

# Daar is moeder met de post

**Van een onzer verslaggevers**  
**AMSTERDAM** - De gemoeieren lopen momenteel hoog op over de prijzenslag rond postbodes en postbezorgers. Maar de postambtenaar van weleer is steeds meer vervangen door 65-plussers, studenten of bijklussende huisvrouwen, die het vullen van brievenbussen vooral zien als een leuke bijbaan. De discussie over vaste contracten voor postmedewerkers gaat goeddeels langs deze groep heen, zij hebben juist liever de flexibiliteit van een overeenkomst.

Het vrijgeven van de postmarkt maakte een einde aan het monopolie van ex-staatsbedrijf TNT. Het concern kreeg te maken met prijsvechters op de markt, die veel goedkoper konden opereren vanwege het ontbreken van een cao.

Nieuwkomers Sandd en Selektmail werken namelijk met een 'overeenkomst van opdracht', waardoor de postbesteller geen vast contract heeft. Nadeel daarvan is dat diegene geen pensioen opbouwt en niet verzekerd is via de werkgever. Dit werd vakbonden en overheid te gortig, waarna er met de branche werd afgesproken dat 80% van de 52.000 postverspreiders op termijn in vaste dienst moet komen.

Dat is iets waar de nieuwkomers naar eigen

zeggan aan onderdoor zullen gaan, al moeten zij volgens de bonden niet zeuren omdat ze zelf met de prijzenslag zijn begonnen. Marktkenners vragen zich echter af of het opleggen van vaste contracten de goede weg is voor de hele branche.

De ambtenaar in de rood-wit-blauwe PTT Post-jas van weleer is nu vervangen door volwaardige TNT-postbodes, maar ook steeds vaker door 65-plussers, moeders of jongeren. Die laatste groep ziet het werk als leuke bijbaan in de frisse buitenlucht.

Zoals de 65-plusser, die nog wel een beetje wil blijven werken, maar wel wil overwintren in Spanje. Of de moeder, die 's zomers vrij wil zijn omdat de kinderen dan zomervakantie hebben. Zij hebben liever een overeenkomst met het postbedrijf dan een vaste aanstelling. Uit een evaluatie van SEO Economisch Onderzoek blijkt dat inmiddels 0,5% van de postverspreiders een vast contract heeft geaccepteerd. Veel minder dan het oorspronkelijke doel van 14%.

„De huidige constructie is zeker niet alleen maar slecht”, zegt Nick van der Lijn, managing partner bij onderzoeksbureau Ecorys en hoofdauteur van alle onderzoeken over de

postmarkt van het bureau. „De werkovereenkomsten bieden ook kansen aan mensen die anders niet aan de bak zouden komen als postbezorger. Van langdurig werkloos naar parttime werk bijvoorbeeld is al een hele stap voorwaarts. De vraag is of het sociaal is om die mensen buiten de markt te houden door vaste contracten te eisen.”

„Het blijkt ook dat ontslagen bij postbedrijven leiden tot nieuwe banen bij concurrenten, er is dus geen sprake van verdwijnen van werkgelegenheid. Het zijn alleen een ander soort banen. Het hangt vooral van de kleur van je sociaal-maatschappelijke bril af wat je daarvan vindt. Anderzijds begrijp ik ook het argument dat er geen concurrentie op arbeidsvoorwaarden mag zijn.”

Naast de discussie over de groepen die niet zitten te wachten op een vast contract, speelt er ook een andere maatschappelijke discussie. Als inderdaad het merendeel van de postbezorgers in vaste dienst moet komen, schaft de overheid eigenlijk de bijbaan in de post af. Dat is voor de vakbonden belangrijk, want mogelijk gaan dan ook andere sectoren van volwaardige banen naar slechts bijbanen.

## Volwaardige baan of bijbaantje



## Scheringa gaat 'vrijuit'

**Van onze parlementaire redactie**  
**DEN HAAG, donderdag**  
 In de Tweede Kamer is verbaasd gereageerd op het stopzetten van het onderzoek van de toezichthouders DNB en AFM naar oud-DSB-topman Dirk Scheringa. SP en PvdA willen van demissionair minister Jan Kees de Jager (Financiën) weten waarom dat is gebeurd.

