

Postbode voor een maand

De facteur die een kop koffie drinkt, terwijl hij bezorgd informeert naar de gezondheid van het oude besje in de straat. Hij bestaat niet meer. Maak kennis met uw postbode anno 2013: een stresskonijn dat amper tijd heeft voor een plas- of lunchpauze. Reporter wordt postbode voor een maand.

OLIVIER BAILLY

Toen Johnny Thijs in 2002 als topman van De Post begon, wist hij dat de dagen van de postbode oude stijl geteld waren. Tegenover de Belgische staat, toen nog 100 procent eigenaar, engageerde hij zich om van De Post een performant en concurrentieel bedrijf te maken. In 2002 was er nog 41 miljoen euro verlies, in 2004 brak Thijs de verliesreeks, en in 2012 boekte Bpost 40,4 miljoen euro winst. Het eigen vermogen bedraagt intussen meer dan 1 miljard euro.

Een succesverhaal dus, met meer en betere dienstverlening. Maar er is een schaduwzijde: meer werk moet door minder schouder worden gedragen. Elk jaar vloeien 1.000 mensen af zonder dat ze worden vervangen. De situatie wordt stilaan onhoudbaar, want de komende jaren gaan nog duizenden postbeambten met pensioen.

Bpost werft nog postbodes aan, maar de voorwaarden zijn een pak minder gunstig. Een postbode begint aan 1.690 euro bruto per maand, omgerekend 10,59 euro per uur. Dat is als hij meteen een vast contract te pakken heeft en geen interimcontract. Na 35 jaar dienst komt hij aan 2.011 euro bruto. Daarvoor moet elke dag hij 7 uur en 36 minuten de benen van onder zijn lijf hellen. Ik nuilde mijn reportersbaan voor een postronde en hield het een maand vol.

Het sollicitatiegesprek

In de hoop een job als assistent-postbode te vinden stap ik een interimkantoor aan de Anspachlaan in Brussel binnen. De voorwaarden om tot de wervingsreservet te worden toegelaten, vallen mee: een blanco strafblad, een rijbewijs B en slagen in een examen.

Een paar dagen later mag ik terugkomen voor een test. Ik ben stipt op tijd en blijf de enige kandidaat. Anderhalf uur krijg ik. Ik baan me een weg door spelings- en rekenoefeningen en bewijs dat ik de wegcode ken. Ik doe ook de test 'Pizza Ride', waarbij ik me moet inbeelden dat ik een pizzaverancier ben. Een collega is ziek en ik moet twee dagen van 's middags tot middernacht werken. Mijn baas maakt

me duidelijk dat ik - behalve eventuele fooien - niet extra word betaald.

Ik heb de keuze tussen vier antwoorden:

- (A) De baas is nu eenmaal de baas! Ik spreek niet tegen en doe wat hij zegt.
 (B) Ik leg het werk neer. Er is geen sprake van dat ik me laat uitbuiten en gratis werk.
 (C) Ik probeer de manager met de juiste argumenten te overtuigen dat het niet meer dan logisch is dat ik word betaald. Ik reken op een beslissing na de discussie.
 (D) Ik weiger de extra uren te presteren. Ik heb een contract getekend van X uren per week, en daar houd ik mij aan.

C is -voorspelbaar - het correcte antwoord. Ik leg het vraagstuk later voor aan de vakbonden. 'Rond-uit schandalig', reageert Jacques Le-spagnard van de CGSP, de Franstalige collega's van de socialistische ACOD. 'De toekomstige werknemer wordt al onder druk gezet om flexibel te zijn naar de willekeur van zijn bazen, zelfs nog vóór hij een contract getekend heeft!'

Week 1: alle begin is moeilijk

Een maand later is het zover. Het interimkantoor laat me weten dat ik de volgende ochtend mag beginnen. Om 06.10 uur stap ik het Brussels sorteercentrum binnen. De jonge teammanager Hassan vertelt ons, net als Ahmed die samen met mij begin. De jonge teammanager Hassan vertelt ons.

