

GRONDIGE HERVORMING VAN INTERNE POSTBEDELING

FACTAGE START

de toekomst
binnen

Wie al eens een brief stuurt, een pakje krijgt of deelneemt aan een wedstrijd in Connect, rekent op de diensten van de factage. De interne postbedeling bij de NMBS-Groep staat voor een jaar met heel wat veranderingen, die ook een impact zullen hebben op de gebruikers.

De interne post, algemeen bekend als de factage, is een begrip binnen de NMBS-Groep. Elke dag gaan er 17.000 brieven en pakjes door de handen van de 'spoorwegpostbodes'. De factage staat voor een cruciaal jaar. In 2013 zal de dienst grondig hervormd worden, iets wat ook iedereen die gebruik maakt van de interne postbedeling zal voelen.

Om te beginnen, zal in de toekomst per organisatorische eenheid een postvak ingericht worden, waar alle post arriveert. De personeelsleden moeten dan onderling zorgen dat de post bij de juiste persoon terechtkomt.

Herstructurering

De hervorming van de factage is achter de schermen al een tijd aan de gang. Na de voorbereiding door het Corporate en Change Office besliste het directiecomité in 2011 om de verandering daadwerkelijk door te voeren. NMBS-Holding-ceo Jannie Haek: "In een grote organisatie als de onze is een efficiënte postbedeling een must maar tezelfdertijd geen eenvoudige zaak. Betrouwbaarheid, snelheid en aankomst bij de juiste persoon zijn de uitdagingen. Een goed draaiende factage is één van de smeermiddelen voor een vlotte werking in ons bedrijf." Momenteel wordt de hervorming van factage samen met de directie H-Stations doorgevoerd.

Maar is het nog wel de moeite om een dienst te hervormen nu de Groep op een zucht van een herstructurering staat? "Zeker wel", stelt Marleen Verdonck, General Manager Stations. "De komende herstructurering mag ons niet verhinderen om onze postbedeling op een professionele manier te willen aanpakken. Het is meer dan ooit nodig om een efficiënte factage uit te bouwen! Bij gebrek aan algemene richtlijnen zijn in de loop der jaren overal eigen regels gegroeid. Het is belangrijk dat regels overal hetzelfde zijn."

Post te lang onderweg

"We moeten flexibeler worden", zegt Willy Van Pevenage, verantwoordelijke centrale factage. "Onze werknemers zullen in de toekomst multi-inzetbaar moeten worden. Nu is het vaak nog zo dat ieder zijn taak heeft – de sorteerder sorteert, de bode reikt uit, enzovoort. Het is de bedoeling dat we beter kunnen inspelen op vragen van de klant of piekmomenten kunnen opvangen."

"We willen vooral iets doen aan de verzendtijd en garantie van aankomst", vult Evelyne Torsy, project & change manager, aan. "Nu duurt het te lang voor een zending aankomt. Concreet zullen de activiteiten van de centrale factage en de factages in de districten beter op elkaar worden afgestemd, waardoor de verzendtijd flink wordt ingekort."

Binnenkort wordt gestart met deze standaardisering in de gebouwen van de Frankrijkstraat 85/Bara in Brussel. Later volgt de rest van de gebouwen in Brussel en daarna komt de rest van het land aan de beurt. Tegen juni 2014 moet het project afgerond zijn. Ook de adressering zal nog aan bod komen, hierover vertellen we meer in een volgende Connect. Meer informatie over het project zal je later op intranet vinden. ■

"We moeten flexibeler worden"

Willy Van Pevenage



Een efficiënte postbedeling in een grote organisatie als de onze is een must