevolg van een verhoging van de eindrechten en een verbetering van de kwaliteit. Anderzijds zijn ook de outbound inkomsten met 14,5 miljoen euro (+9,7%) toegenomen onder invloed van hogere prijzen, een betere productmix en een groter marktaandeel t.o.v. de concurrentie.

In vergelijking met 2002, verbetert Retail zijn ontvangsten globaal met 12 miljoen euro. Ook deze entiteit heeft een toename van de bancaire omzet gekend door het gehernegotieerde contract met de Bank van De Post. De traditionele financiële producten, met name de assignaties, de poststortingen en de circulaire cheques zijn globaal stabiel gebleven.

De ontvangsten van de Financiële Post stijgen met 7,0 miljoen euro, in het bijzonder dankzij het gehernegotieerde contract met de Bank van De Post.



De ontvangsten van **Taxipost** zijn licht toegenomen met 0,4 miljoen euro (+1,1%) in vergelijking met 2002. De toename van de volumes bij de belangrijkste producten "D+0" en "D+1", met respectievelijk 6,2% en 22%, werd grotendeels gecompenseerd door prijsdalingen.

- ▶ De ontvangsten van de "**Cost Centers**" bedragen 99,5 miljoen euro, het verschil tussen de factuur aan de Staat en de toegekende dotatie door de Staat voor het jaar 2003. In de exploitatiekosten werd een waardevermindering aangelegd ten belope van hetzelfde bedrag.
- ▶ De financiële opbrengsten dalen van 16,8 miljoen euro naar 11,5 miljoen euro (-31,5%), onder meer door de achteruitgang van de ontvangsten van renten uit termijndeposito's en effecten.
- ▶ De uitzonderlijke opbrengsten bedragen 80,2 miljoen euro. Ze omvatten voornamelijk:
 - de boeking van het niet door de Staat betaalde bedrag voor 2002 voor de prestaties ten laste van de Staat (opdrachten van openbare dienst), hetzij 43,9 miljoen euro. Deze boeking heeft geen invloed op het niveau van het toe te wijzen resultaat gezien de tegenboeking bij de uitzonderlijke kosten;
 - de doorfacturering van de kosten aan de BPO in het kader van de afschrijving van de lening voor 15,4 miljoen euro;
 - de verkoopwaarde van vaste activa voor 9,8 miljoen euro;
 - de provisie voor de te ontvangen facturen van de NMBS voor het jaar 2002 was overschat. In het jaar 2003 werd 6,9 miljoen naar het uitzonderlijk resultaat geboekt;
 - de eindrechten voor het jaar 2001 zijn aangezuiverd, wat resulteerde in een uitzonderlijke opbrengst van 1,3 miljoen euro.

DE KOSTEN

De kosten van de onderneming bedragen 2.120,5 miljoen euro. In vergelijking met 2002 stijgen de kosten met 6,3 %.

- ▶ De **bedrijfskosten** van de onderneming bedragen 2.004,9 miljoen euro hetzij een verhoging van 5,3 % t.o.v. het boekjaar 2002. Er dient te worden opgemerkt dat het verschil tussen de werkelijke te factureren kosten aan de Staat en de toegestane dotatie door de Staat in de exploitatiekosten werden geboekt in het jaar 2003 voor een bedrag van 99,5 miljoen euro. In het verleden werd dit verschil geboekt in uitzonderlijke kosten.

IN "MIO"€	2003	2002	Vershil	Evol.(%)
60 Handelsgoederen, grond-en hulpstoffen	16,5	12,8	3,7	28,52
61 Diensten en diverse goederen	375,2	388,9	-13,7	-3,53
62 Personeelslasten	1.457,6	1.449,7	7,9	0,55
63 Afschrijvingen	69,3	71,5	-2,2	-3,04
63 Waardeverminderingen	106,6	12,1	94,5	783,83
63 Voorzieningen voor risico's en lasten	-23,0	-44,8	21,8	-48,70
64 Andere bedrijfskosten	2,7	9,7	-7,0	-72,57
TOTAAL	2.004,9	1.899,9	105,0	5,53

De voornaamste kostenpost, namelijk de "**Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen**", bedraagt 1.457,6 miljoen euro en stijgt in vergelijking met 2002 met 0,55% hetzij 7,9 miljoen euro.



Carine Deweirt, Scanning (AVCS)



“Weinig mensen begrijpen hoe complex het postbedrijf wel is. We werken hard en correct en ook bij ons staat de klant centraal. Daarnaast is het ook gewoon fijn om bij De Post te werken: toffe collega's, een leuke sfeer en een boeiende job.”

TOELICHTING BIJ DE JAARREKENING 2003

De stijging van de personeelskosten wordt grotendeels in de hand gewerkt door de volgende factoren:

- indexering van de lonen en de premies: +19,2 miljoen euro;
- stijging van de kosten voor de niet baremieke contractuelen +8,1 miljoen euro;
- valorisatie van het saldo van het tegoed aan rust en vakantie: +5,2 miljoen euro;
- maatregelen m.b.t. de brugpensioenen: +9,3 miljoen euro;
- verhoging van de kosten voor de baremieke contractuelen: +8,5 miljoen euro;
- verhoging vakantiegeld voor statutairen: +3,9 miljoen euro;

Andere elementen hebben het evenwel mogelijk gemaakt de hierboven vermelde verhogingen te compenseren, namelijk:

- de vermindering met 979 FTE binnen De Post N.V.: -34,8 miljoen euro
- de structurele vermindering in verband met RSZ: -12,0 miljoen euro

De post “Diensten en diverse goederen” bedraagt 375,2 miljoen euro en daalt met 3,5%.