Hier werken zo'n honderd postbodes. Ze worden elk omringd door rekken in U-vorm, met telkens drie niveaus. Elk niveau is onderverdeeld in drie smalle, hoge vakken die overeenstemmen met een straatnummer. Voor elk van de vakken worden blauwen bakken neergezet, boordvoel te klasseren enveloppes. Nadat hij de post-stukken heeft gesorteerd, verdeelt de postbode ze in zakken. Elke ronde moet hij vijf tot tien zakken bedelen, afhankelijk van de hoeveelheid post en reclame. De zak-

ken die hij niet mee kan nemen - de 'overlastzakken' - zijn voor de chauffeurs van Bpost. Die zetten ze af op vaste plaatsen tijdens de ronde, zoals een slagerij of de inkomhal van een appartementengebouw.

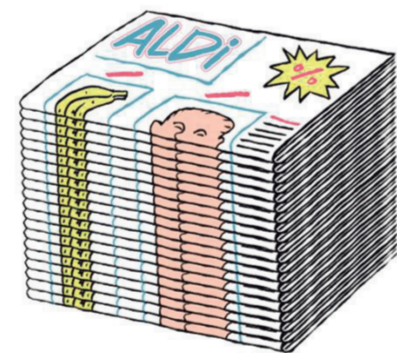
Hassan verwijst me naar de rekken van Vinciane. Ik begin haar meteen te helpen met het sorteren. Ze neemt geen tijd om te eten, alleen om te roken. Eigenlijk pauzeert niemand hier echt. De postbodes werken dagelijks 7 uur en 36 minuten betaald. Als ze te traag werken en niet op tijd klaar geraken, is dat jammer voor hen. En dus is iedereen altijd gehaast.

Officieel begint het werk om 06.30 uur, maar om 6 uur komt het sorteercentrum al tot leven. De postbodes laten hun ontbijt ongemoeid of verorberen het al sorteren. Daarna vertrekken ze met de bus - de postbodes krijgen een jaarabonnement naar hun ronde. Maar de bus is tijdelijk. Bovendien is het rolwagentje waarop ze tot drie zakken kunnen laden, rugbrekend zwaar. Veel postbodes laden daarom de koffer van hun auto vol en rijden op eigen kosten snel naar hun vertrekpunt. Ze kunnen dan de overlastzakken afzetten waar ze willen, zodat ze met een lichtere tas

kunnen rondlopen. Zo hebben ze beide handen vrij, en dat gaat sneller. De meeste postbodes bepalen ook zelf het parcours waarop ze hun vracht bedelen. Ze hebben lak aan de rondes die de geoanalisten van Bpost uitdokteren.

Om 13.45 uur zit mijn dag erop. Ik spring even binnen bij het interimkantoor om een contract van vier dagen te ondertekenen. Mijn brutoloon: 10,27 euro per uur. De volgende dagen moet ik twee postbodes helpen. Jacques en Ali. Ali is al tien postbode en lijkt altijd gehaast. Een teammanager vraagt hem of hij de brievenbussen van zijn ronde wel geïnventariseerd heeft: wie wil geen reclame, welke bussen zijn verstopt of hebben geen naam, enzovoort. Ali heeft er deze week geen tijd voor gehad, bekent hij. Hij belooft het in het weekend te doen, in zijn vrije tijd. Een andere postbode heeft een beroep gedaan op een vriend, om hem te helpen bij zijn ronde. Kwestie van geen extra uren te moeten presteren. Ik heb een discussie over mijn bustickets. Als ik ze terugbetaald wil krijgen, moet ik ze kopiëren en het interimkantoor erover aanspreken.

Aan het einde van de week heb ik nog altijd geen werkkleedij gekregen. Ahmed trouwens ook niet. Maar de bazen zijn te



vredens over ons werk. Ik mag twee weken langer blijven.

Week 2: achillespeesontsteking

Dit wordt mijn eerste werkdag met mijn 'pet' Tarek, een boom van een kerel. Hij heet me hartelijk welkom en vraagt of het me bevalt bij Bpost. Hij doet al twee jaar dezelfde ronde. Een voordeel: hij kent de gewoonten van de mensen, weet welke zaak 's middags sluit en waar hij de post bij de burens kan afgeven.

