

Proef met nieuwe postwinkel van start in Nijmegen

TNT Persbericht: 30 oktober 2006

In Nijmegen opent op zaterdag 11 november een nieuw type postkantoor, de postwinkel. Deze winkel is exclusief gericht op postzaken en is ontwikkeld om in te spelen op de veranderende wens van klanten in grote steden. Zo kent de nieuwe winkel ruimere openingstijden. Tegelijkertijd wordt ook een nieuwe winkel voor bankzaken geopend. Beide winkels worden geëxploiteerd door Postkantoren BV, het samenwerkingsverband tussen Postbank en TNT Post. De winkels zijn een aanvulling op de bestaande formules van Postkantoren BV.



De nieuwe postwinkel is het resultaat van marktonderzoek naar de veranderende klantwensen in stedelijke gebieden. Daaruit blijkt dat klanten voor hun postzaken behoefte hebben aan een toegesneden assortiment en advies. Aan deze verwachting kan beter tegemoet worden gekomen door een winkel die exclusief gericht is op postzaken.



In de nieuwe postwinkel is het volledige assortiment aan postzaken ondergebracht van het huidige postkantoor aan de Schevichavenstraat. Het assortiment aan bankzaken wordt in de nieuwe winkel voor bankzaken ondergebracht. Het postkantoor aan de Schevichavenstraat zal als gevolg hiervan sluiten. Alle andere dienstverleningspunten voor postzaken in Nijmegen blijven ongewijzigd.



Herna Verhagen, commercieel directeur van TNT Post: "Er wordt in de loop van 2007 nog een aantal nieuwe postwinkels geopend. Deze winkels zijn een aanvulling op de bestaande netwerken van dienstverleningspunten. We verwachten dat onze klanten positief zullen reageren op deze uitbreiding van de dienstverlening."

Aparte winkels voor postzaken

Met deze nieuwe winkelformule komt TNT Post tegemoet aan de wens van klanten naar ruimere openingstijden om hun postzaken te regelen. Ook verkort het nieuwe concept wachttijden in de winkel, onder andere door ook zelfbedieningsmogelijkheden aan te bieden. Klanten kunnen in de winkel terecht voor advies over al hun postzaken, maar ook voor het inpakken van een te verzenden pakje. Daarnaast biedt het meer mogelijkheden om klanten kennis te laten maken met nieuwe producten van TNT Post. Zo kan de klant in de postwinkel terecht voor het printen van zelf ontworpen wenskaarten of postzegels met een eigen foto erop. De postwinkel is geopend van maandag t/m vrijdag van 8.00 - 18.30 uur, op donderdagavond tot 21.00 uur en op zaterdag van 8.00 - 17.00 uur.

Groot aantal dienstverleningspunten

TNT Post biedt bereikbare en toegankelijke dienstverlening, passend bij de verschillende behoeftes van klanten. Klanten vinden het volledige assortiment van TNT Post in ruim 2.100 postkantoren en winkels in Nederland. Daarnaast zijn er meer dan 6.000 winkels en supermarkten waar postzegels verkocht worden. Zakelijke klanten kunnen al bij meer dan 225 Business Points terecht.



TNT N.V. biedt bedrijven en consumenten wereldwijd een breed scala aan post- en expressdiensten. TNT, waarvan het hoofdkantoor gevestigd is in Nederland, biedt toegang tot efficiënte netwerkinfrastructuren in Europa en Azië en breidt haar activiteiten wereldwijd uit om zo de prestaties van haar netwerken te maximaliseren. TNT is in meer dan 200 landen actief en heeft ruim 128.000 medewerkers. In het eerste halfjaar van 2006 bedroeg de omzet van de onderneming € 5,3 miljard en het bedrijfsresultaat uit gecontinueerde activiteiten € 671 miljoen. TNT N.V. is genoteerd aan de beurzen van Amsterdam en New York. TNT is zich bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als onderneming en heeft partnerschappen gevormd met het World Food Programme en het Milieuprogramma van de Verenigde Naties om wereldwijd tegen honger en milieuvervuiling te strijden. Meer informatie over TNT N.V. vindt u op de website <http://group.tnt.nl>.