De kosten voor consultancy en interim dalen van 39,2 miljoen euro in 2002 naar 29,4 miljoen euro in 2003, zijnde een daling met 25%. Zij vertegenwoordigen 7,8%, tegenover 10% in 2002, van de totale kosten voor diensten en diverse goederen.

De vergoedingen aan derden, honoraria en expertises bedragen 39,2 miljoen euro, tegenover 44,8 miljoen euro in 2002, en maken 10,4% uit van de totale kosten voor diensten en diverse goederen. In vergelijking met 2002 is dit een daling van 12,6%.

De andere discretionaire kosten, nl. de reclame- en advertentie-kosten, kosten verbonden aan het personeelsbeheer evenals de

representatie- en onthaalkosten, hebben in vergelijking met 2002 geen beduidende evolutie ondergaan.

- ▶ De financiële kosten bereiken 6,8 miljoen euro. In vergelijking met de financiële opbrengsten van de onderneming (11,5 miljoen euro) is dit bedrag eerder aan de lage kant. In vergelijking met het jaar 2002 is er wel een stijging van 1,9 miljoen euro. Deze verhoging is te wijten aan hogere gerealiseerde negatieve wisselkoersverschillen in verband met de te betalen of te ontvangen eindrechten.
- ▶ De uitzonderlijke kosten bedragen 108,7 miljoen euro. Ze omvatten onder meer de volgende transacties:
 - geboekte waardeverminderingen op financiële participaties in de filialen Certipost, BPG France, eXbo Services, DoMyMove, Euro-sprinters® en Verzekeringen van de Post (31,4 miljoen euro);
 - uitzonderlijke afschrijvingen in het kader van BPO (14,0 miljoen euro);
 - de boeking van het niet door de Staat betaalde bedrag voor 2002 voor de prestaties ten laste van de Staat (opdrachten van openbare dienst), hetzij 43,9 miljoen euro. Deze boeking heeft geen invloed op het niveau van het toe te wijzen resultaat, gezien de tegenboeking bij de uitzonderlijke opbrengsten;
 - de eindrechten voor het jaar 2001 zijn aangezuiverd, wat resulteerde in een uitzonderlijke kost van 4,1 miljoen euro;
 - uitzonderlijke afschrijvingen op verkochte vaste activa zijnde 8,1 miljoen euro. Dit bedrag moet wel worden bekeken met de gerealiseerde verkoopwaarde van deze activa ten belope van 9,8 miljoen euro;
 - provisie voor hangende geschillen binnen de financiële post, zijnde 3,7 miljoen euro;
 - schadevergoeding aan een bouwmaatschappij ten belope van 1,75 miljoen euro.



3. RATIO'S

EXPLOITATIEVOORWAARDEN

	2001	2002	2003
1. Bruto verkoopmarge (%)	2,15	-0,11	5,75
2. Netto verkoopmarge (%)	1,28	-2,21	-2,06
3. Bruto toegevoegde waarde per personeelslid (in duizenden EUR)	36,51	35,84	40,49
4. Aandeel van de personeelskosten in de toegevoegde waarde (%)	94,40	96,70	89,62

RENDABILITEITEN

	2001	2002	2003
5. Netto rendabiliteit van het eigen vermogen (%)	8,92	-12,29	-10,34
6. Netto rendabiliteit van het totaal der activa (%)	2,39	-1,89	-2,72

FINANCIËLE STRUCTUUR

	2001	2002	2003
7. Liquiditeit in ruime zin - current ratio	1,17	1,00	1,22
8. Aantal dagen klantenkrediet	40,39	56,31	70,42
8bis Aantal dagen klantenkrediet uitgezonderd filialen en Staatsfactuur	29,90	32,80	28,17
9. Aantal dagen leverancierskrediet	70,65	56,20	22,74
10. Solvabiliteit (%) = eigen vermogen/totaal der passiva	26,16	16,20	27,73



I. INFORMATIE VEREIST DOOR ARTIKEL 523 VAN HET WETBOEK VAN VENNOOTSCHAPPEN

Het Handvest van de Raad van Bestuur van De Post, dat werd goedgekeurd op 29 maart 2002, voorziet "het onmiddellijk inlichten van de Raad van Bestuur over mogelijke belangenconflicten in hoofde van de bestuurders en een aangepaste oplossing".

In 2003 heeft geen enkele bestuurder, in toepassing van artikel 523 van het Wetboek van Vennootschappen, gewag gemaakt van het bestaan van een belangenconflict van vermogensrechtelijke aard.

II. INFORMATIE OVER DE BEZOLDIGINGEN

Op grond van een beslissing van de Algemene Vergadering van 25 april 2000 hebben de leden van de Raad van Bestuur, met uitzondering van de Gedelegeerd Bestuurder, op jaarbasis recht op de volgende bezoldigingen:

- 29.747 euro voor de Voorzitter, die ook officieel het Paritair Comité van De Post voorziet, zonder zitpenning of vergoeding (gedurende het jaar 2003 heeft het Paritair Comité 11 keer vergaderd).
- 22.310 euro voor de Vice-Voorzitter,
- 14.875 euro voor de elf andere gewone leden.

Tijdens het jaar 2003, is de Raad van Bestuur 14 maal bijeengekomen en werd er overgegaan tot 1 schriftelijke raadpleging van de leden.

De Raad van Bestuur heeft in zijn schoot een Strategisch Comité, een Auditcomité en een Bezoldigingscomité opgericht. Deze comités zijn belast met het bestuderen van de kwesties waarvoor ze bevoegd zijn en met de voorbereiding van de werkzaamheden van de Raad.

HET STRATEGISCH COMITÉ IS SAMENGESTELD ALS VOLGT:

- Pierre Klees, *Voorzitter*;
- Johnny Thijs;
- Stijn Bijmens;
- Luc Lallemand;
- Christian Leysen.