De AFM liet gisteren weten geen onderzoek meer te doen naar personen die geen rol meer spelen in de financiële wereld. Toetsing heeft wel weer plaats, zodra de betrokkene weer een baan wil in de financiële sector in Nederland.

Maar de SP vindt dat raar. Volgens Kamerlid Ewout Irrgang is het voor de waarheidsvinding rond het DSB-debacle essentieel dat Scheringa en ook zijn medebestuurder Hans van Goor worden onderzocht. Dat de twee inmiddels geen beleidsbepalende functie meer hebben in de financiële wereld, is voor Irrgang geen reden om het onderzoek te staken.

Ook Mei Li Vos (PvdA) zegt nogal verrast te zijn. Scheringa's werk bij DSB is overgenomen door de curatoren, maar hij is nog steeds de eigenaar, aldus Vos. AFM kwam wel met een oordeel over Robin Linschoten die commissaris was bij DSB en dat nu is bij zorgverzekeraar Menzis. Ook oud-bestuurder Gerrit Zalm is onder de loep genomen.

## Lof voor onze luchtvaartsector

**Van onze luchtvaartredacteur**  
**AMSTERDAM** - De Nederlandse vliegtuigindustrie behoort ondanks de pijnlijke ondergang van Fokker en de enorme internationale concurrentie nog altijd tot de beste en meest innovatieve van de wereld.

Die lovende conclusie trekt het toonaangevende luchtvaartblad Flight in een tientallen pagina's tellend themanummer over de luchtvaartsector in Nederland en België. „Ondanks dat Nederland omringd wordt door 'aerospacemogiganten' als Duitsland, Frankrijk en Groot-Brittannië is het land erin geslaagd een zeer lucratieve niche op te bouwen”, aldus Flight. „Na de ondergang van Fokker heeft de sector zichzelf opnieuw uitgevonden en wordt met succes teruggevochten.”

In de Nederlandse luchtvaartsector werken nog altijd 16.000 mensen, die jaarlijks goed € 2,5 miljard omzetten.

# Explosie aan informatie zorgt voor stress en improductiviteit

## FNV: WERKGEVERS MOETEN SCHIP GAAN KEREN

door MILCO AARTS

**AMSTERDAM** - De snelgroeiende informatieberg waarmee steeds meer werknemers dagelijks te maken hebben, zal een steeds hogere tol gaan eisen bij bedrijfsleven en overheden in Nederland. Naast de kosten van langdurig ziekteverzuim door burn-out, gaat ook steeds meer geld verloren aan improductiviteit van werknemers die worstelen met een explosie aan informatie.



Hoewel het onderwerp in Nederland nog nauwelijks op de agenda staat, is er wereldwijd veel zorg over de wassende informatiestromen die kenniswerkers moeten verwerken. In de Verenigde Staten ondersteunen Microsoft, Google, Basex en Xerox sinds 2007 de denktank IORG (Information Overload Research Group) die de gevolgen van de informatie-explosie in kaart brengt.

Volgens het Amerikaanse bureau IDG, dat begin 2009 in opdracht van Xerox een inventarisatie maakte, ging er in 2008 voor \$ 1500 miljard verloren aan werktijd in de VS als gevolg van informatieoverload. Gemiddeld besteden kenniswerkers wekelijks 20 uur aan de afhandeling van informatie. Liefst 75% van werknemers in duizend grote bedrijven meldt last te hebben van informatieoverload, 45% vindt het zelfs 'overweldigend'. IDG schat dat de hoeveelheid informatie in bedrijven jaarlijks zal groeien met meer dan 65%.

In Nederland ontbreekt dit soort cijfers. Wel is 17% van het totaal aantal ziekmeldingen toe te schrijven aan psychische overbelasting en burn-out. Jaarlijks melden 1,6 miljoen mensen zich ziek, hetgeen een schadepost oplevert van € 5 miljard.

