

# Jaarverslag

Ondernemingsraad  
Productie PostNL

2018



# Inhoud



Voorwoord	3
Samenstelling OR Productie	4
Ontwikkelingen binnen Besturing	5
Invoering combibundel	6
Processen op orde	7
Verbetertraject Bezorgen	8
Nieuwe weg van de Brief 2019	9
Vervolg invoering codeerregel	10
Bezetting	11
Gewijzigde procedure uitbesteden Bezorgen	12
Aanpak werkdruk	13
Handreiking extreme weersomstandigheden	14
Schoonmaak/Onderhoud machines	15
Arbo onderzoek op het sorteercentrum Rotterdam	16
Adviesaanvraag nieuwe route van de post aan de GOR	17
Pilots	18
Klankbordgroep bijeenkomsten	20
De OR komt naar je toe	21
Onderdeelcommissies (OC's)	22



## Voorwoord Beste collega's,

**Het jaar 2018 is het tweede zittingsjaar van de huidige groep enthousiaste medezeggenschappers. Er is veel gebeurd in 2018 en we hebben opnieuw met de nodige uitdagingen te maken gehad. Maar met elkaar hebben we het afgelopen jaar ook het nodige bereikt.**

In 2018 hebben we het adviestraject invoering combibundel afgerond. Dit adviestraject had heel wat voeten in de aarde. Er waren veel bezorgde medewerkers die zich wendden tot de OR. De OR heeft alle mitsen en maren zeer zorgvuldig afgewogen. Uiteindelijk zijn we, na juridisch advies tot een definitief advies gekomen. De eerste ervaringen met het werken met de combibundel zijn gelukkig overwegend positief en geven reden om vertrouwen te hebben in een verdere uitrol van de combibundel.

Ook binnen het cluster Besturing is in 2018 veel gebeurd waarbij alle groepen werden geraakt. De teamleiders Bezorgen hadden nog te maken met enkele open eindjes van het adviestraject BSK 2.0 uit 2017. De teamleiders Voorbereiden kregen te maken met een reorganisatie waarbij er veel arbeidsplaatsen verloren gingen. Gelukkig

hebben we veel teamleiders Voorbereiden enthousiast kunnen maken voor een functie binnen een ander bedrijfsonderdeel waardoor niemand als gevolg van dit voornemen overcompleet is verklaard. Aan het einde van 2018 is het adviestraject centralisatie admi Bezorgen afgerond. In 2019 zullen steeds meer admi centra verhuizen naar de sorteercentra. Voor deze medewerkers wordt het wel mogelijk om twee dagen in de week thuis te werken.

De OR en OC leden hebben met elkaar de schouders gezet onder het controleren van de processen. Door het hele jaar en het hele land was er bijna iedere dag wel een medezeggenschapper op een locatie of depot te vinden om samen met het bedrijf de processen te controleren. Het doel; de processen stabiel op orde krijgen. We hebben vooruitgang geboekt, maar we zijn er nog niet. In 2019 gaan we hier dus onvermoeibaar mee door en blijven de processen continu controleren.

Door het aflopen van de afspraken Nieuwe Weg van de Brief in 2018 heeft de OR nieuwe afspraken gemaakt met het bedrijf over optimalisaties en centralisaties van het voorbereidproces. Door deze afspraken wordt er geen enkele productiemedewerker in 2019 als gevolg van deze reorganisatie overcompleet verklaard.

De kennispool P&O heeft dit jaar een aantal belangrijke thema's opgepakt. Al langere tijd had de OR de wens om afspraken te maken over extreme weersomstandigheden. In 2018 hebben we een zeer warme zomer gehad waardoor ook het bedrijf overstag ging om deze afspraken te maken. Mocht het in 2019 weer zo warm worden dan weet iedere medewerker straks waar hij/zij aan toe is en welke afspraken er gelden. Ook het thema werkdruk werd opgepakt. Hier zal in 2019 een vervolg aan worden gegeven.

In 2018 hebben we ook weer het nodige uitgetest. Binnen Sorteren was er een pilot met huisnummer sorteren over de SMX. Deze pilot krijgt in 2019 een vervolg. De pilot zelfmanagement voor postbezorgers was een dusdanig groot succes dat alle medewerkers inmiddels kunnen bieden op openstaande lopen. En postbezorgers in Ede testten de nieuwe e-cargo bikes uit waarmee je een groter aantal tassen op de fiets kunt meenemen. En ook in 2018 zijn we weer vaak in gesprek geweest met de medewerkers. Onder het motto "de OR komt naar je toe" hebben we verschillende depots, voorbereidlocaties en sorteercentra bezocht. Er werden vier klankbordgroepen voor postbezorgers georganiseerd. We hebben een nieuwe klankbordgroep Sorteren in de regio's opgericht waar veel animo voor is. En ook de klankbordgroep voor de leidinggevende en admi heeft een impuls gekregen met de aanmelding van veel nieuwe leden. Als medezeggenschappers zijn wij dus in 2018 vaak op de werkvloer aanwezig geweest om met jullie in gesprek te gaan en signalen op te halen.

In 2019 gaan we verder op de ingeslagen weg. Er is nog veel werk te verzetten en dat zullen we met enthousiasme blijven doen. Het is ook het laatste jaar van deze groep medezeggenschappers. Met de wetenschap van nu zijn er op 5 en 6 november 2019 weer medezeggenschap verkiezingen. Maar tot die tijd zetten we er met elkaar de schouders onder.

Ik wens jullie veel leesplezier en mocht je vragen, opmerkingen of ideeën hebben laat het ons weten via ons e-mailadres: [or-productie@postnl.nl](mailto:or-productie@postnl.nl)

**Bert Tuk**  
Voorzitter





# Samenstelling OR Productie

## Bond van Post Personeel

René Aalders  
 Geerly Bauer  
 Madeleine Brouwer  
 Jenny van Bruggen – Valk  
 Ursula Dijkstra  
 Albert Gerding  
 Cor van Helden  
 Harm Hermkens (2e secretaris)  
 Annette van de Heuvel  
 Chiel Kaijser  
 Martin Rietveld (in mei vervangen door: Fred Gerritsen)  
 Hans Schonenberg (2e voorzitter)

## Bond van Post Personeel (vervolg)

Bert Tuk (voorzitter)  
 Nel Veerman

## FNV Publiek Belang

Ellen van Bree (in september vervangen door:  
 Arjan v/d Brandt)  
 Fred Gersteling  
 Marc Hilkens  
 Marco Ilbrink  
 Charlotte Masselink (in september vervangen door:  
 Ger Reijven)  
 Henk Meijer

## FNV Publiek Belang (vervolg)

Luc de Smit (secretaris)  
 Bernard de Vries  
 Orhan Yildirim

## CNV Publieke Diensten

Cor Bruin  
 Sijbren de Vries

## Ondersteuning

Bianca Bernhard  
 Marije de Sprong





# Ontwikkelingen binnen Besturing

**In 2018 zijn er veel ontwikkelingen geweest binnen het cluster Besturing. Onder het cluster Besturing vallen procesmanagers, teamleiders, admi medewerkers Bezorgen en Beheer & Ondersteuning (B&O) medewerkers. In 2017 hebben we het adviestraject Besturings Structuur Keten (BSK) 2.0 opgepakt. Dit adviestraject had betrekking op de procesmanagers Voorbereiden en Bezorgen, de teamleiders Bezorgen en de B&O medewerkers. In 2018 zijn we aan de slag gegaan om dit traject goed af te ronden. Daarnaast is de OR in 2018 bezig geweest met twee nieuwe adviestrajecten die betrekking hebben op de teamleiders Voorbereiden en de admi medewerkers Bezorgen.**