HET AUDITCOMITÉ IS SAMENGESTELD ALS VOLGT:

- Rosette s'Jegers, *Voorzitter*;
- Peter Pelgrims;
- Luc Lallemand;
- Jean-François Robe.

Worden uitgenodigd:

- Pierre Klees;
- Johnny Thijs.

HET BEZOLDIGINGSCOMITÉ IS SAMENGESTELD ALS VOLGT:

- Pierre Klees, *Voorzitter*;
- Arsène Declerc;
- Cédric du Monceau;
- Rosette s'Jegers;
- Peter Pelgrims.

Worden uitgenodigd:

- Johnny Thijs;
- Luc Luyten;
- Jean-Luc Paternoster.

De leden van deze comités ontvangen zitpenningen die zijn vastgesteld op 1.239,47 euro.



IN ZIJN BEHEER VAN DE VENNOOTSCHAP WORDT DE GEDELEGEERD BESTUURDER BIJGESTAAN DOOR EEN DIRECTIECOMITÉ DAT IS SAMENGESTELD ALS VOLGT:

- **Johnny Thijs**, *Gedelegeerd Bestuurder en Voorzitter van het Directiecomité;*
- **Martine Durez;**
- **Bernard Damiens;** *(tot en met 1.10.2003)*
- **Christophe Evers;** *(tot en met 1.10.2003)*
- **Jan Tindemans;** *(tot en met 1.10.2003)*
- **Johan Vinckier;**
- **Luc Luyten;**
- **Carl Holsters;**
- **Baudouin Meunier.**

Overigens werd Gilbert Pirson aangesteld als deskundige bij het Directiecomité.

Voor het jaar dat werd afgesloten op 31 december 2003, werd aan alle leden van het Directiecomité een globaal bedrag van 4.434.362,57 euro betaald.

Dat globale bedrag omvat de geldelijke voordelen, rechtstreekse of onmiddellijke (basisvergoeding, variabele vergoeding), onrechtstreekse, verzekeringen, die rechtstreeks verband houden met de functie of die zijn toegestaan aan de leden van het Directiecomité.

LEDEN VAN DE RAAD VAN BESTUUR

de Voorzitter van de Raad van Bestuur:

- **Pierre Klees,**
burgerlijk ingenieur en Gedelegeerd Bestuurder van BIAC;

de Vice-Voorzitter:

- **Rosette s'Jegers,** *hoogleraar economie en management aan de VUB.*

de Bestuurders:

- **Anne Drumaux,** *hoogleraar economie aan de Solvay Handelsschool;*
- **Siska Germonpré,** *deskundige in internationaal en Europees recht;*
- **Annie Hondeghem,** *hoogleraar aan de KU Leuven;*
- **Stijn Bijmens,** *Gedelegeerd Bestuurder van Ubizen;*
- **Arsène Declerc,** *Regeringscommissaris; Commissariaat voor de administratieve vereenvoudiging (Waals Gewest);*
- **Cédric du Monceau,** *bestuurder van vennootschappen;*
- **Jacques Fostier,** *Secretaris-generaal bij de Economische en Sociale Raad van het Waalse Gewest;*
- **Peter Pelgrims,** *Gedelegeerd Bestuurder van Somati;*
- **Jean-François Robe,** *Kabinetschef van de Minister van Economie en KMO's van het Waalse Gewest;*
- **Luc Lallemand,** *Handelsingenieur, lid van het Directiecomité van de NMBS;*
- **Luc Luyten,** *managing director Human Invest, van 8.03.2002 tot 1.09.2002;*
- **Christian Leysen,** *Voorzitter van de Raad van Bestuur van Ahlers, vanaf 1.09.2002.*

de Gedelegeerd Bestuurder:

- **Johnny Thijs.**



INFORMATIE

ONDERNEMINGEN WAARIN DE POST DEELNEMINGEN BEZIT.

De Post, N.V. van publiek recht, heeft leden van haar personeel aangewezen om een mandaat uit te oefenen bij ondernemingen, groepen en organismen waarin zij participaties bezit en deelneemt aan hun werking. Deze personen oefenen dat mandaat gratis uit.

ALTERIS NV (EX LATERIO NV)	100%
→ Johnny Thijs, Johan Vinckier, Olivier van der Brempt	
VERZEKERINGEN VAN DE POST NV50%
→ Johan Vinckier, Yves Henet	
VERZEKERINGEN VAN DE POST-LEVEN NV50%
→ Johan Vinckier, Yves Henet	
BANK VAN DE POST NV50%
→ Carl Holsters, Dirk Boeren, Gustave Miroir	
CERTIPOST NV (EX BPG E-SERVICES NV)50%
→ Johan Vinckier, Baudouin Meunier	
DELTAMEDIA NV	100%
→ Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Eric Piers, Jean-Luc Paternoster, Peter Somers	
DOMYMOVE NV	33,33%
→ Paul Beelaerts, Baudouin Meunier	
EUROSPRINTERS® NV (EX MABRUCO NV)	100%
→ Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Jean-Luc Paternoster, Luc Cloet, Vincent Vandrepol	
EXBO SERVICES INTERNATIONAL NV	99,95%
→ Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Jean-Luc Paternoster, Eric Piers	
OPERANDO GIE84%
→ Johan Vinckier, Vincent Lingier, Jean-Luc Paternoster	
POSTSHOP NV	100%
→ Dirk Boeren, Yves Henet, Jean-Luc Paternoster	
SPEOS INVEST NV60%
→ Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Eric Piers, Jean-Luc Paternoster, Stephan Raymakers	

SPEOS BELGIUM70,76%
→ Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Eric Piers, Jean Paul Serneels, Jean-Luc Paternoster, Stephan Raymakers	
VICINDO NV	100%
→ Baudouin Meunier, Eric PIERS, Xavier Goddaer, Jean-Luc Paternoster, Bernard De Grootte	
BPG FRANCE (EX SOCIETE FINANCIERE SPEOS SA)	100%
→ Baudouin Meunier, François-Xavier Adam, Jean Luc Paternoster, Johan Vinckier	

LEDEN VAN HET COLLEGE VAN COMMISSARISEN:

Leden benoemd door het Rekenhof:

- William Dumazy, Voorzitter van het College van Commissarissen;
- Jozef Beckers.