Dat ook Nederlandse werknemers in toenemende mate worstelen met de sterke informatiegroei, bevestigt Hugo Peters, directeur HRM van ING Nederland (27.000 werknemers). Volgens hem zullen bedrijven er uiteindelijk niet aan ontkomen werknemers te trainen op het omgaan met informatieoverload. „We jagen elkaar nu alleen maar op in deze sferen”, zegt Peters. „Iedereen verstuurt mails en verwacht snel antwoord. Het gevolg is dat mensen om 11 uur 's avonds soms nog post beantwoorden. We hebben ook al verzoeken gehad van partners van medewerkers om onze systemen in het weekeinde uit te schakelen. Zo zouden hun partners weer eens kunnen ontspannen.”

Hoewel burn-out en psychische overbelasting volgens Peters niet spelen binnen ING, vindt hij dat werknemers na negen uur 's avonds alleen nog moeten reageren op dringende mails. Tegelijkertijd ziet de HRM-manager ook dat „de informatiegroei” moeilijk is af te remmen. „Ik heb in Amerika collega's die het echt vreemd vinden als je na elfen



• Guus Pijpers (inzet): „Er is geen enkele opleiding om te leren omgaan met dit groeiende probleem.”

FOTO: CORBIS

niet meer reageert. Degene die deze cyclus als eerste doorbreekt, is natuurlijk de pineut, maar ergens houdt het gewoon op. Mensen moeten alles wat op hen afkomt wel kunnen verwerken. Wanneer stopt dat, bij 100, 150 mailtjes per dag? Ik vermoed dat uiteindelijk de wal dit schip zal keren. We lopen naar een informatiefarct toe, maar er zal een moment komen dat het niet meer stoer is om op je BlackBerry je mailtjes te regelen als je langs de lijn staat bij de hockeywedstrijd van je dochter.”

Ook bij VNO-NCW en de FNV bestaat zorg over de groei van informatie. Waar werkgevers wijzen op de eigen verant-

woordelijkheid van de werknemer om overbelasting direct te melden bij de superieure, onderstreept de vakbeweging de verantwoordelijkheid van de werkgever om medewerkers actief te beschermen tegen te veel werkstress. Volgens directeur bureau beroepsziekten FNV, Marian Schaapman, zal de informatieoverload uiteindelijk leiden tot talrijke schadeclaims. Ze wijst in dit verband op een uitspraak van het gerechtshof in Den Bosch waarin een werkgever aansprakelijk werd gesteld voor de burn-out van een medewerker.

De zaak was aanhangig gemaakt door de vakbond. Ze zegt: „Het is een belangrijke uitspraak. Werkgevers kun-

nen nu niet meer zeggen: ik wist het niet. Ze moeten actief hun zorgplicht vervullen en naarmate de sociale zekerheid verder afbrokkelt, zullen meer werknemers met burn-out gaan claimen. Ik denk dat de werkdruk verder stijgt door de toenemende informatiedruk. De menselijke maat raakt uit het zicht.”

Waar in de Verenigde Staten een nieuwe tak van industrie zoekt naar wegen om het informatiebeest te temmen, zijn het in Nederland vooral nog enkele voorlopers als Guus Pijpers, als deskundige op het gebied van informatiegedrag verbonden aan de Tilburgse TiasNimbas Businesschool en auteur van diverse boeken rond dit thema. Volgens Pijpers moet er vooral worden gewerkt aan het opleiden van werknemers rond informatieverwerking. „Ik ben nog steeds geen enkele opleiding tegengekomen die leert hoe je kunt omgaan met deze enorme informatievloed. Wat ik werknemers voorhoud, is: leer te negeren. Houd rekening met de ontvanger als je hem informatie stuurt. Stel goede vragen. We zullen echt moeten leren informatievaardig te worden willen we overleefden in de komende tijd.”

Ook het Belgische bedrijf ICMS richt zich exclusief op het verminderen van de informatiedruk met softwareprogramma's die erop zijn gericht de juiste informatie op het juiste moment bij de juiste medewerker te krijgen. Ze werken onder meer voor Deloitte, Sony en verschillende overheden en claimen een tot 15% hogere arbeidsproductiviteit te kunnen realiseren.