## BSK 2.0

Uit het adviestraject BSK 2.0 bleek dat er vooral zorgpunten waren over de teamleiders Bezorgen. Met name door onderbezetting loopt de werkdruk bij deze groep medewerkers op. In 2017 waren de knelpunten in beeld gebracht en in 2018 heeft de OR hier een vervolg aan gegeven. Tijdens klankbordgroep bijeenkomsten met teamleiders Bezorgen zijn de knelpunten nader uitgewerkt. Er zijn vervolgens goede afspraken gemaakt over het ritme van de week. De OR hoopt op zeer korte termijn ook afspraken te maken over de vervangingsstructuur en daarmee het adviestraject BSK 2.0 definitief af te ronden.

## Admi Bezorgen

Op dit moment zijn er 21 admi centra in Nederland. Het bedrijf heeft in 2018 het voornemen uitgesproken het aantal admi centra terug te brengen naar vijf. Uiteindelijk wil het bedrijf alleen op de vijf sorteercentra een admi centrum huisvesten. Het bedrijf heeft hierover een adviesaanvraag ingediend. De OR snapt deze beweging omdat ook steeds meer voorbereidingslocaties worden gesloten. Daarnaast is ook de werkdruk bij de admi medewerkers hoog en kan de vervanging door centralisatie beter worden geregeld. De OR heeft bij het bedrijf aangegeven dat het terugbrengen van 21 admi centra naar 5 admi centra een te grote stap is. Dit zou betekenen dat veel admi medewerkers aanzienlijk verder moeten reizen. De OR heeft het bedrijf geadviseerd om naar acht locaties te gaan. Naast de sorteercentra moeten ook de locaties Goes, Arnhem en Heerlen blijven bestaan als admi centrum. Daarnaast heeft de OR aangegeven dat enkele dagen in de week thuiswerken voor admi medewerkers mogelijk moet zijn. Het bedrijf heeft een proef gedaan met thuiswerken en de medewerkers waren hier enthousiast over. De OR heeft op basis van deze voorwaarden positief geadviseerd.

## BSK 3.0 (teamleiders Voorbereiden)

De teamleiders Voorbereiden werden in 2018 ook geconfronteerd met een reorganisatie. Als gevolg van de dalende volumes post en het sluiten van voorbereidlocaties waren er minder teamleiders Voorbereiden nodig. De OR heeft aangegeven dat het onacceptabel zou zijn om teamleiders Voorbereiden overcompleteet te verklaren. Om dit te voorkomen is ingezet op doorstroom van de teamleiders Voorbereiden. Diverse teamleiders hebben hier gebruik van gemaakt en een baan gevonden binnen of buiten PostNL. Daardoor is er als gevolg van deze reorganisatie geen overcompleteet ontstaan. De OR heeft aangegeven dat de werkdruk ook bij deze groep medewerkers hoog is. De OR heeft geadviseerd een onderzoek te doen naar de taken van een teamleider Voorbereiden. Dit onderzoek is in volle gang.





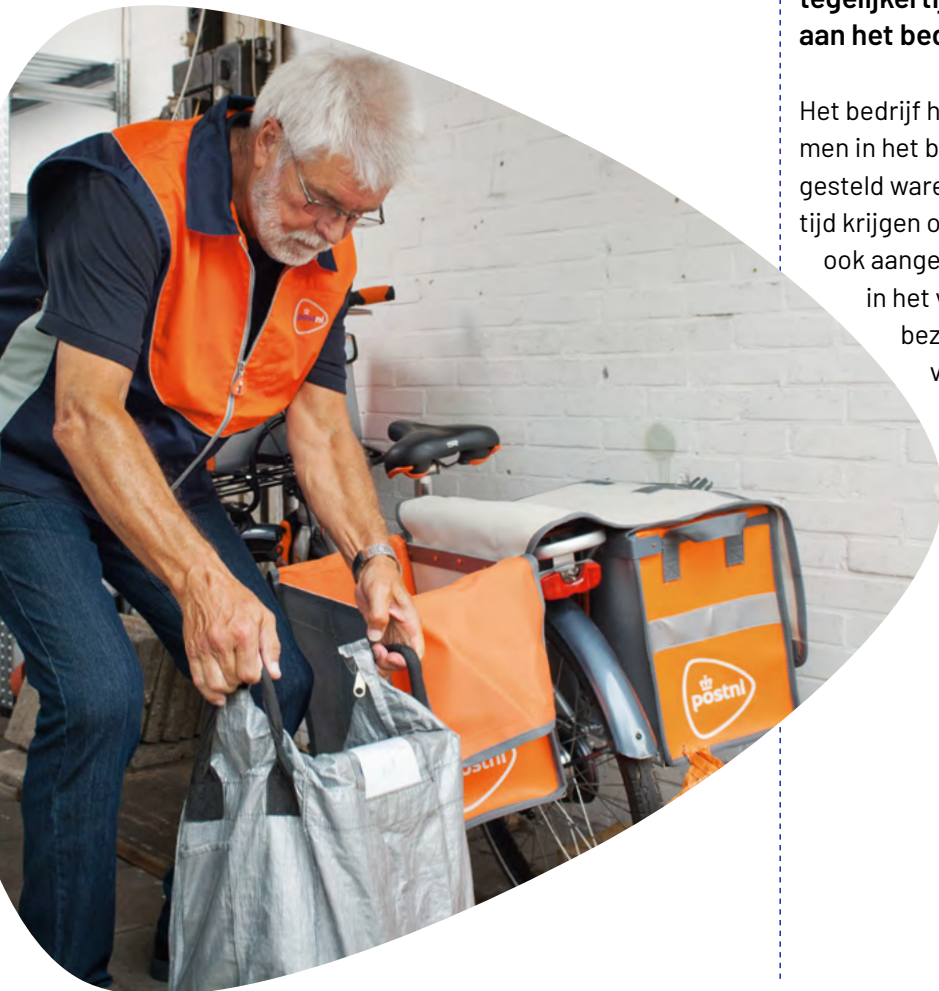
# Invoering combibundel

Een belangrijk thema in 2018 was het adviestraject rond de invoering van de combibundel. In 2017 is deze nieuwe werkwijze bij Bezorgen uitvoerig getest. In 2018 heeft de OR een advies gegeven over het invoeren van de combibundel. De OR heeft bij het uitbrengen van het advies verschillende aspecten mee laten wegen. Uiteindelijk, na juridisch advies, heeft de OR nee, tenzij geadviseerd. Met dit advies kon de OR het bedrijf laten weten dat wij geen voorstander zijn van het invoeren van de combibundel. Maar tegelijkertijd hadden we wel de mogelijkheid om in ons advies aanvullende voorwaarden mee te geven aan het bedrijf.

