

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 30 NOVEMBER 2016
BETREFFENDE
HET VERBETERINGSPLAN 2015 EN HET ACTIEPLAN 2016 VAN BPOST
NAAR AANLEIDING VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE 2015**

Niet-vertrouwelijke versie

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	3
2.	JURIDISCH KADER.....	3
3.	DE METHODE VOOR METING VAN DE KLANTENTEVREDENHEID	4
3.1.	KENMERKEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE	4
3.2.	ORGANISATIE VAN DE ENQUÊTE	4
3.3.	SCHAAL VAN DE TEVREDENHEID SPEILING.....	5
4.	DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2015	5
4.1.	ALGEMENE TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN.....	5
4.2.	TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN OVER SPECIFIEKE PUNTEN	7
4.2.1.	<i>Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de PostPunten</i>	<i>7</i>
4.2.2.	<i>Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren.....</i>	<i>9</i>
4.2.3.	<i>Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/ PostPunten en in het bijzonder voor personen met een handicap</i>	<i>10</i>
4.3.	SAMENVATTING EN CONCLUSIE VAN HET BIPT	11
5.	HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2015.....	12
5.1.	DE STEM VAN DE KLANT	12
5.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	12
5.2.1.	<i>Correcte bestelling van de brievenpost.....</i>	<i>12</i>
5.2.2.	<i>Correcte bestelling van de pakjes.....</i>	<i>13</i>
5.2.3.	<i>Aangetekende post.....</i>	<i>14</i>
5.2.4.	<i>Het programma "DoMyMove"</i>	<i>14</i>
5.3.	KLANTEN	15
5.3.1.	<i>Postkantoren.....</i>	<i>15</i>
5.3.2.	<i>Klantendiensten.....</i>	<i>15</i>
5.4.	PERSONEEL EN VERANDERINGEN.....	16
5.5.	ADVIES VAN HET BIPT MET BETREKKING TOT HET VERBETERPLAN 2015.....	16
6.	ACTIEPLAN 2016	16
6.1.	DE STEM VAN DE KLANT	16
6.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	16
6.3.	KLANTEN	16
6.4.	PERSONEEL EN VERANDERING.....	17
6.5.	ADVIES VAN HET BIPT.....	17
7.	ALGEMENE CONCLUSIE.....	18

1. INLEIDING

Krachtens artikel 52¹ van het vijfde beheerscontract, gesloten op 29 mei 2013, moet het BIPT elk jaar:

- de peiling van de klanttevredenheid uitgevoerd door bpost controleren;
- een advies uitbrengen over de wijze waarop het vorige verbeteringsplan werd uitgevoerd;
- een advies uitbrengen over het door bpost voorgestelde actieplan om zijn prestaties in de toekomst te verbeteren.

Dit advies van het BIPT berust op de bpost-presentaties op 9 februari 2016 inzake de klanttevredenheid, het document dat op 12 juli 2016 door bpost werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2015, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2015 en het verbeteringsplan voor 2016 omvat.

Op 4 november 2016 heeft de Raad van het BIPT dit ontwerpadvies goedgekeurd en aan bpost gestuurd voor het eventueel aanduiden van passages die als vertrouwelijk moeten worden beschouwd.

Dit advies werd door de Raad van het BIPT goedgekeurd op 30 november 2016 en de niet-vertrouwelijke versie ervan werd gepubliceerd op de website van het BIPT.

2. JURIDISCH KADER

Het BIPT is krachtens artikel 14, § 1, 6°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van het BIPT, belast met een algemene opdracht van controle van de inachtneming van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.²

Zoals hierboven herhaald, voorziet artikel 52 van dit beheerscontract specifiek in:

- de controle door het BIPT van de tevredenheidspeiling van zijn cliënteel wat betreft de kwaliteit van de opdrachten van openbare dienst verstrekt door bpost en de publicatie van de resultaten van deze tevredenheidspeiling;
- een advies van het BIPT betreffende de uitvoering van het verbeteringsplan 2015 en het actieplan 2016.

Artikel 24 van bovenvermelde beheerscontract bepaalt eveneens dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen.³

Artikel 19 van het hetzelfde beheerscontract verplicht bpost om de toegankelijkheid tot zijn postale servicepunten (kantoren en PostPunten) voor personen met een handicap te verbeteren. De inachtneming van deze verplichting zal deel uitmaken van de tevredenheidspeiling van het cliënteel.

¹ Artikel 52 van het 5^{de} beheerscontract:

"Bpost dient, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting uit te voeren van de klanttevredenheid met betrekking tot de uitvoering van haar taken van openbare dienst. De resultaten van de meting worden jaarlijks aan het BIPT voorgelegd. Deze meting bevat onder meer de klanttevredenheid ten aanzien van de verschillende postale service punten in termen van de wachttijd aan het loket, de nabijheid, openingsuren en de snelheid van de bediening aan het loket.