Leden benoemd door de Algemene Aandeelhoudersvergadering van De Post, naamloze vennootschap van publiek recht:

- S.c.P.R.L. D.C. & Co.,
vertegenwoordigd door de heer Patrick Cammarata;
- Burg.C.V. Grant Thornton, Lippens, Rabaey & C°,
vertegenwoordigd door mevr. Marleen Mannekens.

MANDAAT VAN REVISOR AANGESTELD VOOR DE CERTIFIËRING VAN DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING:

Overeenkomstig artikel 146 van het Wetboek van Vennootschappen heeft de Algemene Aandeelhoudersvergadering de maatschappij "Grant Thornton", vertegenwoordigd door mevr. Marleen Mannekens, aangesteld met het oog op de controle op de geconsolideerde jaarrekening.



Kathleen Yzerbyt, *Postvrouw*



“ In de 18 jaar dat ik bij de Post werk, heb ik steeds getracht om zo goed mogelijk mijn job te doen. Ik ben fier op mijn werk en ben niet gauw tevreden. Als ik iets doe, dan doe ik het goed!”

JAARVERSLAG VAN HET BEZOLDIGINGSCOMITÉ

Het Bezoldigingscomité heeft als opdracht aanbevelingen te formuleren in verband met de vergoeding van de directie. Het geeft advies over de aanwijzing en de vergoeding van de leden van het Directiecomité en beheert alle participatieplannen die mogelijk in gebruik zullen worden genomen voor de kaderleden en de medewerkers.

De Regeringscommissaris wordt uitgenodigd op de vergaderingen van het Bezoldigingscomité. Worden hierop eveneens uitgenodigd, behalve voor alle kwesties die hen rechtstreeks aanbelangen:

- de Gedelegeerd Bestuurder;
- het lid van het Directiecomité dat verantwoordelijk is voor human resources;
- de Secretaris-generaal.

Het Bezoldigingscomité is momenteel samengesteld als volgt:

- Pierre Klees, *Voorzitter*;
- Arsène Declerc;
- Cédric du Monceau;
- Rosette s'Jegers;
- Peter Pelgrims.

In 2003 is het comité 5 maal samengekomen en heeft het zich voornamelijk beziggehouden met de volgende dossiers:

► Bepaalde waarden binnen de onderneming promoten

De publicatie van een document dat de 7 waarden weergeeft die noodzakelijk zijn om de nieuwe bedrijfscultuur te ondersteunen en om de doelstellingen van de onderneming te realiseren.

De waarden, die tevens de traditionele waarden van De Post omvatten, zijn de volgende:

- vertrouwen verdienen;
- dichtbij zijn;
- afspraken nakomen;
- uitdagingen aanpakken;
- ruimte krijgen, initiatief nemen;
- samen werken aan een resultaat;
- eenvoudig houden.

► Eisenpakket van de sociale partners

Het comité heeft advies uitgebracht betreffende de aanpak en de te realiseren doelstellingen door de vertegenwoordigers van de onderneming tijdens de besprekingen van het eisenpakket zoals ingediend door de sociale partners, rekening houdende met het reeds bestaande sociaal akkoord.

- Toepassing van het bestaande loonbeleid betreffende de uitbetaling van de variabele bezoldigingen voor het jaar 2002 (uitbetaling in 2003) en betreffende de salarisverhogingen op 1/3/2003, alsook de bijstelling van het variabel loonbeleid vanaf 2003 (uitbetaling 2004).

Het betreft hier vooral de harmonisering van de resultaten 2002 van de onderneming en de bepaling van de variabele bezoldigingen. Nadien heeft het comité onderzocht hoe deze politiek moest worden bijgesteld voor het jaar 2003, teneinde:

- De kwaliteitsnormen van Mail aan te passen aan de normen vermeld in het Beheerscontract (92% kwaliteit op basis van de Belex metingen);



INFORMATIE

— Een gedeelte van de variabele verloning (20%) voor de managers van Service Units onderhevig te maken aan collectieve doelstellingen voor deze Service Units.

- ▶ De organisatie en werking van het Directiecomité; alsook de interne en externe promotiepolitiek

Gedurende het jaar 2003 werd er een einde gemaakt aan het mandaat van drie leden van het Directiecomité. Een nieuw lid werd aangeworven om de verantwoordelijkheid op zich te nemen van de business unit "Mail".

In overstemming met de wettelijke bepalingen en de nieuwe statuten van De Post werd het aantal leden van het Directiecomité verminderd. Een nieuwe verdeling van verantwoordelijkheden onder de leden van het Directiecomité werd doorgevoerd.

Deze wijzigingen werden tevens doorgevoerd in de structuur van volmachtenverlening.

In het kader van de doorlichting van de aanwervings- en promotiepolitiek, wenst het comité kansen voor interne promoties te stimuleren door het organiseren van specifieke opleidingen voor de personen met de vereiste kwalificaties.

- ▶ De vergoeding van het topmanagement van de onderneming

Het bepalen van de evaluatiecriteria voor de afgevaardigd bestuurder en de leden van het directiecomité, alsook de evaluatie van hun individuele doelstellingen.