Het bedrijf heeft bijna al deze voorwaarden overgenomen in het besluit. Enkele voorwaarden die de OR heeft gesteld waren dat de bezorgers nu op voorhand extra tijd krijgen om de combibundel te bezorgen. De OR heeft ook aangegeven dat bezorgers tijdens het lopen niet in het vest mogen kijken als zij de combibundel bezorgen. Dit zou het gevaar op struikelen / vallen vergroten. Dit is een advies die voortkwam uit het Arbo rapport van Human Capital Care dat in opdracht van de OR is uitgevoerd.

Het bedrijf heeft uiteindelijk besloten de combibundel in te voeren. De OR voert regelmatig overleg met het bedrijf om de voortgang te bespreken. Alle bezorgers die met de combibundel gaan werken krijgen een infosessie. De sheets die hiervoor worden gebruikt zijn door de OR en het bedrijf gezamenlijk opgesteld. Alle bezorgers hebben na het werken met de combibundel evaluatievragen in de app kunnen beantwoorden. Op deze manier kunnen we kijken wat we nog meer kunnen verbeteren als ook op andere plaatsen de combibundel wordt ingevoerd.

De OR was geen voorstander van de combibundel maar is desalniettemin verrast door de overwegend positieve reacties die ze krijgt in de gebieden waar de combibundel ingevoerd wordt. Niettemin houden we de vinger aan de pols en ieder gebied die met de combibundel gaat werken wordt uitgebreid gecheckt. Als het proces op die locatie niet op orde is wordt de combibundel nog niet ingevoerd. In het nieuwe jaar zal ook weer een groot aantal gebieden met de combibundel gaan werken.







# Processen op orde

**Samen met het bedrijf controleert de OR sinds 2018 de processen. De afspraak is dat de OR en het bedrijf gezamenlijk tenminste twee metingen op locaties uitvoeren waar bijvoorbeeld de combibundel of codeerregel wordt ingevoerd. De metingen worden vooraf niet aangekondigd, zodat niemand van tevoren weet dat er een meting zal plaatsvinden. Er zijn metingen gedaan bij Collectie, Sorteren, Voorbereiden en Bezorgen.**

Het doel van deze metingen is het in kaart brengen van eventuele "structurele" problemen voordat de invoering van de combibundel/codeerregel of een optimalisatie, verhuizing of andere reorganisatie plaatsvindt. Bij Collectie en Sorteren wordt er het hele jaar door gemeten, ook als er geen veranderingen plaatsvinden.



## Aandachtspuntenkaart

De Proces op Orde metingen worden uitgevoerd met behulp van een aandachtspuntenkaart. Er is een aandachtspuntenkaart voor Collectie, Sorteren, Voorbereiden en Bezorgen. De aandachtspuntenkaarten zijn inmiddels een aantal keer aangepast omdat we zaken tegen kwamen die voor het proces ook belangrijk zijn en waar we nog niet aan hadden gedacht. Er vielen soms ook aandachtspunten af. Op de aandachtspuntenkaart staan vragen die alleen beantwoord kunnen worden met ja of nee. Wel is er mogelijkheid om een toelichting te geven en opmerkingen te maken. Als alle vragen beantwoord zijn met ja en de kwaliteit is goed, is het proces op orde.

## Collectie

Bij Collectie wordt o.a. gecontroleerd of de bezetting en de procesinrichting op orde zijn. Er wordt gekeken of de post tijdig op de expeditie locatie aanwezig is en of de chauffeurs van TGN de post op de juiste wijze hebben gesplitst. De post moet op tijd worden afgevoerd naar Sorteren, de leidinggevende moet op de juiste wijze sturen en verantwoorden en het proces moet worden afgemeld bij de procescoördinator.

## Sorteren

De bezetting moet bij Sorteren conform de staffels zijn. De post moet op de juiste machine worden verwerkt en de procesinrichting moet op orde zijn. Ook bij Sorteren moet op een juiste wijze sturen en verantwoorden worden toegepast en de meldingen in Salesforce moeten worden afgehandeld. De processen moeten op tijd gereed zijn en de post moet op de juiste rit worden afgevoerd.

## Voorbereiden

In het voorbereidproces moet de teamleider zichtbaar zijn op de werkvloer en moeten meldingen van postbezorgers juist worden afgehandeld. De binnentassen mogen door de voorbereiders tot de zwarte rand worden gevuld. Herstelpost moet op de juiste wijze worden afgeschreven. De herstelpost moet onder het elastiek van de eerste bundel worden gedaan en de post moet volgens een afgesproken tijd schema op het dock aanwezig zijn.

## Bezorgen

De post moet bij Bezorgen tijdig op het depot zijn. Op de tassen moet het juiste label zitten die tevens voorzien is van de naam van de voorbereider. De bundels mogen niet dikker zijn dan 10 cm. De pakjes moeten apart in een tas zitten. In de rode bak mag alleen postzegelpost en rouw/medische post zitten. Ook moeten de postbezorgers de beschikking hebben over de juiste hulpmiddelen.



# Verbetertraject Bezorgen

De onderdeelcommissie Bezorgen heeft samen met de OR eind 2017 en begin 2018 aangedrongen op een verbeteraanpak Bezorgen. De verbeterpunten zijn in maart 2018 opgenomen in de cao voor postbezorgers. De afspraken zijn van groot belang voor het binden en behouden van medewerkers zeker nu de arbeidsmarkt aantrekt.



## Verbeterpunten

Er zijn vijf punten benoemd waarin het bedrijf verbetering voor bezorgers wil aanbrengen.

### 1 Een goede start van de bezorgronde

Met dit verbeterpunt wordt bedoeld dat de post voor alle postbezorgers op tijd op het depot moet zijn. Postbezorgers moeten goed geïnformeerd zijn over de beleveringstijd en de samenstelling van de post. Als een postbezorger huis-aan-huis moet bezorgen moet dit van tevoren bekend zijn, zodat een postbezorger hier rekening mee kan houden. Daarom is afgesproken dat op alle depots de uiterste belevertijd moet voorhangen. Er wordt getest of het mogelijk is om postbezorgers een pushmelding te sturen als de post op het depot is aangeleverd. Dit moet in 2019 verder worden onderzocht. In de app kunnen postbezorgers zien of ze huis-aan-huis moeten bezorgen.

### 2 Betere kwaliteit van de bundels

Postbezorgers moeten een kwalitatief goede bundel in de tassen aantreffen. Dit wil zeggen dat er niet teveel verkeerde post in de bundels mag zitten die je af moet schrijven of waarbij je terug moet naar een adres waar je al bent geweest. De kwaliteit van de bundels wordt gecontroleerd tijdens de proces op orde controles. Hierbij worden tassen opengemaakt en alle bundels van een wijk gecontroleerd op verkeerde post. De kwaliteit is hierdoor in 2018 omhoog gegaan. Er zijn in 2018 ook afspraken gemaakt over de inhoud van het rode bakje. Hierdoor wordt duidelijk wat er wel en niet in het rode bakje mag zitten. Daarnaast is de kwaliteit van de herstellpoststickers verbeterd waardoor post minder rondzingt.