Nijmegen

Op vrijdagmiddag 10 november opent TNT Post de postwinkel aan de Bisschop Hamerstraat 2 te Nijmegen vanaf 14.00 speciaal voor verzamelaars van automaatstroken. Voor belangstellenden wordt een dagtekeningstempel ter beschikking gesteld. De producten worden ook niet opgenomen in het assortiment van Collect Club.

In Nijmegen is zaterdag 11 november de eerste postwinkel geopend. Ruim een week eerder is vlakbij de eerste Postbankwinkel geopend. Beide winkels worden geëxploiteerd door Postkantoren BV.

Alleen post

De postwinkel is een nieuw type postkantoor en is exclusief gericht op postzaken. In de winkels komt een combinatie van terminals voor zelfbediening en balies, waar klanten advies kunnen krijgen. Klanten kunnen bijvoorbeeld zelfgemaakte wenskaarten printen. Er zijn ook meer mogelijkheden voor nieuwe producten. Diensten van derden (zoals het overschrijven van kentekens en het verkopen van strippenkaarten) worden niet verleend. De postwinkel gaat eerder open (8:00 uur) en later dicht (18:30 uur) dan het oude postkantoor. Op koopavond en op zaterdag is de postwinkel ook open. TNT Post denkt op deze manier in te kunnen spelen op de veranderende wensen van consumenten in de steden.

Vijf steden

Nijmegen is de eerste van vijf steden waar een postwinkel en een Postbankwinkel komen. Voor de andere vier locaties is gezocht naar steden waar het huurcontract van een bestaand, groot postkantoor

afloopt en waar geschikte alternatieve winkelruimte te huur is.

In Rotterdam zal het postkantoor op de Coolsingel worden vervangen door twee winkels in de buurt, in Den Haag het postkantoor op het Kerkplein. In Arnhem is de locatie nog niet vastgesteld en de naam van de vijfde stad is nog niet bekend.

Automatenstrook terug van weggeweest



TNT Persbericht: 6 november 2006

In Nijmegen opent op zaterdag 11 november de eerste van een nieuw type postkantoor, de postwinkel. Met de nieuwe winkelformule wordt tegemoet gekomen aan de wens van klanten naar ruime openingstijden om hun postzaken te regelen. TNT Post verwacht daarnaast voor zijn klanten korte wachttijden te realiseren in de winkel, onder andere door naast bediening ook zelfbedieningsmogelijkheden aan te bieden. Een van die zelfbedieningsmogelijkheden bestaat uit de Propostal 2000, waarmee klanten zelf hun zendingen kunnen wegen en frankeren. Uit de automaat komen postzegels voor binnen- en buitenland die zijn voorzien van de juiste frankering en eventueel een Prioritylogo als dat van toepassing is. Daarnaast print de automaat pakketzegels met barcode voor binnenlandse pakketten. Op de post- en pakketzegels wordt ook het automaatnummer geprint. Deze postzegels worden ook wel automaatstroken genoemd.

De post- en pakketzegels worden geprint op thermisch papier. Het ontwerp van de zegels is van Inge Madlé. Zij heeft de volgende overwegingen gehad bij het ontwerpen: "Bij zowel de kleine als de grote zegel staat 'de beweging' bij het verzenden en het ontvangen vanuit Nederland centraal. Bij het vervoer van een poststuk van 'A' naar 'B' streeft TNT Post naar een transparant en gestructureerd proces. Met mijn keuze voor transparante kleuren en geavanceerde structuren tegenover een stoere en stevige typografie heb ik dit gegeven willen versterken."

De volgende producten kunnen volledig in zelfbediening gewogen en gefrankeerd worden:

- Brievenbuspost binnen- en buitenland
- Basis Pakket Nederland
- Antwoorzendingen Nederland
- Internationaal Pakket Basis



Op vrijdagmiddag 10 november opent TNT Post de postwinkel aan de Bisschop Hamerstraat 2 te Nijmegen speciaal voor verzamelaars van auto-maatstroken. Voor belangstellenden wordt een dagtekenstempel ter beschikking gesteld. De producten worden ook niet opgenomen in het assortiment van Collect Club.

