

De Post 2006-2007

Verandering en Verbetering volgens Plan



Johnny Thijs, CEO, De Post – La Poste

01/02/2007

- **Voorlopig bilan** en tendenzen van **2006**
 - geen definitieve cijfers
 - goed te keuren op RVB van en AV in april 2007
- **Perspectieven en Prioriteiten** voor **2007**
 - intern uiteengezet op Kaderdag (Heizel) op 30/01/2007



2006

- **Resultaten:** zeer bevredigend
 - beter dan in 2005, en jaren voordien
 - beter dan verwachting
 - zowel financiële als operationele resultaten
- **Veranderingsprojecten:** op schema
 - meer efficiëntie
 - kwaliteit moet verder versterkt worden



2007

- Resultaten verder in stijgende lijn houden
- Verandering blijft vooraan op de agenda
- Nieuwe kwaliteitssprong nodig en mogelijk
- Postliberaliseringsdossier:
 - voorstel nieuwe postrichtlijn
 - cruciaal voor toekomst van De Post en universele dienstverlening

- 
- Uitstekend 2006 achter de rug
 - Derde jaar van Verandering en Verbetering
 - Half-weg Strategisch Plan om Europese kopgroep te vervoegen
 - Partnership met Deense Post-CVC:
 - vlotte samenwerking
 - waarborg voor uitvoering van Strategisch Plan



Resultaten

(Mio €)

	2004	2005	2006
Verkoop	2.148	2.122	+ 6%
EBIT	37	82	+10 %
Netto winst/verlies	40	-108	Duidelijk positief netto resultaat



2006 – positieve resultaten

Resultaten

- **Verkoop**
 - **Verheugende en Significante** stijging, ondanks daling van volumes
 - -1% voor de geadresseerde mail-volumes, in lijn met andere landen en minder dan gevreesd
 - vooral in daily mail
 - Verhoging van de verkoop te **danken** aan :
 - betere economische conjunctuur
 - enkele prijsstijgingen, in lijn met inflatie
 - ook in belangrijke mate te danken aan **offensieve Sales&Marketing**



2006 – positieve resultaten

- **Grote contracten**

- RIZIV
- Boete-inningen
- EU-publicaties
- Justitie

- **Verhoging marktaandelen (sinds 2002)**

- in bijna **alle** marktsegmenten waar we in concurrentie zijn:
 - +15% in “international mail”
 - +4% in krantendistributie
 - +4% groei in pakjes (+1% in marktaandeel)
 - +14% in niet-geadresseerde mail



2006 – positieve resultaten

- **Operationeel resultaat**

- Stijging t.a.v 2005 toen reeds een goed resultaat geboekt werd
- Wijst op fundamentele verbetering van de gezondheid van de onderneming



2006 – positieve resultaten

■ **Netto-winst**

- **Positief en bemoedigend** resultaat, na zwaar maar exceptioneel verlies in 2005
 - te wijten aan éénmalige, boekhoudkundige ingrepen (reserves en waardeverminderingen)
- De Post sinds 1/1/2006 onderworpen aan vennootschapsbetaling
- Dividenden



2006 – positieve resultaten

■ Tewerkstelling

- verdere vermindering, in lijn met de plannen
- natuurlijke afvloeiingen, zonder naakte ontslagen

	2005	2006
Post NV	34.469	33.371
Filialen	1.456	1.420
Groep	35.925	34.791

(FTE-aantallen, situatie op 31/12)



2006 – positieve resultaten

■ Filialen

■ Verdere vooruitgang

- Bank van De Post, Speos, eXbo, Eurosprinters en Astérian : **positief** financieel resultaat (EBITDA):
- Certipost op **goede weg**
- **Taxipost:** verdere optimalisering van kostenstructuur, zoals voorzien
 - globaal pakjes-aanbod in het kader van de Groep in voorbereiding



2006 – Geslaagde veranderingen

Meer dan door de goede resultaten, was 2006 een succes-jaar door de goede afloop van grote operationele veranderingsprojecten

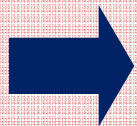
- voor meer efficiëntie en kostenreductie
- voor technologische modernisering
- voor soepelere werk-organisatie