### 3 Bezetting op orde

Het is in sommige gebieden erg moeilijk om de bezetting op orde te krijgen. Dit komt door de aantrekkelijke arbeidsmarkt. Om tot een betere bezetting te komen zijn er verschillende acties geweest door de werkgroep Bezetting. Hierdoor is er personeel bijgekomen. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt om het uitbestedingsproces te versnellen. Als er ergens een bezettingsprobleem is kan er snel geacteerd worden. Er wordt jaarlijks bekeken of de noodzaak tot uitbesteden nog aanwezig is.

### 4 Een heldere weekplanning, informatie is volledig en op tijd

Iedere postbezorger moet weten hoe zijn rooster eruit ziet. De afspraak is dat uiterlijk op donderdag voorafgaand aan de werkweek een postbezorger zijn rooster weet. Deze moet de postbezorger goedkeuren. Als er na goedkeuring afgeweken wordt van het rooster kan dit alleen in overleg met de postbezorger. Op het rooster is sinds 2018 ook te zien of er huis-aan-huis bezorgd moet worden in de wijk.

### 5 Stabiliteit in IT en goede bereikbaarheid van helpdesk

In 2018 is veel gedaan om de IT systemen te verbeteren. Er worden minder updates gedaan in de app waardoor deze stabiel blijft. De wachttijd bij de helpdesk is ook verkort en er is één telefoonnummer waarmee je zowel de admi als de ICT helpdesk kunt bereiken. Ondanks deze inspanningen is het afgelopen jaar niet alles goed verlopen en is er het komende jaar nog ruimte voor verbetering.





# Nieuwe weg van de Brief 2019



In 2013 heeft de OR voor het eerst met het bedrijf afspraken gemaakt over de reorganisatie Nieuwe Weg van de Brief (NWB). Deze afspraken hebben betrekking op reorganisaties waarbij voorbereidingslocaties worden geoptimaliseerd en gecentraliseerd. De afspraken zijn geldig t/m 2018. Zowel het bedrijf als de OR wilden nieuwe afspraken maken voor na 2018.

## Uitgangspunten

De OR heeft met het bedrijf afgesproken dat er geen productie medewerkers overcompleet worden verklaard. De OR is van mening dat er voldoende werk is binnen PostNL om iedereen een baan te garanderen.

Wanneer er op een locatie een reorganisatie NWB aan de orde is dan worden alle betrokken productie medewerkers met een contract voor onbepaalde tijd geplaatst op een passend werkpakket. Om iedereen een passend werkpakket aan te bieden is flexibiliteit vereist, zowel van het bedrijf als van de medewerkers.

Een reorganisatie NWB heeft positieve gevolgen voor Bezorgen. De aanlevertijden van de depots worden gefaseerd vervroegd naar 12 uur. Alleen bij uitzondering kan hiervan worden afgeweken.

Het is mogelijk dat op locaties die centraliseren op een sorteercentrum voor 05:00 uur wordt gestart met de voorbereiding. Alleen op vrijwillige basis kan een medewerker voor 05:00 uur worden ingezet.

Om de voorkeuren van medewerkers goed in beeld te brengen, krijgen medewerkers waarbij er een optimalisatie of centralisatie van een voorbereidlocatie aan de orde is een interesseformulier. Op dit formulier kunnen medewerkers aangeven welke werkzaamheden ze na de

start van de nieuwe werktijdregeling willen uitvoeren. Medewerkers kunnen ook aangeven of ze eventueel interesse hebben in werk op een andere locatie.

De OR heeft met het bedrijf afgesproken dat als de codeerregel op een locatie wordt ingevoerd, de minuren per maand worden kwijtgescholden. Dit geldt voor medewerkers die vallen onder de cao PostNL. Een medewerker moet vooraf weten hoe zijn rooster eruit ziet. Dit moet uiterlijk op de vrijdagochtend voorafgaand aan de werkweek duidelijk zijn. Alleen in goed overleg met de medewerker kan van dit rooster worden afgeweken.

Alléén bij deze reorganisatie met personele gevolgen kunnen postbodes en zaterdagbestellers met een contract van 20 uur of minder voor hun volledige contracturen in de bezorging worden ingezet. Uiteraard met in achtname van het gezonde verstand. Deze afspraak is gemaakt omdat er onder andere een bezettingsprobleem is bij Bezorgen. Postbodes kunnen op basis van hun contract ook worden ingezet bij Bezorgen. Met deze afspraak kan het bezettingsprobleem worden opgelost en wordt ook de reistijd van deze medewerkers verkort. De OR heeft bedongen dat deze medewerkers wel hun huidige arbeidsvoorwaarden en hun TOT toelage behouden.



## Vervolg invoering codeerregel

In 2017 is het bedrijf gestart met de invoering van de codeerregel. Dit ging gepaard met de nodige problemen. De OR heeft al snel aan de noodrem moeten trekken omdat de kwaliteit van de codeerregel niet goed was. Het bedrijf kreeg vanaf dat moment geen instemming meer om de codeerregel verder in te voeren. Samen met het bedrijf is de OR gestart om d.m.v. een proces op orde werkgroep de kwaliteit van de codeerregel aanzienlijk te verbeteren. Dit verbetertraject hebben we in 2018 doorgezet.

In het eerste kwartaal van 2018 zijn er een aantal verbeter initiatieven opgepakt. Het bedrijf is aan de slag gegaan met het verminderen van de zogenoemde 0100 codes post in het rode bakje, het leesbaarder maken van de codeerregel op de Sorteert Machine Klein (SMK) post en het voorkomen van dubbele codeerregels. Ook zijn er acties gezet op het beter coderen van buspakjes, de kwaliteit van de loopvolgorde van de SMK en Huisnummer Sorteert Machine (HSM) post en het continu verbeteren van herkenners op de machines.

Samen met het bedrijf houdt de OR metingen om te zien hoe de kwaliteit van de codeerregel zich ontwikkelt. De resultaten van de metingen bespreken we met het bedrijf en we spreken verbeteracties af. In 2018 is de kwaliteit van de codeerregel langzaam vooruit gegaan. We zijn er echter nog niet en zullen hier ook in 2019 aandacht voor blijven vragen.





## Bezetting

Het is moeilijk voor PostNL om in sommige gebieden / voorbereidingslocaties voldoende personeel te vinden. De aantrekkende economie speelt hier ook een rol bij. Vooral bij Bezorgen is het moeilijk om genoeg postbezorgers in dienst te hebben en te houden. In verschillende gebieden zijn er te weinig postbezorgers waardoor de druk op de huidige bezorgers toeneemt. De OR vindt het behouden van personeel belangrijk en heeft ook aangedrongen bij het bedrijf om maatregelen te nemen.

### Behoud van medewerkers

De OR vindt dat het bedrijf er alles aan moet doen om medewerkers te behouden. De OR heeft hier met het bedrijf afspraken over gemaakt. Zo wordt er getest met mentorschap om iedere postbezorger een vast aanspreekpunt en een goede opleiding te geven. En is er ook een plan van aanpak gemaakt hoe we omgaan met de lange auto- en scooterbestellingen.