III. BELANGRIJKE GEBEURTENISSEN DIE ZICH VOORDEDEN NA DE AFSLUITING VAN HET BOEKJAAR

- ▶ **BPG FRANCE.** Hervorming van lening in kapitaal. Het kapitaal van BPG France wordt verhoogd tot 23 miljoen euro, door:

- verzaking van De Post aan de door BPG op haar leningen verschuldigde interesten (3 miljoen euro);
- de omzetting van de schulden in kapitaal (21,8 miljoen euro);
- inlijving van de overgedragen verliezen in het kapitaal.

- ▶ **Vicindo**

De Raad van Bestuur heeft zijn instemming gegeven inzake:

- het nieuw rationaliserings- en ontwikkelingsplan van de verkoop van Vicindo Intermailing/Maximail (VIM) en Vicindo Data Marketing (VDM) aan te vatten;
- VIM open te stellen voor het zoeken naar een partner, zoals al eerder werd beslist voor VDM.

- ▶ **Taxipost**

De Raad van Bestuur heeft zijn instemming gegeven inzake:

- de filialisering van de business unit Taxipost;
- de start van de onderhandelingen met de sociale partners;
- de zoektocht naar een partner.



► **Verzekeringen van De Post**

Er werd beslist de activiteiten van VPO Leven NV en VPO Niet-Leven NV te verkopen aan AXA.

► **Toewijzing project New Sorting Centers**

Na nazicht van de evaluatie- en expertiserapporten, en de eisenbundel, beslist de Raad van Bestuur om de opdracht aangaande de realisatie van vier nieuwe uitgeruste sorteercentra toe te kennen aan de inschrijver Tijdelijke Handelsvennootschap VSC.

► **Centralisatie directiediensten in het Muntcentrum**

De Raad van Bestuur keurt het principe van centralisatie van de directiediensten in het Muntcentrum goed, mits compensatie van de begrotingsimpact 2004 in de verlies- en winstrekening in het kader van de goedgekeurde begroting.

► **Eerste aanhangsel bij het derde beheerscontract**

De Raad van Bestuur keurt unaniem het eerste aanhangsel bij het derde beheerscontract goed.

Het eerste aanhangsel omvat vier elementen:

- de invoering van het begrip Non PRIOR in het beheerscontract, met dezelfde kwaliteitsnormen als bij PRIOR maar met een afleveringsvereiste op dag +2 vanaf 1 mei 2004 in plaats van dag +3;
- de invoering van kwaliteitsdoelstellingen na de oprichting van de vier nieuwe sorteercentra;
- de invoering van een bijzonder tarief voor verenigingen;
- de aanpassing van artikel 25 van het beheerscontract met als gevolg de mogelijkheid tot het uitkeren van dividenden in het geval van winst.

► **Extra dotatie van de Staat aan De Post**

Op 15 januari 2004 heeft De Post een bedrag ontvangen van 281 miljoen euro. Tijdens het budgettaire conclaaf wordt een betaling voorzien van 258,42 miljoen euro. Het verschil van 22,58 miljoen euro is toegekend door de Staat voor de betaling van de bijkomende uitgaven van de publieke financiële diensten.



Rino Aufiero, *Postmeester*



“ Voor ik bij De Post terecht kwam, heb ik les gegeven en werkte ik een tijdje in de privé-sector. Ik heb me mijn overstap nog geen seconde beklaagd. Als postmeester moet je een echte people-manager zijn: je moet je medewerkers begrijpen, ze helpen en soms ook uitleggen waarom bepaalde veranderingen nodig zijn. Ik tracht dicht bij mijn team te staan en samen met hen de job te klaren.”

VERSLAG VAN HET COLLEGE VAN COMMISSARISSEN OVER DE JAARREKENING VAN HET BOEKJAAR 2003

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen brengt het College van Commissarissen verslag uit over de uitvoering van de controleopdracht die het door de algemene vergadering van DE POST werd toevertrouwd.

Het college heeft de controle uitgevoerd van de jaarrekening, opgesteld onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur van de onderneming, over het boekjaar afgesloten op 31 december 2003, met een balans totaal van € 2.244.990.692,91 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een verlies van het boekjaar van € 64.347.404,81. Het heeft eveneens de bijkomende specifieke controles uitgevoerd die door de wet zijn vereist.

1. VERKLARING OVER DE JAARREKENING ZONDER VOORBEHOUD

De controles werden verricht overeenkomstig de algemeen aanvaarde controlenormen. Deze beroepsnormen eisen dat de controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen onjuistheden van materieel belang bevat, rekening houdend met de Belgische wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften met betrekking tot de jaarrekening.

Overeenkomstig deze normen werd rekening gehouden met de administratieve en boekhoudkundige organisatie van DE POST, alsook met de procedures van interne controle.

De verantwoordelijken van DE POST hebben de vragen naar opheldering of inlichtingen beantwoord.

Het College van Commissarissen heeft op basis van steekproeven de verantwoording onderzocht van de bedragen opgenomen in de jaarrekening. Het heeft de waarderingsregels, de betekenisvolle boekhoudkundige ramingen die de onderneming maakte en de voorstelling van de jaarrekening in haar geheel beoordeeld. Het college is van mening dat deze werkzaamheden een redelijke basis vormen voor het uitbrengen van zijn oordeel.

Het College van Commissarissen is van oordeel dat, rekening houdend met de toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften, de jaarrekening afgesloten op 31 december 2003, een getrouw beeld geeft van het vermogen, van de financiële toestand en van de resultaten van de onderneming en dat een passende verantwoording wordt gegeven in de toelichting.

2. BIJKOMENDE VERKLARINGEN EN INLICHTINGEN

Het College van Commissarissen vult het verslag aan met de volgende bijkomende verklaringen en inlichtingen die niet van aard zijn de draagwijdte van zijn verklaring over de jaarrekening te wijzigen.