2006 – Geslaagde veranderingen

▪ Georoute II

- Tweede aanpassingsgolf van de postrondes, aan de gewijzigde volumes, zoals gemeten in 2005
- Reeds 385 kantoren (op 500) aangepast vandaag
- Rest te beëindigen in voorjaar 2007
- Noodzakelijke maar moeilijke aanpassing (lokale werkonderbrekingen → druk op de kwaliteitsresultaten)



Productiviteitsverbetering met 8%



2006 – Geslaagde veranderingen

▪ Nieuwe Sorteercentra

- De Post “treedt definitief de 21^{ste} eeuw binnen”
- Grootste investering ooit: 250 Mio€
- Gent X en Charleroi X: juni 2006– september 2006
- Luik X en Antwerpen X: november 2006 – januari 2007
- Brussel X: tot juni 2007

uitvoering, volgens plan, binnen budget, op tijd,...
en zonder kwaliteitsverlies



Unieke prestatie op Europees vlak



2006 – Geslaagde veranderingen

▪ REFOCUS

- Splitsing Mail – Retailactiviteiten, tot op het lokale vlak



- afzonderlijke verantwoordelijkheden, business, vaardigheden, specificiteiten (logistieke & commerciële activiteiten)

- Meer dan 5000 medewerkers direct betrokken
- Doorgevoerd in juni, zonder verstoring van de activiteiten



2006 – Geslaagde veranderingen

■ “Sterrenstructuur” in retail-netwerk

- Juni 2006

- Alle kantoren en Postpunten gegroepeerd in 166 “Sterren”



Meer complementariteit, en globale aanpak verzekerd

- Aanpassing van openingsuren (een uitgesproken wens van deklanten)

- 630 kantoren open op zaterdagmorgen (tov 400 voordien)

- 800 kantoren minstens 1x/week open 's avonds tot 19u. (tov 50 voordien)



2006 – Geslaagde veranderingen

▪ Verdere hervorming Retail-netwerk

▪ Uitbreiding aantal Postpunten

- van 46 begin 2006 naar 95 eind 2006

▪ Succesvolle invoering nieuwe verkoopkanalen (meer bereikbaarheid)

- eShop: reeds > 1Mio bezoekers → omzet 2006: 4,7 Mio€
- postzegels nu beschikbaar in meer dan 4000 verkooppunten
- samenwerking met Carrefour, voor verkoop van voorgefrankeerde postpac's,...

▪ Aankondiging van Retail actieplan 2007:

- sluiting van > 270 kleine postagentschappen
- vermeerdering van aantal Postpunten naar 330 eind 2007

▪ aantal verkooppunten blijft op huidige niveau (1300)

▪ totaal openingsuren: +20% eind 2007

▪ nu 105 à 110 Postpunten geopend, en meer dan 500.000e klant bediend



2006 – Geslaagde veranderingen

▪ **Uitwerking strategische initiatieven**

- **“Publipack”**, op de markt van niet-geadresseerde zendingen
- **DM Boost**, om de markt van de Direct Marketing verder te dynamiseren
 - o.m **“Select Post”**
 - reeds 2,6 mio gezinnen aangeschreven
 - zeer hoge respons-rate van +/-19 %

▪ **Hervorming “Rode bussen”-netwerk**

- meer op druk bezochte plaatsen + latere lichtingsuren
- totaal aantal verminderd van 18000 naar 14000
- programma nu afgerond
- België blijft in Europese Kopgroep m.b.t postbussen per km²



2006 – Geslaagde veranderingen

- **Functieclassificatie**

- om gelijke kansen te geven aan alle kategoriën van werknemers
- organisatie te baseren op competenties, eerder dan op rangen en graden

- **Van WTC naar Munt**

- concentratie van hoofdkwartier-functies op één plaats, het **Muntcentrum**



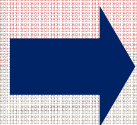
Verandering creëert druk

Verandering kan op weerstand stuiten

- **Klanten:** bezorgdheden over verdwijnen Rode Bussen en postagentschappen, nieuwe postrondes
- **Medewerkers:**
 - Aanpassing van postrondes
 - Refocus
 - Complexe transitie naar NSC
 - Functieclassificatie