### Werven

Voordat de OR instemming verleent aan een nieuwe Werk Tijd Regeling (WTR) brengt het bedrijf in kaart hoe de bezetting er in dat gebied voor staat. Als de bezetting niet op orde is wordt er een plan van aanpak gemaakt hoe er personeel geworven kan worden. In 2018 zijn er verschillende initiatieven geweest om personeel aan te trekken. Op verschillende plaatsen is er geflyerd. Er zijn busjes bestickerd om mensen te attenderen op een baan bij PostNL. En aan voorbereiders werd gevraagd of zij naast hun werkzaamheden bij Voorbereiden ook een tweede contract wilden hebben bij Bezorgen. Op deze manier is er personeel bijgekomen. Maar dit is nog niet overal voldoende. In 2019 zullen we verder gaan met zoeken naar en het behouden van personeel.







# Gewijzigde procedure uitbesteden Bezorgen

**In augustus 2018 heeft het bedrijf een verzoek bij de OR ingediend om het proces rondom uitbesteden Bezorgen te vereenvoudigen. Het bedrijf heeft dit verzoek gedaan omdat er in diverse gebieden sprake is van onderbezetting. Als de procedure uitbesteden Bezorgen wordt vereenvoudigd kan er sneller geacteerd worden als er een bezettingsprobleem is.**

De OR heeft met het bedrijf afgesproken dat als er een urgent bezettingsprobleem is en er een partner gevonden is die wel personeel kan leveren, er binnen zeven dagen gestart mag worden met uitbesteden. Voortaan zal de OR dan binnen drie werkdagen reageren als er een verzoek tot uitbesteden wordt ingediend. Hierbij is een aanvullende afspraak gemaakt dat de afdeling Sourcing beoordeelt of er een bekende en betrouwbare partner is gevonden. Als dit niet het geval is kan het werk niet worden uitbesteed.

Als de OR akkoord gaat met het uitbestedingsverzoek kan er op de afgesproken datum worden gestart met uitbesteden. Hierover worden ook de OC leden geïnformeerd.

De OR vindt dat er jaarlijks beoordeeld moet worden of het uitbesteden nog nodig is. Wanneer de bezetting opnieuw voldoende op orde is en het werk gedaan kan worden met eigen personeel moet er worden gestopt met het uitbesteden. De opzegtermijn hiervoor is drie maanden.

Het is belangrijk dat er ook bij uitbestede lopen een goede kwaliteit wordt geleverd. De kwaliteit wordt wekelijks in kaart gebracht en minimaal eenmaal per jaar worden de resultaten besproken.

Bij het uitbesteden houden we rekening met de zogenaamde quota afspraak. Dit houdt in dat het werk tussen postbodes en postbezorgers eerlijk verdeeld moet blijven worden. Ook zij mogen niet de dupe zijn van uitbesteden.

De OR ziet het liefst dat er voldoende eigen personeel is om het werk uit te voeren. Maar zolang er in diverse gebieden een bezettingsprobleem is gaat de OR akkoord met deze nieuwe procedure. Het is immers belangrijk dat alle post dagelijks wordt bezorgd. En dat medewerkers eerder en makkelijker verlof toegelikt krijgen.





# Aanpak werkdruk

**In de cao PostNL zijn er afspraken gemaakt over het aanpakken van de werkdruk. De werkdruk wordt in belangrijke mate veroorzaakt door de onderbezetting.**

De OR is al sinds 2017 met het bedrijf in gesprek om de onderbezetting op te lossen. De OR heeft samen met het bedrijf in kaart gebracht welke knelpunten er verder bij Bezorgen, Voorbereiden en Sorteren zijn die werkdruk veroorzaken. Naast de bezetting blijken ook de IT/HR systemen, communicatie, samenwerking en veranderingen tot werkdruk te leiden. Ook de betrokkenheidsmonitor heeft inzichten gegeven in het veroorzaken van de werkdruk. In de laatste maanden van 2018 heeft het bedrijf alle oorzaken van de werkdruk in kaart

gebracht en is er een programma ontwikkeld waarbinnen er aan werkdruk wordt gewerkt. Dit programma noemt het bedrijf "Goed Werk". In januari 2019 zal er een nieuwsbrief worden verstuurd naar alle medewerkers. In deze nieuwsbrief zal staan wat er is gedaan om de werkdruk aan te pakken en wat de medewerkers in de ( nabije) toekomst nog kunnen verwachten. De OR heeft met het bedrijf afgesproken dat zij half januari 2019 verslag doen over de aanpak werkdruk. Daarna zal er met de vakbond bestuurders gesproken worden.





# Handreiking extreme weersomstandigheden

Sinds maart 2017 is de OR in gesprek met het bedrijf met betrekking tot het maken van afspraken over het werken tijdens bijzondere weersomstandigheden. Het is voor medewerkers onduidelijk wat hun rechten en plichten zijn bij extreme weersomstandigheden. Het bedrijf wilde hier in eerste instantie geen aanvullende afspraken over maken. De OR heeft het bedrijf er toch van weten te overtuigen dat het maken van aanvullende afspraken noodzakelijk is. Helaas was dit te laat om nog afspraken te kunnen maken voor wat later bleek de warmste zomer in ruim drie eeuwen. De OR vindt dit erg jammer, maar is tevreden over het feit dat er voor de toekomst goede afspraken worden gemaakt. De OR is in 2018 uiteindelijk toch begonnen met het maken van afspraken met het bedrijf over het werken tijdens extreme weersomstandigheden. Het uitgangspunt daarbij is dat het zowel voor de medewerker als voor de leidinggevende duidelijk moet zijn hoe er bij extreme weersomstandigheden moet worden gehandeld. Net voor de kerst 2018 waren de OR en het bedrijf het eens over de afspraken die gelden bij het werken tijdens winterse omstandigheden. Begin volgend jaar zal ook de afspraken set met betrekking tot de hitte klaar zijn. Daarna zullen de afspraken worden geëvalueerd. Het doel is om in april 2019 een definitief document te hebben waarin alle afspraken staan over het werken tijdens extreme weersomstandigheden. Dit document zal vervolgens jaarlijks in maart worden geëvalueerd.







## Schoonmaak/Onderhoud machines

Om de sorteermachines op de sorteercentra goed te laten draaien is het belangrijk dat deze machines worden schoongemaakt. De OR heeft in 2018 geconstateerd dat de machines te weinig of onvoldoende werden schoongemaakt. Ook het onderhoud van de machines was onvoldoende. De schoonmaak moet conform afspraak worden uitgevoerd door de technisch operators, maar die gaven aan dat ze hier niet altijd aan toe komen. Schoonmaak kwam op de tweede plaats, het proces gaat altijd voor. De OR vindt dit een slechte zaak. De schoonmaak en het onderhoud van machines is essentieel om de gewenste kwaliteit te waarborgen. Schone machines leveren een beter product af, dit wordt ook onderkend door de technisch dienst. Zij beamen dat de schoonmaak en het onderhoud beter moet.