2.1. WETTELIJK VEREISTE VERKLARINGEN

- Het jaarverslag bevat de door de wet vereiste inlichtingen en stemt overeen met de jaarrekening.
- Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang wordt de boekhouding gevoerd en de jaarrekening opgesteld overeenkomstig de in België toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.
- Er dient geen enkele verrichting of beslissing te worden medegedeeld die in overtreding met de statuten of de vennootschappenwet zou zijn gedaan of genomen. De resultaatsverwerking die aan de Algemene Vergadering wordt voorgesteld, stemt overeen met de wettelijke en statutaire bepalingen.

2.2. BIJKOMENDE INFORMATIE

2.2.1. Inlichtingen betreffende de interne controle

Het College stelt vast dat de operationele implementatie van het geïntegreerde beheersysteem in 2003 werd voortgezet. Een belangrijk deel van deze implementatie betreft de reëngineering van de procedures, waaronder die met betrekking tot de interne controle.



Het college blijft de aandacht vestigen op de absolute noodzaak van de verdere aanpassing van de administratieve en boekhoudkundige organisatie, met in het bijzonder de uitbouw en versterking van de interne controles, dit op alle niveaus zowel operationele als administratieve.

2.2.2. Inlichtingen betreffende de opdrachten van openbare dienst

2.2.2.1. Facturatie overeenkomst

De overeenkomst betreffende de facturering van de opdrachten van openbare dienst, voorzien in artikel 15 van het derde beheerscontract afgesloten tussen de Staat en DE POST en in werking getreden op 24 september 2002, werd ondertekend op 22 mei 2003.

Twee opmerkingen moeten worden gemaakt:

- er is nog steeds een gebrekkige samenhang tussen de economische logica van de financiering van de opdrachten van openbare dienst zoals voorzien in het beheerscontract en de strikte budgettaire logica van de Staat zoals die werd ontwikkeld in de facturatie-overeenkomst
- artikel 15, alinea 3, van het derde beheerscontract voorziet enkel dat ".../... de modaliteiten van de vereffening van de facturen door de Staat verschuldigd bij een afzonderlijke overeenkomst tussen de Staat en DE POST worden vastgelegd.../..."

Er moet worden vastgesteld dat de bewoordingen van de facturatie-overeenkomst ondertekend in uitvoering van voormeld artikel, in

grote mate verder gaan dan de enige modaliteiten van de vereffening van de facturen gericht aan de Staat. In die zin kan de overeenkomst ondertekend op 22 mei 2003 worden beschouwd als het equivalent van een aanhangsel van het derde beheerscontract. De overeenkomst in kwestie zondert de problematiek van de financiering van de postale diensten af, om ze onder te brengen in het derde jaar dat het beheerscontract van kracht is.

2.2.2.2. Inlichtingen betreffende de overheidsopdrachten

De controle van de overheidsopdrachten gebeurt in eerste instantie onder het toezicht uitgeoefend door de regeringscommissaris en a posteriori door het College van Commissarissen.

DE POST heeft haar strategie op het vlak van contracten en overheidsopdrachten op twee gebieden, met name de outsourcing en de filialisering, voortgezet.

Het Europese wetgevende proces mondde uit in de klassering van de postdiensten in de richtlijnen overheidsopdrachten "speciale sector". De liberalisering van deze postale diensten op Europees vlak en het ermee gepaard gaande nieuwe normenkader, meer bepaald wat betreft de gunning van de werken, moeten er weldra voor zorgen dat de onderneming zich volledig kan loswerken van het rigide kader dat tot nu toe van toepassing was.

Deze wettelijke Europese wijziging moet worden opgenomen in het interne recht.

→ S.C. D.C. & C°

vertegenwoordigd door

P. CAMMARATA

→ Burg. C.V. Grant Thornton,

Lippens & Rabaey

vertegenwoordigd door

M. MANNEKENS

→ Het Rekenhof

vertegenwoordigd door

W. DUMAZY

Eerste Voorzitter van het Rekenhof,
Voorzitter van het College van Commissarissen

→ Het Rekenhof

vertegenwoordigd door

J. BECKERS

Raadsheer in het Rekenhof



JAARCIJFERS 2003



RESULTATENREKENING (IN K€)

RUBRIEKEN	2003	2002	Wijzigingen	in %
Omzet	1.929.282	1.807.912	121.370	6,71
Wijziging bestellingen in uitvoering	1.703	280	1.423	508,92
Geproduceerde vaste activa	4.722	18.162	-13.440	-74,00
Andere bedrijfsopbrengsten	28.942	32.809	-3.867	-11,78
► BEDRIJFSOPBRENGSTEN (A)	1.964.649	1.859.163	105.486	5,67
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	16.480	12.838	3.642	28,37
Diensten en diverse goederen	375.204	388.925	-13.721	-3,53
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	1.457.637	1.449.697	7.941	0,55
Afschrijvingen	69.340	71.511	-2.171	-3,04
Waardeverminderingen	106.580	12.061	94.519	783,66
Voorzieningen voor risico's en lasten	-22.976	-44.830	21.854	48,75
Andere bedrijfskosten	2.656	9.682	-7.027	-72,57
► BEDRIJFSKOSTEN (B)	2.004.921	1.899.884	105.037	5,53
Bedrijfsresultaat (I)=(A)-(B)	-40.272	-40.721	449	0,63
Financieel resultaat (II)	4.664	11.865	-7.201	-60,70
Uitzonderlijk resultaat (III)	-28.534	-17.699	-10.835	-61,21
Belastingen (IV)	-205	-572	367	64,21
► RESULTAAT BOEKJAAR (I)+(II)+(III)+(IV)	-64.347	-47.127	-17.220	-36,54