In het midden van de week spreekt teammanager Gilbert me aan. 'Je krijgt werkkleedij omdat je veel goede wil toont. Je bent gemotiveerd!' Hij zegt me ook dat ik aan mijn e-learning moet beginnen, een soort virtuele opleiding. Van Tarek wordt verwacht dat hij me begeleidt. Als we om 13.50 uur van onze ronde terugkomen, zet Gilbert ons achter een computer. Maar 10 minuten later moeten we alweer stoppen: onze niet-afgeleverde post moet nog worden ingescand. Niemand geeft een kiek als we het computerlokaal verlaten. De



© SERGE BAENEN

In de hal van een gebouw met vijftig appartementen laat ik de Aldi-folders in een grote stapel achter. Zelfbediening. Een kerel kaffert me uit omdat zijn tankkaart drie keer de ronde van België heeft gedaan. Hij tiert dat hij het er niet bij laat. En dus tier ik ook.

managers weten dat we er de tijd niet voor hebben, en knijpen een oogje dicht.

De volgende ochtend neemt Gilbert me mee naar de kelder, waar uit een stapel kartonnen dozen allerlei kleren puilen. Ik mag mijn Bpost-plunje uitkiezen. Ik probeer die dag het tempo van Tarek te volgen, maar hou er een ontsteking aan de achillespees aan over. Uit medelijden heeft Tarek een flink deel van mijn werk overgenomen. Om drie uur in de namiddag zijn

we terug. Tarek neemt me in bescherming als we Gilbert tegen het lijf lopen: 'Hij heeft zich bezerd, maar heeft niet geklaagd.' Gilbert schudt het hoofd.

Daags nadien word ik opgelucht wakker. Mijn voet is beter. Om 06.10 uur ben ik op het appel. Vandaag is de laatste dag dat ik de ronde doe met Tarek aan mijn zijde. Volgende week moet ik alleen de straat op. Ik sorteert kleine en grote enveloppes, pakjes, aangetekende zendingen. Er moeten

ook drie pensionen worden uitbetaald, goed voor 2.500 euro. En ik moet de tekst 'Postbeambte Starter 2.0' doormemen.

Om 9 uur doet Gilbert er nog een schepje bovenop: vandaag moet ik ook de e-learning afwerken. Gelukkig helpt Tarek me met de ronde - al is dat niet te bedoeling - en zijn we terug tegen 14.10 uur. Gilbert wacht ons op met een preek voor postbodes. Een brievenbus die niet aan de normen beantwoordt? 'Signaleren.' Een aan-

getekende brief met enkel een initiaal als voornaam? 'Onvolledig adres.' Om 14.30 uur laat hij ons met rust. We hebben nog minstens een uur e-learning voor de boeg, maar geven er de brui aan.

Week 3: alleen op pad

Maandagochtend verschijn ik zelfverzekerd op het werk. Manager Hassan heeft ervoor gezorgd dat ik hulp heb in het sorteercentrum, maar daarna is het ieder voor zich. Om 10.25 uur vertrek ik. De bus is op tijd en na enkele haltes bereik ik mijn wijk. Gelukkig ken ik de ronde intussen uit mijn hoofd. Om 15.30 uur is mijn tas leeg. Niemand heeft me gebeld om te vragen of alles naar wens ging. De bus vertrekt net voor mijn neus.

In het sorteercentrum staan enkele mannen te discussiëren. 'Is het gegaan', vraagt iemand. 'De eerste dagen duurt zo'n ronde altijd veel langer.' Om 16.30 uur stap ik op, na tien uur werken, met amper een pauze voor een plasje en een koffie. Een van de pratende mannen roept me na dat ik het er helemaal niet slecht heb afgebracht. 'Die andere uitzendkracht is nog altijd niet terug.'