De OR heeft het onvoldoende schoonmaken en onderhoud van de machines veelvuldig onder de aandacht gebracht bij de directeur Operations. Uiteindelijk heeft de directeur Operations met de OR afgesproken dat de managers van de vijf sorteercentra nogmaals het belang van de schoonmaak en het onderhoud van de machines zullen benadrukken bij de proces coördinatoren en de coördinatoren sorteerprocessen. Tevens is afgesproken dat er een plan van aanpak wordt opgesteld om te borgen dat de schoonmaak en het onderhoud daadwerkelijk worden uitgevoerd. Een van de punten uit het plan van aanpak is dat de schoonmaak en het onderhoud van de machines onderdeel worden van Sturen & Verantwoorden (S&V). Op lokaal niveau wordt hierdoor dagelijks en wekelijks de inzetcapaciteit voor de schoonmaak en het onderhoud van de machines in beeld gebracht. De directeur Operations zal deze cijfers ook bespreken in zijn weekrapportage S&V. De resultaten en de vorderingen worden eens in de zes weken met de manager Sorteren en het OC aanspreekpunt besproken.





# Arbo onderzoek op het sorteercentrum Rotterdam

**In het kader van de reorganisatie Doorstap zijn in 2018 de werkzaamheden en medewerkers van het sorteercentrum Den Haag overgeheveld naar het sorteercentrum Amsterdam en Rotterdam. Op advies van de OR heeft er een Arbo onderzoek plaatsgevonden in het sorteercentrum Amsterdam en Rotterdam. Uit het onderzoek bleek dat er een aantal zaken aangepast moesten worden in de sorteercentra. Eind 2018 vond er in het sorteercentrum Rotterdam een tweede Arbo onderzoek plaats. De conclusie van het twee Arbo onderzoek was dat er weinig is gedaan met de adviezen uit het eerdere Arbo onderzoek.**

In het besluit van de reorganisatie Doorstap had de OR de afspraak gemaakt dat er na de volledige integratie van machines en medewerkers een tweede Arbo onderzoek zou plaatsvinden in de betrokken sorteercentra. De OR heeft de directeur Mail NL gehouden aan deze toezegging in het besluit. Dat heeft eind 2018 geleid tot een tweede Arbo onderzoek in het sorteercentrum Rotterdam. In januari 2019 zal er een tweede Arbo onderzoek plaatsvinden in het sorteercentrum Amsterdam.

Uit het tweede Arbo onderzoek in het sorteercentrum Rotterdam blijkt, dat nog niet alles aangepast en op orde is. Uit het onderzoek bleek onder andere dat niet alle medewerkers weten wat ze moeten doen bij een calamiteit (zoals een ongeluk of brand) in het sorteercentrum. Ook bleek uit het onderzoek dat de vluchtwegen in het sorteercentrum niet altijd vrij van obstakels zijn. Het bedrijf heeft aangegeven de benodigde aanpassingen te zullen doen en hierop toe te zien, zodat iedereen bij een calamiteit het sorteercentrum snel en veilig kan verlaten.

Het bedrijf heeft toegezegd er zo spoedig mogelijk voor te zorgen dat alle medewerkers weten wat zij moeten doen als zich een calamiteit voordoet en dat in januari 2019 een ontruimingsoefening op beide sorteercentra wordt gedaan. De OR zal erop toezien dat alle toezeggingen worden nagekomen.







# Adviesaanvraag nieuwe route van de post aan de GOR

Op 1 juni 2019 heeft het bedrijf besloten om de reorganisatie Nieuwe route van de post (NRP) in te voeren. Omdat de reorganisatie NRP gevolgen heeft voor de onderdelen Productie, Commercie en Spotta, werd de adviesaanvraag bij de Groepsondernemingsraad Mail NL (GOR) ingediend. In de GOR zitten een afvaardiging van de OR Productie, de OR Commercie en de OR Spotta.

De reorganisatie NRP houdt in dat het huidige piekdalmodel (dinsdag, donderdag en zaterdag zijn piekdagen en woensdag en vrijdag zijn daldagen) wordt aangepast. Het volume wordt gelijkmatig verdeeld over de dagen van de week. De helft van de lopen heeft op dinsdag, donderdag en zaterdag de piekdag en de andere helft van de lopen heeft op woensdag en vrijdag de piekdag. Op elk depot zullen er ongeveer evenveel van beide typen wijken zijn. Dit maakt het mogelijk om combinaties te maken van lopen, waarbij een evenredige verdeling over de dagen van de week van het werk ontstaat. Ook bij Sorteren en Voorbereiden worden de volumes gelijkmatig verdeeld over de dagen van de week, waardoor er elke dag ongeveer evenveel werk is.

De GOR heeft voordat hij zijn advies heeft gegeven een aantal klankbordgroep bijeenkomsten gehouden voor betrokken medewerkers. De betrokken medewerkers waren overwegend positief, maar er werden ook kritische kanttekeningen gemaakt, die de GOR heeft opgenomen in zijn advies.

De GOR heeft in zijn advies voorop gesteld dat de reorganisatie NRP niet mag leiden tot overcompleteet. Daarnaast heeft de GOR afspraken gemaakt over de personele matching. Doordat het volume evenredig wordt verdeeld over de dagen van de week kunnen de werktijden en lopen van de medewerkers veranderen. Hierbij heeft de GOR de afspraak gemaakt dat de contracturen en gedocumenteerde afspraken worden gerespecteerd. Uitgangspunt hierbij is dat de huidige werkpatronen (op welke dag(delen) de medewerker werkt) maximaal gerespecteerd worden. Bij de sorteemedewerkers zal ook rekening worden gehouden met vakmanschap. In overleg met de GOR is er een uitvraagformulier opgesteld. Hierop kunnen medewerkers onder andere aangeven of zij bereid zijn meer uren dan hun huidige contracturen te werken.







## Pilots

### Buspakjes over de SMC

In 2018 is er een pilot gestart waarbij het dieper sorteren van de buspakjes op de Sorteert Machine Coderen (SMC) is getest. Deze pilot bestond uit twee delen. In deel één sorteert de SMC tot op instraateenheid. Hierdoor kan het voorsorteren (VOS) proces bij voorbereiden worden overgeslagen. Het bedrijf is tevreden over deel één van deze pilot. De bakken aan de SMC lopen niet vol. Er is wel extra tijd nodig om de bakken leeg te halen. In het tweede deel van deze pilot is het dieper sorteren van de buspakjes op de SMC getest in combinatie met pakjeskasten. Deze variant bleek werkbaar, maar niet ideaal. Er zijn veel nadelen aan deze manier van werken. Er zitten bij deze werkwijze geen roze kaarten meer op de bundel wat extra kosten met zich meebrengt bij Bezorgen. Het bedrijf gaat onderzoeken of deze werkwijze met aanpassingen toch haalbaar is.

De pilot duurde tot 26 november 2018. De pilot wordt in januari 2019 voortgezet op het VC Domstad. Mogelijk wordt de pilot later nog uitgebreid naar een ander sorteercentrum. De OR kan zich vinden in het uitbreiden van de pilot, maar de OR heeft wel aangegeven dat dit geen negatieve gevolgen mag hebben voor de betrokken medewerkers. Het sorteren van pakjes over de SMC heeft tot gevolg dat er minder werk is voor voorbereiders en postbodes. De OR heeft hierbij aangegeven dat als het bedrijf voornemens is om dit landelijk in te voeren, er een adviesaanvraag bij de OR moet worden ingediend.