Veranderingen in 2006 hadden impact op omzeggens alle werknemers



Operationele druk



Verandering creëert druk

➔ ... Verbetering van **kwaliteit** en **absenteïsme**: vooruitgang, maar niet zo snel als verwacht

- Betere **kwaliteit** voor verdeling van de brieven: D+1, D+2
- **Pakjes**: D+4 → D+2
- **Absenteïsme**: vermindering van lange-termijn afwezigheden

➔ **druk op kwaliteit voelbaar in periode september –oktober, nadien terug opwaartse beweging**



	Objectief	Resultaten
Prior D+1	95	92
Non Prior D+2	95	95,3
Internationaal (in)	95	93
Aangetekend	95	95,4
Pakjes J+2	95	94,6
Bulk Admin D+1	95	91,5
Bulk Admin D+4	95	97,6
Pakjes J+1	90	96,3
Totaal	94,44	94,2

Blijvend aandachtspunt



Omgevingsfactoren in 2007 kunnen verdere verbetering in de hand werken:

- Georoute II weldra afgerond
- NSC bijna operationeel (nu rondesortering aanvatten)
- Refocus afgerond, nieuwe werkmethodes in werking
- Klantentevredenheid zal beïnvloed worden door o.m snelle ontwikkeling van de Postpunten (afschaffing Postkantoren → creatie van Postpunten)



Meer en beter

- Kwaliteit en klantentevredenheid
- Offensieve groei-strategie
- Blijven veranderen
- Resultaten verder in stijgende lijn houden
- Modernisering Bedrijfscultuur
 - STAR-project (en nieuwe "mission statement" → bijlage)



- **Brieven op tijd:**

- naar 95% op D+1

- **Wachtrijen:** 80% van klanten bediend binnen 5 minuten, vanaf 2009

- **Service in retail**

- **Call Centers en klantenbehandeling**

- uniek nummer (022-012345) groot succes
- Begin 2006: 39.000 oproepen/maand
Eind 2006: 94.000 oproepen/maand
- Centralisering van vragen maakt betere behandeling mogelijk

- **Process – verbetering**



▪ **Ambitieuze groei-doelstellingen**

- zendingen zonder adres → Publipack
- Pakjes
- Internationale zendingen
- Boost DM
- Document Management



■ Retail – netwerkhervorming

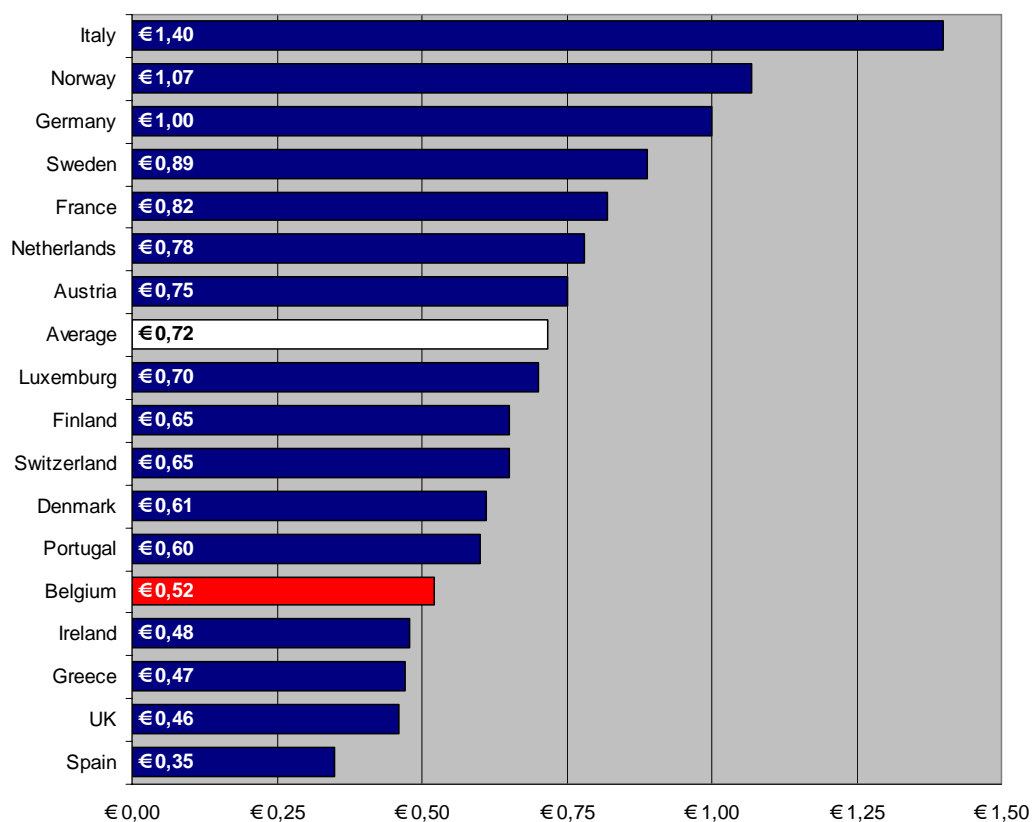
- Sluitingen van postkantoren in Feb – Maart, zoals aangekondigd
- Sluiting van enkele tientallen kantoren enkele weken uitgesteld, tot Postpunt geopend is
- Postpunten:
 - naar 330 eind 2007
 - Grote klantentevredenheid
 - reeds 500.000 klanten bediend (slechts 10-tal klachten)
- Bank van De Post in nieuwe versnelling