Dinsdag blijkt dat Ahmed pas om 17.30 uur klaar was. Omdat het sorteercentrum al gesloten was, heeft hij zijn tassen en zijn wagentje maar mee naar huis genomen. Die ochtend moet hij eerst zijn vorige ronde nog afsluiten. In mijn eigen rekken stapelen de pakjes van Colruyt zich op. Twee mensen helpen me, zodat ik zo snel mogelijk aan mijn ronde kan beginnen. Op mijn programma: elf pakjes, tien zakken post (dat is veel) en twaalf aangetekende zendingen (dat is weinig). Als ik om 16.20 uur stop, is Ahmed ook bijna klaar.

Donderdag bliken vier mensen te hebben geklaagd over mijn werk. Ze hebben de post van de burens gekregen. Ik stapel de fouten op.

Woensdag begint beloftevol. Geen reclamefolders, geen grote pakken en maar enkele aangetekende zendingen. Bovendien is het mooi weer. Ik vertrek om 10.10 uur, maar ik heb mijn brieven niet goed gesorteerd, waardoor ik soms rechtsomkeer moet maken. Pas om 15.30 uur ben ik terug in het sorteercentrum. Ik begin de vermoedheid te voelen. Dat hoort allicht bij de job. Net zoals het feit dat ik mijn kinderen 's morgens niet meer zie. Eerlijk gezegd zie ik ook mijn vrouw nog weinig. Om 21.30 uur ga ik uitgeteld naar bed. Dat went, verzekeren ze mij.

Donderdag bliken vier mensen te hebben geklaagd over mijn werk. Ze hebben de post van de burens gekregen. Ik stapel de fouten op: een aangetekende zending in de bus stoppen, in appartementen de post van het volgende flatgebouw bedelen, post in de brievenbussen met de juiste nummer steken maar in de verkeerde straat.

In het rapport van de Ombudsdienst voor de Postsector uit 2011 blijkt dat het aantal klachten over 'fouten' de vorige twee jaar was verdubbeld, van 1.784 naar 3.714. 'Uit de onderzoeken zien we dezelfde diagnose als het vorige jaar: minder vaste postmannen, meer vervangers, tijdelijke medewerkers, langere rondes, minder tijd, en dus meer vergissingen. Zendingen die telkens weer bij de burens terechtkomen, of in een andere straat in een huis met hetzelfde huisnummer belanden, leiden tot heel wat frustratie. Ook mensen die een verkeerde (of geen) krant krijgen of voortdurend zelf voor postbode moeten spelen, hebben het gevoel dat er niets aan hun klacht wordt gedaan.'

Vrijdag belooft geen al te moeilijke dag te worden, maar ik moet wel aan de slag zonder hulp bij het sorteren. Twee uur doe ik erover om de zakken gevuld te krijgen. In dat tempo ben ik niet voor 17.00 uur terug van mijn ronde. Om 8.00 uur krijg ik te horen dat ik volgende week ronde 80 krijg. Een 'makkie', naar het schijnt.

Alles hangt af van de inwoners. Een rijke buurt betekent meer post, maar minder aangetekende zendingen. In een armer wijk is dat net omgekeerd. In het oude cen-

trum van Molenbeek moet een postbode soms go tot 100 aangetekende zendingen afleveren. Logisch dat dan hij geen tweede keer aanbelt. Volgens het jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst stijgt het aantal klachten over postbodes die geen moeite doen voor een aangetekende zending of een pakje. Normaal moet je twee keer aanbellen bij de bestemming, maar ook ik hou het al snel na een keer voor bekeken. Postbodes staan vaak voor een dilemma: werken volgens de Bpost-regeltjes of je ronde tijdig beëindigen.

Buiten regent het. Ik maak opnieuw fouten en moet geregeld op mijn stappen terugkeren. Ik ben doorweekt, heb het koud, ben het betu, en mijn benen doen pijn. Als ik om 16.05 uur in het sorteercentrum vertrek, kijk ik snel nog even in rek 80 naar mijn post voor de volgende week. Er bliken geen elastiekjes te zijn. Dat lijkt onbelangrijk, maar het is een kleine ramp. Zonder elastiekjes kan ik de post niet in pakjes verdelen en raakt alles in de war in mijn tas. Nu weet ik waarom iedereen zijn elastiekjes zorgvuldig bijhoudt in doosjes, en die mee naar huis neemt tijdens de vrije dagen. Ik besluit prompt geen elastiekjes meer uit te lenen aan collega's.