### Huisnummer sorteren op de SMX

In het sorteercentrum Nieuwegein en een deel van VC Domstad is er een pilot gestart met betrekking tot het sorteren op huisnummer via de Sorteert Machine X (SMX). Op dit moment wordt alleen via de Huisnummer Sorteert Machine (HSM) en de Sorteert Machine Klein (SMK) post gesorteerd tot op huisnummer. Door de HSM en de SMK kan alleen kleine post (tot A5 formaat) worden gesorteerd. De grote post (A4 formaat) en de overige post worden handmatig op huisnummer gezet door de voorbereider. In de pilot wordt getest of de SMX de grote post binnen de kwaliteitseisen op huisnummer kan sorteren. De op huisnummer gesorteerde post wordt in bakken afgevoerd naar het voorbereidingsproces. Het voorbereidingsproces is hierdoor ook aangepast. Medewerkers hoeven immers de grote post niet meer op huisnummer te zetten, maar slechts samen te voegen met de kleine post van de HSM en de SMK. Ook bij deze pilot heeft de OR aangegeven dat dit geen negatieve persoonlijke gevolgen mag hebben. Doordat er bij voorbereiden minder werk is, moet er voor deze medewerkers gezocht worden naar andere passende werkzaamheden. Mocht er geen ander werk zijn dan mag de medewerker hier geen nadeel van ondervinden. De pilot is gestart in november 2018 en zal doorlopen in 2019. Daarna zal de pilot worden geëvalueerd en zal worden bepaald of en hoe we verder gaan met het sorteren van post op huisnummer via de SMX.





### Zelfmanagement bij Bezorgen

Om de werkdruk bij admi medewerkers Bezorgen te verlichten en postbezorgers meer regelruimte te geven op hun werk is er in 2018 gestart met het project zelfmanagement bij Bezorgen. Zelfmanagement geeft postbezorgers de mogelijkheid om aan te geven dat ze bereid zijn om de openstaande lopen te bezorgen. Op deze manier hoeft de admi geen medewerkers te bellen om te vragen of ze iets extra's willen doen, maar regelen bezorgers dit zelf via de app. De eerste reacties waren dusdanig positief dat het bedrijf en de OR hebben besloten de pilot verder uit te breiden. Eind 2018 kunnen bijna alle admi medewerkers en postbezorgers werken met zelfmanagement. Inmiddels is zelfmanagement bij Bezorgen landelijk ingevoerd.

### Logisch Bezorgen

Omdat de postvolumes blijven dalen moet verkend worden of er mogelijkheden zijn om slimmer en efficiënter te bezorgen. Ook de wens om grotere werkpakketten voor postbezorgers te maken speelt hierbij een rol. In Almere vond in 2017-2018 een kleinschalige test "Logisch Bezorgen" plaats. Daarbij werden de looproutes voor een klein aantal wijken onafhankelijk van de postcode opnieuw ingericht. Als vervolg op deze test is in september 2018 in Gouda een pilot van vier maanden gestart. In deze pilot zijn 60 bezorgwijken opnieuw ingedeeld in een kleiner aantal wijken. De wijken hadden allemaal een looptijd van ongeveer drie uur. In deze fase zijn een aantal aandachtspunten uit de pilot in Almere meegenomen, zoals het belang van het vooraf betrekken van bezorgers bij een dergelijke test. Ook is duidelijk geworden dat het onwenselijk is om verschillende veranderingen (codeerregel, combibundel en Logisch Bezorgen) tegelijk in te voeren.

Medewerkers én Medezeggenschap zijn vanaf het begin bij deze pilot betrokken geweest. De bezorgers die aan deze pilot meewerken hebben mee kunnen denken over mogelijke verbeteringen in het ontwerp. Tijdens de uitvoering van de pilot hebben metingen van looptijden plaatsgevonden, om vast te stellen of de nieuwe indeling inderdaad tijdswinst oplevert. Deze pilot zal in 2019 worden geëvalueerd.

### Bezorgen met de elektrische fiets of bakfiets

Het bezorgen met behulp van elektrische fietsen en bakfietsen (de zogenaamde e-bikes en e-cargobikes) is in Ede getest. Uit deze test is gebleken dat door de herindeling van de bestellopen (Logisch Bezorgen) een flinke besparing op de bezorgkosten kan worden gerealiseerd. De postbezorgers die aan deze test meewerkten waren positief over zowel de inzet van deze nieuwe hulpmiddelen, als de mogelijkheid om een groter werkpakket te maken en het werken vanuit een groter depot. Mede daarom is besloten om in 2019 verder te gaan met deze test en de e-(cargo) bike ook in Alphen, Zeist en Rotterdam te testen.





# Klankbordgroep bijeenkomsten

**In 2018 organiseerde de OR verschillende klankbordgroep bijeenkomsten. De afgelopen jaren had de OR al een klankbordgroep postbezorgers en leidinggevenden. In 2018 hebben er ook klankbordgroep bijeenkomsten voor sorteemedewerkers, voorbereiders en postbodes plaats gevonden.**

## Klankbordgroep bijeenkomsten Postbezorgers

In februari 2018 kwamen leden van de klankbordgroep postbezorgers uit het hele land naar Den Haag. Eenmaal per jaar organiseert de OR een bijeenkomst op het hoofdkantoor van PostNL. De overige drie bijeenkomsten vinden plaats in de regio. In mei was er voor regio West een bijeenkomst in Den Haag. De klankbordgroep leden uit regio Oost kwamen in september naar Zwolle. Op 3 december vond de laatste klankbordgroep bijeenkomst van 2018 plaats in Den Bosch voor de klankbordgroep leden uit regio Zuid. Tijdens de klankbordgroep bijeenkomsten zijn de afspraken Proces op Orde, de Verbeteraanpak Bezorgen, de zelfmanagement functie in mijnwerk, de pilot e-(cargo)bike en de reorganisatie Nieuwe Route van de Post verder toegelicht. Tijdens de klankbordgroep bijeenkomsten is er ook altijd een vertegenwoordiger van het bedrijf aanwezig. Dit jaar kwam Marco Stolk (Senior Projectleider Implementatie) iets vertellen over de zelfmanagement functie en konden de klankbordgroep leden vragen over de Verbeteraanpak Bezorgen stellen aan Maarten van Hest (toenmalige directeur Operations). Stefan Stekelenborg (Senior Projectleider Implementatie) kwam de resultaten van de pilot e-(cargo)bike toelichten aan de klankbordgroep leden in regio Zuid. Tijdens de bijeenkomsten was er ook voldoende ruimte om vragen te stellen. De OR betreft d.m.v. de klankbordgroep bijeenkomsten postbezorgers meer bij de landelijke afspraken en haalt hierdoor waardevolle input op.