RUBRIEK 62	2003	2002	Evolutie	in %
620 Bezoldigingen en sociale voordelen	1.115.538,2	1.149.419,6	-33.881,4	-2,94
621 Werkgevers bijdrage sociale zekerheid	129.309,2	129.454,8	-145,6	-0,11
622 Werkgeversbijdrage extra-legale verzekeringen	2.513,2	1.998,9	+514,4	+25,73
623 Overige personeelskosten	17.408,3	14.752,3	+2.656,1	+18,00
624 Patronale bijdragen pensioenen	68.034,3	70.394,4	-2.360,1	-3,35
625 Voorziening vakantiegeld	64.165,0	42.681,7	+21.483,2	+50,33
627 Voorzieningen voor toelagen en premies	60.669,2	40.995,2	+19.674,0	+48,00
	1.457.637,4	1.449.696,9	+7.940,5	+0,55



	2003	2002	Vershil	in %
Verkoop postproducten	106.659,18	82.084,54	24.574,64	+29,94
Verkoop partnerproducten	3.939,01	3.138,56	800,45	+25,50
Nationale briefwisseling	1.141.055,58	1.181.130,96	-40.075,38	-3,39
Internationale briefwisseling	258.726,92	236.581,95	22.144,97	+9,36
Interesten op tegoeden van particulieren	16.130,84	19.707,32	-3.576,48	-18,15
Tussentijdse beleggingen	0,00	184,81	-184,81	-100
Opbrengsten Service provider	2.025,30	12.336,49	-10.311,19	-83,58
Opbrengsten Service Fee	30.979,13	48.251,98	-17.272,85	-35,80
Vergoeding en Commissies op producten van de Bank van De Post	46.782,80	0,00	46.782,80	—
Vergoeding van de Staat voor de taken van openbare dienst	322.720,20	224.495,46	98.224,74	+43,75
Kortingen, ristorno's, rabatten	263,22	0,00	263,22	—
► TOTALE OMZET	1.929.282,18	1.807.912,07	121.370,11	+6,71
NETTO-THESAURIE (in K€)	2003	2002	2001	2000
Netto bedrijfskapitaal (A)	258.423	4.948	112.275	362.241
Netto behoefte aan bedrijfskapitaal (B)	-731.957	-1.073.747	-343.077	-113.776
► NETTO KAS (-A-B)	990.380	1.078.695	455.352	476.017
Impact van de incorporatie van de derdengelden	860.287	1.045.268	0	0
► GECORRIGEEERDE NETTO KAS	130.093	33.427	455.352	476.017
	2003	2002	2001	2000
Liquiditeit in ruime zin	1,22	1,00	1,17	2,19
Liquiditeit in enge zin	1,21	0,97	1,29	2,32
Solvabiliteit in %	28	16	26	26
Cashflow in K €	126.854	7.694	81.417	184.865
Dekking vreemd vermogen door cashflow in %	7,82	0,39	6,70	16,94
Bruto marge op verkopen in %	5,8	-0,1	-2,1	9
Netto marge op verkopen in %	-2,1	-2,2	1,3	4,5
Toegevoegde waarde in %	80,1	78,3	78,8	81,6
Aandeel van de personeelskosten in de toegevoegde waarde ¹ in %	89,62	96,70	98,51	90,87

1) De personeelskosten betreffen hier uitsluitend de 62-rekeningen; dus met uitsluitel van de dotatie en aanwending van de voorzieningen.



CONTACTEN



DE POST

► Muntcentrum | 1000 Brussel

	tel.	fax	e-mail
<i>Directie</i>	+32 (0)2 226 22 10	+32 (0)2 226 21 49	—
<i>Externe communicatie</i>	+32 (0)2 226 29 06	+32 (0)2 226 21 65	pressrelations@post.be
<i>Persrelaties</i>	+32 (0)2 226 23 90	+32 (0)2 226 27 47	pressrelations@post.be
<i>Mail</i>	+32 (0)2 226 26 67	+32 (0)2 226 28 49	—
<i>Retail</i>	+32 (0)2 226 24 70	+32 (0)2 226 21 52	—

► WTC II Antwerpsesteenweg 59 | 1000 Brussel

<i>Human Resources</i>	+32 (0)2 204 45 02	+32 (0)2 204 60 63	jobs@post.be
<i>Financiële Post</i>	078 155 156	—	postinfo@post.be
<i>Bank van De Post</i>	078 155 156	—	postinfo@post.be
<i>Verzekering van De Post</i>	078 155 156	—	postinfo@post.be

ASTERION FRANCE

► rue Charles Michels 103 | 93200 St-Denis | France

+33 (0)1 55 84 40 40	+ 33 (0)1 55 84 40 50	—
----------------------	-----------------------	---

BELGIAN POST
INTERNATIONAL

► Muntcentrum | 1000 Brussel

+32 (0)2 226 22 74	+32 (0)2 226 21 38	sales.international@post.be
+32 (0)2 226 22 75	—	—

CERTIPOST

► Willebroekkaai 22 | 1000 Brussel

+32 (0)2 209 99 00	+32 (0)2 209 99 01	feedback.nl@contact.certipost.be
--------------------	--------------------	--

DELTAMEDIA

► Industriepark Drogen 2U | 9031 Drogen

+32 (0)9 280 92 00	+32 (0)9 280 92 52	info@deltamedia.be
--------------------	--------------------	--

EUROSPRINTERS®

► Noordersingel 13 | 2140 Antwerpen

+32 70 233 533	+32 70 233 032	info@eurosprinters.be
----------------	----------------	--

exbo

► Industrielaan 24 | 1740 Ternat

+32 (0)2 568 17 60	+32 (0)2 568 17 99	info@exbo.be
--------------------	--------------------	--