Postwinkel voor de grotere steden

Ruimere openingstijden, kortere rijen, meer gemak en lagere kosten

De samenleving verandert en de post verandert mee.

Zo is TNT Post voortdurend op zoek naar nieuwe manieren om de klanten optimaal te bedienen. In dat streven wordt nu een nieuwe formule getest: de postwinkel. Vooral bedoeld om beter in te spelen op de veranderende klantbehoefte in de grotere steden. En ook met het oogmerk om de kosten te verlagen.

Op 11 november 2006 werd in Nijmegen de eerste postwinkel in gebruik genomen. Het is een nieuw type postkantoor, waar alle mogelijke postzaken kunnen worden afgehandeld, van het kopen van één postzegel van 44 cent tot en met het verzenden van een pakket naar de andere kant van de wereld of het printen van een zelfontworpen postzegel of wenskaart. Opvallendste kenmerken van het nieuwe concept zijn de zelfbedieningsmogelijkheden, de verruimde openingstijden en het loskoppelen van de bankzaken.



Voor die bankzaken heeft Postbank een aparte winkel ingericht. Beide winkels zijn onderdeel van Postkantoren BV, het samenwerkingsverband tussen TNT Post en de tot ING behorende Postbank.

Met de nieuwe winkelformule wil TNT Post tegemoetkomen aan de veranderende wens van klanten in de grote steden. Zo is de postwinkel door de week geopend van acht uur 's ochtends tot half zeven 's avonds en op donderdagavond zelfs tot negen uur; ook op zaterdag kunnen de klanten terecht, van acht tot vijf uur.

Digitalisering

Doordat veel handelingen met behulp van automaten kunnen worden verricht – wie dat niet wil, kan gewoon bij een medewerker terecht – en er geen bankzaken meer aan de loketten worden afgehandeld, slinken de wachttijden. De postwinkel in Nijmegen is onderdeel van een proef, die navolging krijgt in een aantal andere steden waaronder eind maart in Rotterdam en na de zomer in Den Haag.

Wanneer de formule aanslaat, is het mogelijk dat er meer van dit soort postwinkels komen in grote steden. Yme Pasma, directeur Retail van TNT Post: 'De postwinkel kan zich ontwikkelen tot een nieuwe formule naast het traditionele postkantoor en de andere punten van TNT Post in winkels. Waar we als TNT Post te allen tijde aan moeten en zullen voldoen, is aan de wettelijke normen van het Postvestigingenbeleid. Daarin wordt niet alleen het aantal vestigingen bepaald, maar ook het assortiment en de dekking in de minder druk bevolkte gebieden van ons land. Dat staat onder toezicht van de OPTA en die geeft ons ieder jaar weer een dikke voldoende. Die zullen we blijven scoren, wat niet wil zeggen dat alles altijd bij het oude blijft. Mede door de afname van de poststroom als gevolg van de digitalisering, staan de resultaten van TNT Post onder druk. Dat ondervangen we door bijvoorbeeld onze vleugels in het buitenland uit te slaan. Maar ook het verhogen van onze efficiency en het verlagen van onze kosten zijn daar een onderdeel van. Het uitproberen van de nieuwe formule van de postwinkel moet in dat licht worden gezien. De tweede helft van dit jaar gaan we evalueren en aan het eind van dit jaar of begin 2008 zullen we naar buiten komen met een mogelijk nieuwe koers. De tevredenheid van onze klanten zal daarbij van doorslaggevende betekenis zijn.'

Pasma vervolgt: 'Twintig jaar geleden gingen we naar het Postkantoor om aan het loket geld te halen, om vervolgens in de stad een spijkerbroek te kopen die we contant betaalden. Nu halen we ons geld uit een automaat of we betalen die spijkerbroek met onze pinpas of een *creditcard*. De Postbank denkt daar ook over na. Wat resteert zijn immers de meer hoogwaardige financiële diensten, die wat minder goed passen in een postkantoor zoals dat er nu uitziet. Dat vraagt in de toekomst wellicht om andere openingstijden, andere locaties, andere medewerkers en een andere inrichting. Ook voor de Postbank is het dus een interessante proef in Nijmegen. Want de behoeften van klanten veranderen. Wie een velletje postzegels nodig heeft, hoeft niet meer naar een druk postkantoor, maar koopt zijn zegels bij Albert Heijn of bij Bruna. Postzegels zijn een *commodity* geworden – daar ga je niet voor in de rij staan. En ook voor de andere producten en diensten geldt dat gemak voorop moet staan.'