## Klankbordgroep bijeenkomsten Leidinggevenden

De klankbordgroep leidinggevenden bestaat uit teamleiders, procesmanagers, admi medewerkers Bezorgen en B&O medewerkers. De OR kreeg dit jaar een groot aantal nieuwe aanmeldingen voor deze klankbordgroep. In 2018 waren er drie bijeenkomsten voor leidinggevenden. De leidinggevenden werden dit jaar geconfronteerd met verschillende veranderingen. Tijdens de klankbordgroep bijeenkomsten hebben we uitgebreid gesproken over de mogelijke vervangingsstructuur bij de teamleiders Bezorgen. Het bedrijf diende een adviesaanvraag in over het reduceren van het aantal teamleiders Voorbereiden. Ook dit voornemen is uitgebreid besproken tijdens een klankbordgroep bijeenkomst. Aan het einde van het jaar bleek het bedrijf ook de admi Bezorgen verder te willen centraliseren. Tijdens de klankbordgroep bijeenkomst leverden de aanwezigen goede input voor het advies van de OR. Bij de klankbordgroep bijeenkomsten leidinggevenden sloten afgelopen jaar Marco Stolk (Senior Projectleider Implementatie) en Geert Alkema (Junior Projectleider Implementatie) aan. Zij zijn namens het bedrijf verantwoordelijk voor het cluster Besturing waar alle leidinggevenden binnen Productie onder vallen. De klankbordgroep leden kregen ook voldoende ruimte om vragen aan hen te stellen over alle veranderingen en zaken die zij ervaren tijdens hun werkzaamheden.

## Klankbordgroep bijeenkomsten Sorteren

In 2018 heeft de OR een aantal klankbordgroep bijeenkomsten georganiseerd voor Sorteren. Tijdens deze bijeenkomsten worden medewerkers van Sorteren en Voorbereiden uitgenodigd om met de OR in gesprek te gaan over onderwerpen die op hen betrekking hebben. De OR organiseert de klankbordgroep bijeenkomsten zowel op de sorteercentra, als de voorbereidingslocaties. Alle medewerkers van Sorteren en Voorbereiden uit de regio waar de klankbordgroep bijeenkomst plaatsvindt, worden hiervoor uitgenodigd. Zo hoopt de OR zoveel mogelijk medewerkers te bereiken. Bij de klankbordgroep bijeenkomsten zijn naast OR leden ook leden van de onderdeelcommissie uit de betreffende regio aanwezig. De onderwerpen die in 2018 tijdens de klankbordgroep bijeenkomsten zijn besproken, zijn onder andere de invoering van de codeerregel, de gevolgen van de invoering van de combibundel, de metingen die de OR en het bedrijf doen om te beoordelen of de processen op orde zijn, de pilot huisnummer sorteren op de SMX, dieper sorteren over de SMC, en de reorganisatie Nieuwe Weg van de Brief. De medewerkers worden door de OR geïnformeerd over de stand van zaken van deze trajecten en de rol die de medezeggenschap hierin heeft. Maar het belangrijkste is dat de medewerkers hun mening en / of ervaringen over deze trajecten met de OR kunnen delen.





## De OR komt naar je toe

**Net als in 2017, bezocht de OR in 2018 verschillende locaties om met de medewerkers in gesprek te gaan. Alle sorteercentra werden aangedaan en in iedere regio werd een aantal voorbereidingslocaties en depots bezocht.**

Voordat de OR op een locatie komt, krijgen alle betrokken medewerkers een digitale nieuwsbrief waar en wanneer zij de OR op locatie kunnen spreken. Zowel voor de OR als voor de medewerkers leveren de bezoeken waardevolle informatie op. De medewerkers krijgen antwoord op hun vragen en de OR bespreekt de signalen die zij van de medewerkers krijgen met de directie.

Naast de inhoudelijke informatie die wordt uitgewisseld, is er natuurlijk ook tijd om gewoon gezamenlijk als collega's een kopje koffie te drinken.

Ook in 2019 worden alle sorteercentra en een aantal voorbereidingslocaties bezocht. Natuurlijk worden er ook depots bezocht, maar de OR zal deze niet zelf uitzoeken. Er wordt vanaf nu een uitvraag aan de postbezorgers gedaan. Postbezorgers kunnen hun depot aanmelden voor een bezoek. De OR verwacht op deze manier met zoveel mogelijk medewerkers in gesprek te blijven in het komende jaar.





# Onderdeelcommissies (OC's)

Onder de medezeggenschap van Productie vallen naast de OR ook twee OC's. De OC Sorteren en de OC Bezorgen toetsen namens de OR of het gemaakte beleid op de werkvloer correct wordt uitgevoerd. De OC leden zijn daardoor met enige regelmaat op de werkvloer te vinden. De OC leden hebben verschillende taken en bevoegdheden. Naast het toetsen of de landelijke afspraken worden nagekomen, bezoeken zij ook (op uitnodiging) werkoverleggen en pakken ze op verzoek van de OR signalen van medewerkers op. Een OC lid kan in gesprek gaan met de procesmanager om een probleem op te lossen. Daarnaast toetst een OC lid nieuwe Werk Tijd Regelingen (WTR'en). De OC leden komen eenmaal per maand naar het hoofdkantoor in Den Haag waar ze worden bijgepraat over de afspraken en zelf ook signalen terugkoppelen aan de OR.

## OC Bezorgen

De OC Bezorgen heeft in 2017 een voorstel aan de directeur Operations gedaan om de urgentste problemen bij Bezorgen aan te pakken. Dit heeft geresulteerd in de verbeteraanpak Bezorgen, waarvoor in 2018 met regelmaat een nieuwsbrief met updates is verstuurd. De OC leden zijn verder geïnformeerd over de aanpak bezetting, het werken met de scan device en de werkwijze verloop aanvragen. De OC leden Bezorgen zijn daarnaast betrokken geweest bij het adviestraject Nieuwe Route van de Post (NRP) en hebben input geleverd voor het advies. Ook is goed uitgelegd waar OC leden op moeten letten bij het controleren van een WTR.

## OC Sorteren

De OC Sorteren heeft in 2018 veel onderwerpen besproken. Tijdens iedere bijeenkomst is er een terugkoppeling gegeven over de afspraken processen op orde en de invoering van de codeerregel/combi-bundel. Dit zijn onderwerpen waar de OC leden op de vloer veel mee te maken hebben. Verder lopen de OC leden tijdens hun werk tegen problemen aan en hebben we met elkaar afspraken gemaakt hoe we deze knelpunten kunnen oplossen. De OC Sorteren heeft een toelichting gekregen op de rollen en verantwoordelijkheden van teamcoaches, proces experts en technische operators bij Sorteren. Hier was zowel bij de OC leden als bij de betrokken medewerkers onduidelijkheid over. De OC is verder geïnformeerd over de aanpak van de bezettingsproblematiek, de uitkomsten en vervolgaanpak van de betrokkenheidsmonitor, het oplossen van de problemen m.b.t. de techniek en de gevolgen van de nieuwe afspraken Nieuwe Weg van de Brief. Ook de OC Sorteren heeft input kunnen leveren voor het advies Nieuwe Route van de Post (NRP).





# Colofon

## Redactie:

Marije de Sprong

## Vormgeving:

Buro 28, Leonie Nennie

## Reacties

OR Productie  
Postbus 30250  
2500 GG Den Haag

## E-mail:

[or-productie@postnl.nl](mailto:or-productie@postnl.nl)