In het IDC-rapport wordt het volgende rekenvoorbeeld gegeven: een bedrijf met 1500 werknemers dat in staat is 15% minder tijd te steken in het bestrijden van informatieoverload bespaart jaarlijks \$ 2 miljoen.

## Postbode trekt op naar Brussel

**Van onze correspondent**  
**BRUSSEL** - Postbodes uit diverse EU-landen, waaronder Nederland, hebben gisteren in Brussel tegen de liberalisering van de postmarkt gedemonstreerd.

Nederlandse postbodes, zo'n vijftig in getal, brachten levensgrote postkaarten met daarop hun klachten over de liberalisering naar Brussel.

Tweede Kamerlid Sharon Gesthuizen (SP) sprak de protesterende postbezorgers toe. Haar partij pleitte er eerder deze maand voor dat de overheid een meerderheidsbelang in postbedrijf TNT neemt.

In Nederland is de postmarkt sinds een jaar volledig geliberaliseerd. Bedrijven als Sandd en Selektmail concurreren met TNT op de markt voor bulkpost. „Het zou goed zijn als er in Nederland een sector-cao komt zodat postbodes minimaal een minimumloon verdienen”, aldus Rob van der Post van het actiecomité Red de Postbode. De liberalisering van de postmarkt in Nederland heeft er volgens hem toe geleid dat er bedrijven niet meer op kwaliteit concurreren maar op prijs.

Eind van dit jaar moet de postmarkt voor zestien EU-landen geliberaliseerd zijn. Nederland heeft hier in de ogen van de Europese Commissie samen met vijf andere lidstaten aan voldaan. De andere 11 EU-landen moeten uiterlijk op 31 december 2012 volgen.

## Vuurdoop voor nieuwe topman van Wessanen

**Van een onzer verslaggevers**  
**SCHIPHOL** - Nog voordat Piet Hein Merckens een dag heeft gewerkt als topman van specialvoedingsbedrijf Wessanen maakte hij gisteren al kennis met zijn kritische aandeelhouders. Die toonden zich gelukkig met de komst van een nieuw gezicht, maar met name de Vereniging van Effectenbezitters (VEB) was niet te spreken over de beloning die hij vanaf 1 juni bij het geplaagde bedrijf gaat opstrijken.

Merckens viel een klein applaus ten deel toen hij in het Sheraton-hotel in Schiphol zei veel zin te hebben in zijn nieuwe klus. „Ik zie veel groeipotentieel”, aldus de toekomstige topman die onder meer koud Douwe Egberts-koffie in Nederland introduceerde.

De beloning van de voormalige Sara Lee-directeur mag er zijn. Een basissalaris van € 500.000, een tekenbonus van nog eens hetzelfde bedrag in aandelen en een gegarandeerde kortetermijnbonus in 2010 van nog eens 5 ton. „Een duizelingwekkend pakket”, aldus VEB-zegsman David Tomic. President-commissaris Durk Jager deelde de mening van Tomic vanzelfsprekend niet. „Dat is de prijs die nodig is om iemand aan te trekken”, stelde hij nog niet geïrriteerd.

Het was sowieso niet zo'n gezellige bijeenkomst. De aandeelhouders van Wessanen hebben ook nogal wat voor de kiezen gekregen het afgelopen jaar. Een ontslagen topman (Ad Veenhof) inclusief een vervelende rechtszaak over zijn vertrekregeling; fraude bij de Amerikaanse dochter ABC; de verkoop van de Amerikaanse dochter Tree of Life met een fors boekverlies terwijl de Amerikaanse baas er wel ruim een miljoen aan bonus aan overhield. En een recordverlies over 2009 van bijna € 220 miljoen. Geen ingrediënten voor beleggers om vrolijk van te worden.

Wessanen heeft nu gekozen



PIET HEIN MERCKENS

voor biologische voeding in Europa, een keuze die ze volgens interim-topman Frans Koffie en Jager een paar jaar eerder hadden moeten maken. „Dat is jammer, maar dat gebeurt nou eenmaal”, relateerde de president-commissaris. De vorig jaar ingeslagen weg moet meer winstgevendheid brengen. In de etalage zetten is dan ook geen optie.