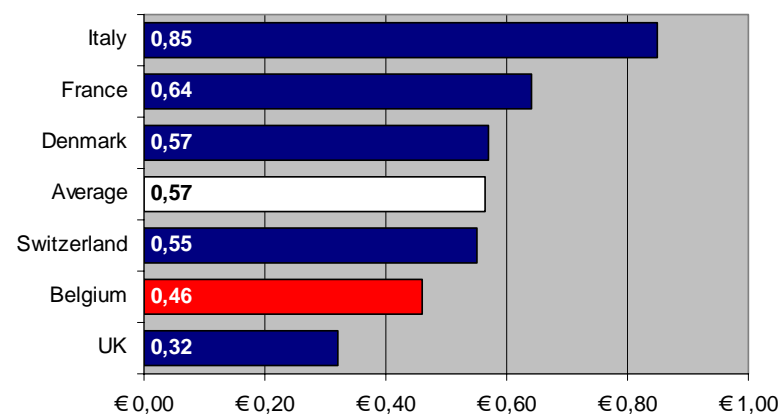
Prijzen: beneden Europese gemiddeldes

Europese gemiddelde voor 0-50g brieven

PRIOR (0-50g)



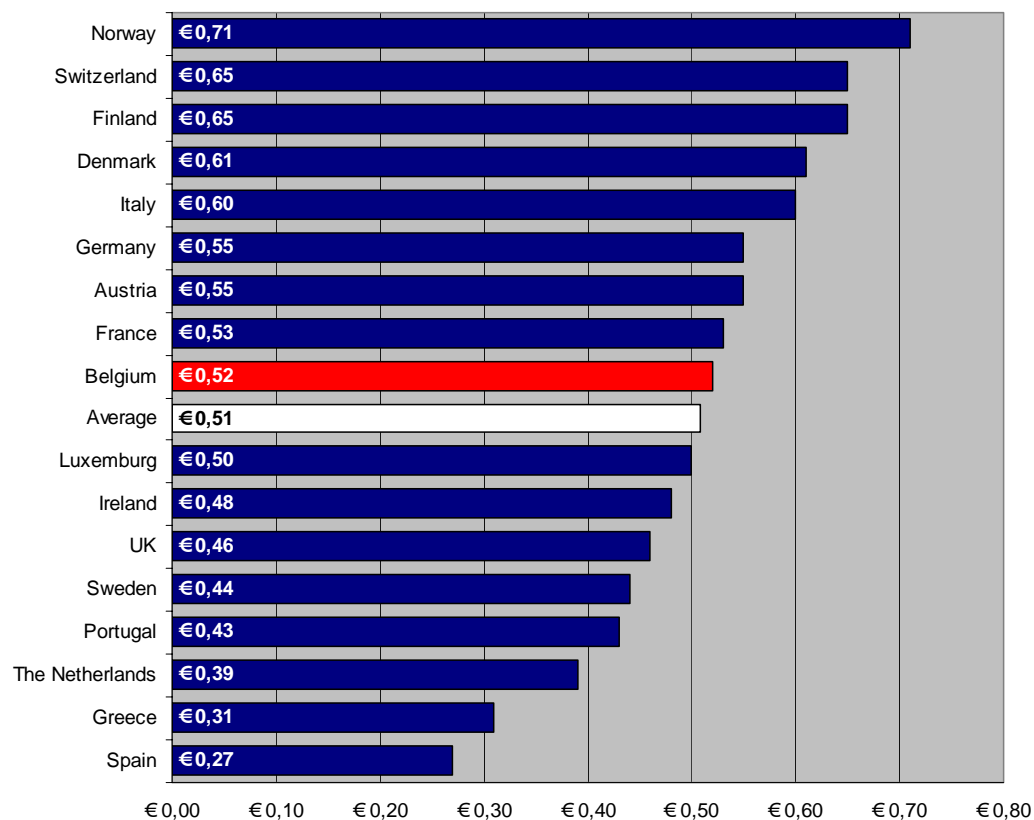
NON PRIOR (0-50g)



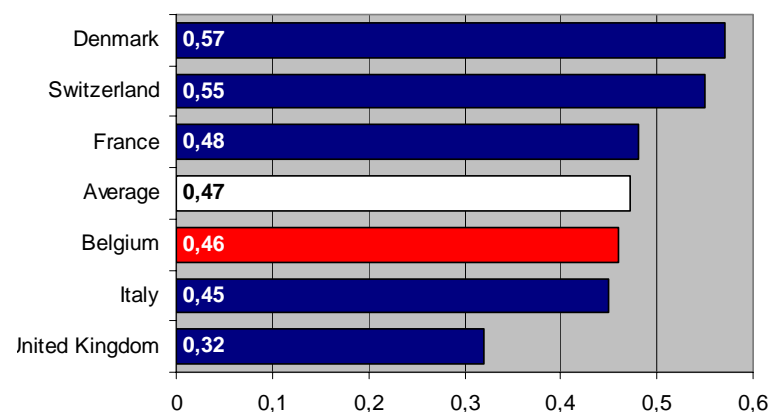
Prijzen: beneden Europese gemiddeldes

Europese gemiddelde voor 0-20g brieven

PRIOR (0-20g)



NON PRIOR (0-20g)



Resultaten verder in stijgende lijn

- **Verkoop:** verdere stijging mogelijk en verwacht
 - economische conjunctuur blijft wellicht gunstig
 - stimulering van markten door Publipack, e.a
 - beperkte prijsstijgingen, in lijn met inflatie
- **Kosten:** verdere beheersing noodzakelijk
- **Operationele en financiële resultaten:** stijging mogelijk en verwacht, in vergelijking met goede cijfers 2006.