Week 4: verdwaald

Maandag begin ik aan mijn nieuwe ronde. Het gaat langzaam, want ik ken die buurt niet. Gelukkig is Eugène, een vliegende postbode zonder vaste ronde, er om me raad te geven. Van Hassan krijg ik elastiekjes. Enkele chefs spreken Eugène aan. Hij heeft nog drie vakantiedagen tegede. Hij heeft Bpost enkele mogelijke data gegeven, maar nu stellen de chefs hem voor om meteen te stoppen met werken en de volgende dagen thuis te blijven. Eugène weigert. 'Je zult zien, ze laten me niet los', fluitert hij als ze weer weg zijn.

Ik sorteert zo snel ik kan. Maandag is de drukste dag omdat dan de folders van de supermarkten Aldi worden bezorgd. Ik vertrek in de gietende regen, zonder kaart. Normaal gezien heb ik die niet nodig. Als ik aan mijn vertrekpunt begin, brengt de volgende brief me automatisch naar de volgende brievenbus. Maar dat geldt alleen als ik geen fout gemaakt heb bij het sorteren. In dat geval is mijn draad van Ariadne verbroken en ben ik verloren.

Om 13.45 uur is het zover. Ik sta op een rotonde en geen enkele straatnaam stemt overeen met de adressen op de brieven. Bovendien zitten de aangetekende zendingen door elkaar. Ik bel Hassan. 'Blijf waar je bent. Ik kom eraan!' Eugène is bij hem. Samen lopen ze anderhalf uur met me mee om de knoop te ontwarren. In de hal van een gebouw met vijftig appartementen laat ik de Aldi-folders in een grote stapel achter. Zelfbediening. Een kerel kaffert me uit omdat zijn tankkaart drie keer de ronde van België heeft gedaan. Hij tiert dat hij het er niet bij laat. En dus tier ik ook. Ik zeg hem dat ik al van 9.30 uur op pad ben en dat ik niet eens heb kunnen plassen, laat staan een kop koffie drinken.

Terug in het sorteercentrum sluit ik mijn ronde af. Hassan helpt me. Ahmed komt binnen om 16.50 uur, net voor sluitingstijd. Hij is gehaast, want tussen 18 en 22 uur werkt hij nog als interim-koerier bij UPS. Om 17.05 uur stappen we naar buiten.

Dinsdag krijg ik van teammanager Gilbert de volle laag. Hij verwijt me dat ik de Aldi-folders heb gedumpt en dat ik post ben vergeten. Hij wordt onderbroken door een stem in de luidspreker, die alle postbodes oproept voor een briefing over de nieuwe instructies. Niemand maakt aanstalten om te gaan. De postbodes willen geen kostbare tijd verliezen. Dit keer maak ik mijn tassen zorgvuldig klaar. Alles is keurig in orde. Het vertrouwen is terug. Ik ben op tijd en ken het parcours. Ik bezorg overal keurig de reclame, maak een paar omwegen en glimlach naar de mensen. Ik kom de man tegen met wie ik de vorige dag de woordenwisseling had. We verontschuldigen ons allebei.

De ronde loopt gesmeerd. Om 15.50 uur sluit ik hem af. 'Je mag nog een week langer blijven', zegt Hassan. Ik antwoord dat ik ermee stop. Hassan is ontgoocheld, maar het is welletjes geweest. De voorbije acht dagen heb ik 80 uur - zonder pauze - gewerkt, waarvan 19 uur onbetaald. Twee maanden later zie ik Ahmed terug, de andere interim-postbode. Hij werkt nog altijd in hetzelfde tempo. En heeft nog altijd geen vast contract op zak.

Deze reportage, waarin alle namen zijn gewijzigd, kwam tot stand met steun van het fonds voor de journalistiek.