Een aantal beleggers was het daar niet mee eens. „Ik ken de boodschap van 'volg je vader beter' nou wel”, aldus een getergde belegger. „Het is een grijsgedraaide langspeelplaat. Ik woon in Kaatsheuvel maar geloof niet in sprookjes. Jullie moeten Wessanen onderbrengen bij een grotere moeder, anders zijn we met zijn allen optimist tot in de kist.”

# Strooien met gratis mobieltjes verleden tijd

door EDWIN VAN DER SCHOOT

**AMSTERDAM** - Het gratis mobieltje wordt schaars. Telefoonbedrijven zien zich in een verzadigde markt genoodzaakt op de kleintjes te letten, en gaan minder ver om de klant te paaien. Met name prepaidbellers vissen achter het net.

Die boodschap klonk deze week tijdens de aandeelhoudersvergadering van KPN. Ook T-Mobile, samen met Vodafone na KPN 's lands grootste aanbieder van mobiele telefonie, volgt sinds afgelopen jaar een zuiniger koers. Het bedrijf spreekt over 'afbouwen van de subsidiëring van telefoontoestellen'.

KPN heeft in 2009 een flink aantal kostenbesparingen doorgevoerd. Meest opmerkelijke daarvan is dat het bedrijf minder schuldig is geworden met het weggeven van mobiele telefoons. KPN ziet het liefste klanten voor minimaal twee jaar tekenen en maandelijks veel belminuten afnemen. In dat geval wil het bedrijf hen best met een populair en duur gratis toestel paaien. Abonne-

menten met minder belminuten of een kortere looptijd, zijn voor het bedrijf minder van waarde, daar staat dus ook een minder kostbaar toestel als welkomstpresentje tegenover. Prepaidbellers krijgen in principe helemaal geen gratis toestel meer.

Volgens een woordvoerder van KPN is het strooien met mobiele telefoons voor prepaidbellers onrendabel geworden. „Om beltegoed te kunnen verkopen aan de prepaidbeller, had die een telefoon nodig. Daarom werd voorheen heel makkelijk een gratis toestel weggegeven. Nu er in Nederland inmiddels meer toestellen dan inwoners zijn, zie je al die gratis telefoons in de la of naar het buitenland verdwijnen. Het spreekt voor zich als



• Steeds minder gratis toestellen in de etalage.

FOTO: HANS PETERS

die telefoon niet gebruikt wordt, wij er ook niets aan verdienen.” Ter illustratie van de verzadiging van de markt: volgens T-Mobile is de penetratiegraad van simkaartjes ruwweg 125%. KPN volgt met zijn beleid het voorbeeld van T-Mobile, dat in 2009 een zelfde koers inzette. „Prepaidbellers grijpen helemaal mis, abonneementhouders krijgen minder waar voor hun geld”, via telecomvergelijker Ben Woltring

(Bellen.com) het samen. De inkomsten van mobiele telefonie in West-Europa staan onder druk door verzadiging van de markt, zuiniger consumenten en ingrijpen in de tarieven door Brussel en nationale overheden. „Bovendien wordt de acquisitie van nieuwe klanten relatief duurder omdat de kosten die gemaakt worden om bestaande klanten vast te houden, dalen”, aldus T-Mobile. Nu de rek uit de

markt is, betekent dat volgens KPN dat er vooral terrein moet worden gewonnen op het gebied van kostenbesparingen.

De werkelijke groeiemarkt zal in de komende jaren dan ook niet liggen in bel- en sms-diensten, maar in het overige dataverkeer, zoals via smartphones en iPads.

Dat verklaart ook het belang van de veilingen van een aantal breedbandfrequenties voor dataverkeer in een groot aantal West-Europese landen de komende maanden. Deze frequenties moeten telecombedrijven de mogelijkheid bieden meer diensten op gebied van dataverkeer te leveren.

Helemaal verdwijnen zal het gratis mobieltje overigens niet. Volgens Woltring is het inmiddels zo ingeburgerd dat „als één aanbieder het presentje helemaal afschaft, veel klanten zullen overstappen naar een prijsvechter die nog wel een gratis toestel aanbiedt”.