Vrijmaking van de markt

- **Twijfels over impact voor onze klanten**

- het voortbestaan van de USO

- **Wij hebben reeds concurrentie in al onze activiteiten**

- pakjes
 - niet-geadresseerde
 - brieven > 50gr
 - financiële diensten



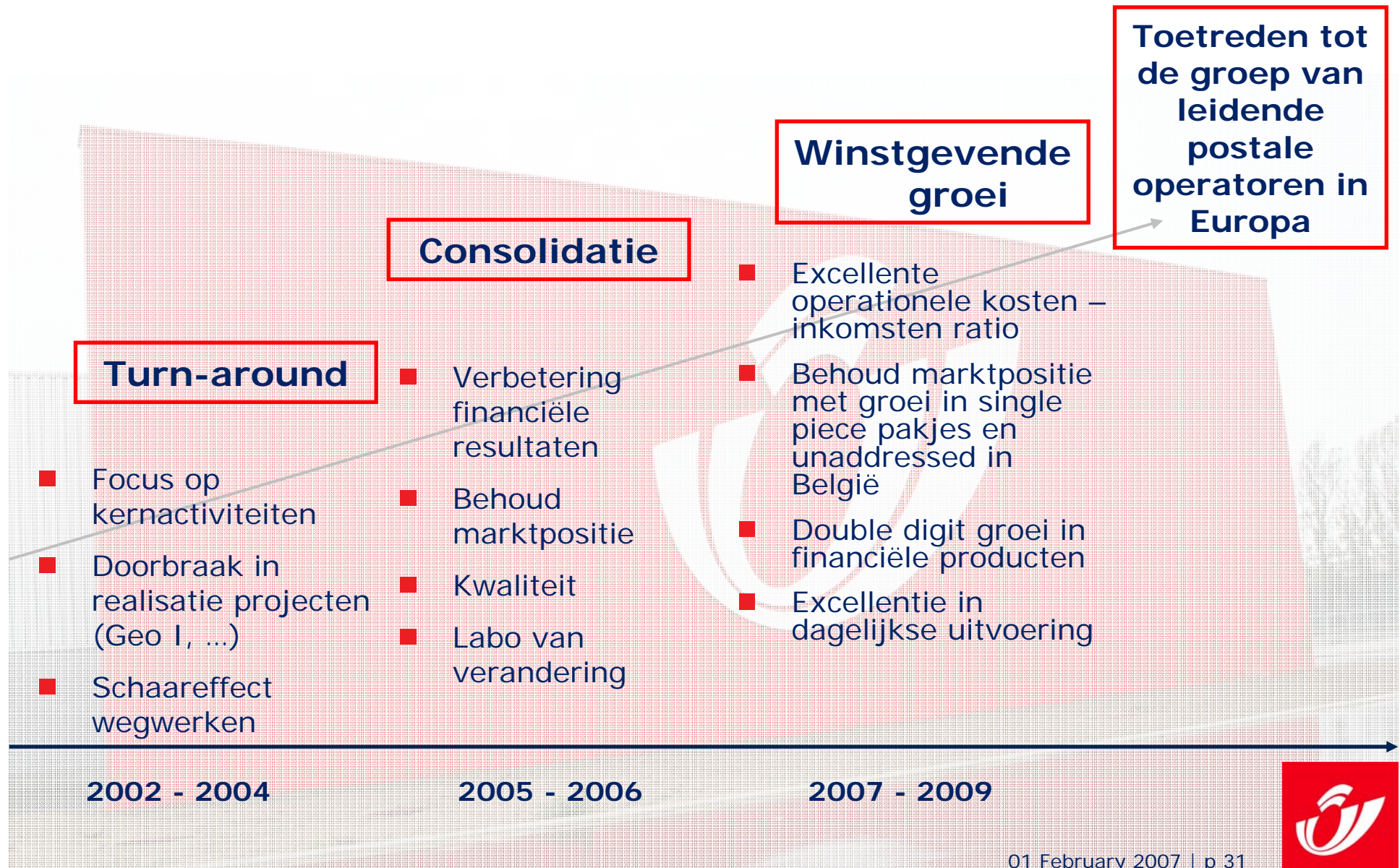
- > 50% van onze omzet

- **Bepalende factoren:**

- datum
 - "level playing field"



De Post: over half-weg in strategisch moderniseringsplan



Voor een moderne Bedrijfscultuur

- **Sleutel-project**
 - aangekondigd in 2006
 - stapsgewijze implementatie in 2007



Samen werken aan resultaten

STAP VOOR STAP

- Tevreden klanten
- Kwaliteit/ efficiëntie processen
- Gemotiveerde medewerkers
- Werken in team
- Leiderschap



Q&A



Bijlage: Nieuwe Mission Statement (30/1/2007)

- Wij willen het toonaangevende postbedrijf zijn, waarin klanten hun vertrouwen stellen voor de fysieke en beveiligde elektronische verdeling van hun zendingen, en voor aantrekkelijke financiële producten.
- Door onze gedrevenheid en de eenvoud van onze processen munten wij uit in dienstverlening aan onze klanten en aan de samenleving.