Wettelijke normen

Even afgezien van de nieuwe postwinkel- heeft TNT Post vijf formules, waarmee de consumenten en het midden- en kleinbedrijf worden bediend: er zijn 6.000 verkooppunten, 1.310 servicepunten en 529 postagentschappen ondergebracht in winkels. De verkooppunten hebben een assortiment postzegels, maar bij de servicepunten en de postagentschappen kunnen consumenten voor alle postzaken terecht, zoals dat vanzelfsprekend ook mogelijk is bij de 270 postkantoren. Met het aanbieden van het volledige assortiment postzaken in ruim 2.100 postkantoren en winkels voldoet TNT Post ruimschoots aan de wettelijke normen. Daarnaast zijn er ook nog eens 235 *business points* voor de zakelijke markt. Bedrijven kunnen overigens ook terecht bij de gewone postkantoren en bij de postagentschappen. Het volledige assortiment van Postbank (onderdeel van ING) is beschikbaar in de bij elkaar 800 postkantoren en postagentschappen.

Yme Pasma: 'De laatste jaren is er een verschuiving geweest van eigen vestigingen naar dienstverlening in winkels en dat proces gaat nog wel even door. Het heeft te maken met de veranderende vraag van onze klanten die in hun gedrag laten zien dat ze hun postzaken liever doen in combinatie met hun andere boodschappen: klanten stappen over van het postkantoor naar onze dienstverlening in winkels. De monumentale postkantoren van weleer, die een prominent onderdeel vormden van het stadscentrum, zijn natuurlijk prachtig, maar ze zijn vooral ook heel erg duur. In 2001 hadden we er nog 475, eind 2007 zitten we op 220. Ook het aantal postagentschappen –zeg maar de aparte balies achter in een winkel– is de afgelopen vijf jaar drastisch verminderd. Daarvoor in de plaats zijn ruim dertienhonderd servicepunten gekomen, waar de dienstverlening van TNT Post nog verder is geïntegreerd in het aanbod van de winkel, bijvoorbeeld aan de kassa van een Bruna. Op die manier is het aantal vestigingen met iets meer dan 2.100 gelijk gebleven. Dat is ongekend, een keten met meer dan 2.100 vestigingen; er is geen enkele andere retailer in Nederland die dat heeft. Albert Heijn heeft er bijvoorbeeld zo'n zevenhonderd. En dan hebben wij er drie keer zoveel. Bovendien hebben we onze dekking over het hele land goed georganiseerd en hebben we de beschikbaarheid van ons bekendste en populairste product aanmerkelijk verbeterd, en dan bedoel ik natuurlijk de postzegel. Voor de klant maakt het overigens niet uit of hij bij een servicepunt staat of in een postkantoor: op alle 2.100 plekken waar die oranje lichtbak aan de gevel hangt, kun je terecht voor het versturen van een aangetekende brief naar het buitenland en alle andere denkbare postzaken.'

Inlevingsvermogen

De nieuwe postwinkel voegt op zichzelf niets toe aan het assortiment. Maar wel aan de beleving. Pasma: 'De twee grootste punten van onvrede in de postkantoren in grote steden zijn de openingstijden