SPEOS BELGIUM

► Bollinckxstraat 26-32 | 1070 Brussel

+32 (0)2 558 02 22	+32 (0)2 520 70 37	info@speos.be
--------------------	--------------------	--

TAXIPOST

► Muntcentrum | 1000 Brussel

078 15 33 43	078 15 33 44	customerservice@taxipost.be
--------------	--------------	--

VICINDO

► Schaliënhoevedreef 20D | 2800 Mechelen

+32 (0)15 45 45 45	+32 (0)15 45 45 46	info@vicindo.be
--------------------	--------------------	--

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Baudouin Meunier
Muntcentrum - 1000 Brussel

CONCEPT

Trait d'Esprit

FOTO'S

Yannis Argyropoulos (Killingshot studio)

DRUK

Drukkerij van De Post



**ALLE PERSONEN DIE GEPOSEERD HEBBEN VOOR DIT JAARVERSLAG WERKEN BIJ DE POST.
WIJ DANKEN HEN VAN HARTE VOOR HUN DYNAMISCHE MEDEWERKING.**

CHARLEROI X EN CHARLEROI 1 ► *Jean-Louis Bourguignon, Rino Aufiero, Michel Beghin, Colette Francq, Françoise Devos, Thierry Defoin, Sandy Herbots, Martine Braet, Arthur Meuree, Jacqueline Valet, Arlette Legros, Marc Parizel, Michel Hardenne, Christophe Causo, Corinne Wattiaux, Nathalie Heylens, Jean-Denis Paye, Christophe Robbeets, Gabriel Dewit, Roland Chauvoir, Nathalie Pesheux, Luc Hamer, Vincent Quinet, Michaël Gerain, Geoffrey Dalmassa, Roland Fievet, Véronique Goldman, Patrick Bastin, Gilberte Piraux, Olga Quertimont, Francine Gossiaux, Frédérique Szklarwyk, Irène Kabendji, Vanessa Mairy, Cecile Picron, Carole Dumont, Eddy Nazet, Jean-Marie Nart, Jean-Luc Gaspard, Gerard Storet, Ingrid Dechamps, Carmelo Barbara.*

GENT X ► *Johnny Voet, Freddy De Mulder, Joseph Goossens, Stephaan Mertens, Tineke Van Bever, Freddy Vancoppenolle, Willy De Clercq, Willem Van Overmeire, Kathleen Yzerbyt, Carine Deweirt, Ann Temmerman, Patrick Vanduyver, Joëlla Baetens, Nadine De Dobbelaere, Marita Van Tittelboom, Josiane Weytens, Taufik Azzuz, Philip Biebaut, Irina Lippens, Magda Van Caelenberg, Marinella Nuytten, Adelin De Vleeschauwer, Eric Phyfferoen, Danny De Cock, Jan De Wulf, Marc Gysemberg, Annick Corvelyn, Marc De Bosscher, Karina Delpanque, Georges Van Driessche, Peter Declercq, Bart Demeulemeester, Erwin Saelaert, Guido Temmerman, Jacques Van Daele, Eddy Vanden Abeele, Johan Vleirick, Gwendy Van Brussel, Jean-Pierre Christiaens, Michel Kremer, Yasin Kekeç, Ellen Van Hyfte, Johan Werbrouck, Gerda Boerjan, Marie-Antoinette Coppin, Ayten Arici, Emsal Önder, Inneke Meganck, Leon Lippens, Roland Tempelaere, Johan Redant.*

MUNTCENTRUM ► *Johnny Thijs, Luc Luyten, Jean-Luc Paternoster, Martine Durez, Bernard Delvaux, Johan Vinckier, Baudouin Meunier, Carl Holsters, Jean-Luc Paternoster, Gilbert Pirson, Pierre Klees, Rosette s'Jegers, Annie Hondegheem, Siska Germonpré, Arsène Declercq, Peter Pelgrims, Luc Lallemand, Jacques Fostier, Stijn Bijmens, Christian Leysen, Jean-François Robe, Dirk Oosterlinck, An Seghers, Jan Van Hee, Joost Vantomme, Chris Bergmans, Nelly Van Lierde, Chantal Haillez, Caroline Buchet, Arlette Renson, Julie Haelemeersch, Luce Desenepart, Gerlinde Lefèvere, Josiane Gourmand, Frédéric Bruynings, Sonia Frey, Guy Henderickx, Dorine Callaert, Marie-Louise Warnie, Florence Hérion, Aurélie Delespierre, Timothy Samuël, Jeff Mputu Mvumba, Greta Van Doorselaer, Jean-Pierre Van Den Bosschelle, Henri Driessens, Richard Forget, Marc Volont, Soraya Holderbeke, Laurence Jados, Alexandre Pycke, Jérôme Drugeon, Eric Di Fabrizio, Tony De Coux, Johan Claes, Annie Wittevrongel, Maike Schoutteten, Pierre Degand, Aurore Despontin, Christel Van Uffel, Emmanuel Foulon, Ingrid Looor, Emilie Samyn, Maryse Coeckelberghs, Karim Benomran, Jo Verdonck, Patrick Kaerts, Diane Vercruysse, Steve De Looor, Florence Bribosia, Thomas De Nayer, Thierry Declairfayt, Ghilaine Van De Sijpe, Sabrina Huys, Wim De Groeve, Bernard Plomteux, Bart Deknock, Claudine Vanhandenhoven, Charlotte Druant, Greet Timperman, Olivier Stroobant, Els Decoster, Geert De Buck.*



www.depost.be



HET JAARVERSLAG IS OOK BESCHIKBAAR
IN HET FRANS EN HET ENGELS

U kunt het bestellen bij De Post

Externe Communicatie

Muntcentrum - 1000 Brussel

Tel +32 (0)2 226.29.06

Fax +32 (0)2 226.27.47

www.depost.be