en de wachttijden. Wat we de klant met de postwinkel willen laten ervaren, is dat het beter is dan wat hij gewend was. Aan de openingstijden kun je natuurlijk vrij makkelijk sleutelen. Met de wachttijden ligt dat moeilijker. Het is in de eerste plaats een subjectieve beleving. Wie één keer per jaar een rookworst stuurt naar zijn tante in Canada, is best bereid om vijf minuten in de rij te staan. Wie iedere week een pakje verstuurt, ergert zich vijf minuten lang. Wij kunnen dat onderscheid tussen die twee klanten niet zien, maar weten wel dat het er is. Dus net als andere retailers bieden we bediening en zelfbediening naast elkaar aan. Voorverpakt vlees voor de boterham of een onse worst gesneden waar je bij staat, u zegt het maar. Voor post geldt, dat de incidentele klant behoefte heeft aan advies en een persoonlijke behandeling, terwijl de andere klant zo langzamerhand wel weet hoe het werkt. Dat is één verandering. Wat we ook zagen in het postkantoor, is dat we alle handelingen verrichten aan één balie. Je trekt een nummer en staat tussen verschillende soorten klanten in de rij. Op die manier loop je het risico dat iedereen een beetje ontevreden is. Want de klant met een aangetekende brief heeft geen boodschap aan de postzegelverzamelaar en de postzegelverzamelaar niet aan de man met het breekbare pakje. Het vraagt ook om inlevingsvermogen van onze medewerkers. Daarom hebben we in de postwinkel voorin de automaten en een soort snelkassa, en meer achterin vind je het wat gewichtiger werk. Waar het natuurlijk om gaat, is wat de klanten ervan vinden. Onze eerste ervaringen leren, dat de klanten uitermate tevreden zijn over de dienstverlening. Wat wel moeilijk gevonden wordt, is dat er bepaalde diensten zijn verdwenen, zoals de verkoop van strippenkaarten. En niet iedereen begrijpt waarom je geen geld kunt opnemen. Maar de mensen die echt voor post komen, zijn tevreden en tonen dat ook. Het is dan ook een winkel waar voortdurend een opgewekte stemming heerst.'

Nijmegen heeft primeur van TNT postwinkel

Postzegelblog.nl - 10 november 2006 15:32, door [Gerrit Jan](#)

De kop boven dit bericht maakt het al duidelijk: voor het postkantoor is het aftellen begonnen. Het postkantoor is dan nog wel niet dood, maar toch: leve de postwinkel. Morgen is het zo ver. Dan gaat in Nijmegen de eerste TNT postwinkel officieel open.



Even voor de goede orde: het gaat hier om een proef. En de beelden hierbij zijn artist impressions van de nieuwe postwinkel. Zal ik eens uit het officiële persbericht aangaande de opening citeren?! Daarin staat onder meer het volgende: *'De nieuwe postwinkel is het resultaat van marktonderzoek naar de veranderende klantwensen in stedelijke gebieden. Daaruit blijkt dat klanten voor hun postzaken behoefte hebben aan een toegesneden assortiment en advies. Aan deze verwachting kan het weten.*



Wat het concreet oplevert? Ruimere openingstijden. Zoals het een echte winkel betaamt kan ik van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur, op donderdagavond tot 21.00 uur en op zaterdag van 08.00 tot 17.00 uur terecht in de TNP postwinkel. Dat is mooi. Het begint inderdaad op dienstverlening te lijken. Over dienstverlening... er is niet alleen heel wat zelfbediening mogelijk in de nieuwe postwinkel,

er is ook tijd en gelegenheid om advies te krijgen over alle mogelijke postzaken dan wel om kennis te maken met nieuwe producten van TNT Post.

Aan de ene kant dus kortere wachttijden dankzij de combinatie van ruimere openingstijden en meer zelfbediening, aan de andere kant (mede door die zelfde zelfbediening) ook de gelegenheid om gedegen advies te krijgen. Als ik het goed begrijp dan zit 'm daar de kracht van het nieuwe concept. Zoals gezegd, het gaat hier vooralsnog om een proef. Maar, om ter afsluiting weer even terug te gaan naar het persbericht, men ziet de toekomst - er wordt al gezinspeeld op nog meer postwinkels in de loop van 2007 - voor wat betreft het nieuwe winkelconcept zonder meer als rooskleurig. Ik citeer: *'We verwachten dat onze klanten positief zullen reageren op deze uitbreiding van de dienstverlening.'* Jullie zijn die klanten. Dus: zeg het maar! Wat denken jullie ervan?!