Bpost legt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot de punten die de meting als vatbaar voor verbetering aanduidt. bpost legt de Staat eveneens jaarlijks een verslag voor over de uitvoering van het actieplan. Beide verslagen worden door bpost voor advies aan het BIPT voorgelegd alvorens zij aan de Staat overgezonden worden. De verplichtingen van bpost die in deze paragraaf worden beschreven hebben betrekking op activiteiten die de kleingebruiker aanbelangen."

² Artikel 14, § 1, zesde lid, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, luidt: "Het Instituut houdt toezicht op de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst die door de Staat uitbesteed worden in de postsector en in de sector van de elektronische communicatie. Het Instituut informeert zowel de Minister bevoegd voor de Postsector als de minister bevoegd voor Overheidsbedrijven over de uitvoering van het beheerscontract."

³ Artikel 24 van het vijfde beheerscontract luidt: "Wachttijd: tussen 80% en 90% van alle klanten moeten niet langer dan vijf minuten wachten voor ze bediend worden;"

Artikel 17.2 van vijfde beheerscontract bepaalt bovendien dat bpost zich ervan zal vergewissen dat de postkantoren ten minste gedurende enkele uren per week ook buiten de kantooruren open zijn. De behoeften van de klanten in termen van openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid vastgelegd in artikel 52.⁴

3. DE METHODE VOOR METING VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

Tot in 2007 werd de klantentevredenheidsenquête uitgevoerd op basis van persoonlijke interviews. Sinds 2008 wordt ze verwezenlijkt op basis van telefonische interviews.

De aspecten in verband met de kwaliteit in het vijfde beheerscontract betreffen in hoofdzaak de particuliere gebruikers en de kleine professionele gebruikers, zoals de zelfstandigen, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan 5 loontrekkenden. Het zijn de resultaten behaald bij deze doelgroepen die we terugvinden in het verslag van bpost.

3.1. Kenmerken van de klantentevredenheidsenquête

De klantentevredenheidsenquête heeft de volgende karakteristieken:

- de interviews werden afgenomen door een onafhankelijk studiebureau (Ipsos);
- het betreft een permanente meting (ongeveer 475 interviews per maand voor de particuliere klanten en de kleine ondernemingen met name de zelfstandigen, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan vijf loontrekkenden);
- op basis van een willekeurige steekproef;
- gebaseerd op de telefonische interviews door de professionals volgens de CATI-methode (Computer Assisted Telephone Interview).

3.2. Organisatie van de enquête

De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen, de particulieren (1620 bevraagde particuliere klanten) enerzijds en de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen die minder dan vijf werknemers tellen (1200 bevraagde klanten) anderzijds.

⁴ Artikel 17 van het vijfde beheerscontract luidt: "bpost verbindt zich ertoe dat de postkantoren open zullen zijn gedurende minstens een aantal uren per week buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid bepaald in Art. 52. "

3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling

De bevroagde personen hebben geantwoord op basis van een schaal met 7 punten:

- 7 zeer tevreden
 - 6 tevreden
 - 5 eerder tevreden
 - 4 noch tevreden, noch ontevreden
 - 3 eerder ontevreden
 - 2 ontevreden
 - 1 zeer ontevreden
- } = tevreden
- } = ontevreden

Bij de berekening van de tevredenheid⁵ van bpost worden de klanten die 5, 6 of 7 geven als score beschouwd als "tevreden klanten". De klanten die 'eerder tevreden' waren, worden dus ook beschouwd als 'tevreden klanten' in de berekening. Dezelfde redenering geldt voor de 'ontevreden klanten' aangezien de berekening de 'eerder ontevreden' klanten als 'ontevreden klanten' beschouwt. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met dit element. De tevredenheidsscore bestaat namelijk niet uit het gemiddelde van de score die elke respondent geeft per aspect van de postale dienstverlening maar uit het aandeel van respondenten die aangeeft 'eerder tevreden', 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn.

4. DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2015

Eerst wordt de algemene klantentevredenheid gemeten. Vervolgens wordt de meer specifieke klantentevredenheid gemeten (omtrent de wachttijd, de openingstijd en de toegankelijkheid).

4.1. Algemene tevredenheid van de klanten

De tevredenheid wordt globaal gemeten volgens een aantal precieze thema's:

- de algemene tevredenheid;
- het verzenden van post in België;
- de postbode;
- het verzenden van pakjes in België;
- het verzenden van pakjes naar het buitenland;
- de tijdige levering van de krant;
- de informatieverstrekking;
- het postkantoor;
- het PostPunt;
- de e-shop;
- de klantendienst.

Voor de tevredenheidsscores zijn in dit document kleurcodes gebruikt om de leesvriendelijkheid te maximaliseren. De kleurcodes zijn gegeven aan de hand van volgende criteria:

Score	Kleurcode
90 tot en met 100	groen
80 tot en met 89	geel
70 tot en met 69	oranje
60 tot en met 59	roze
50 tot en met 49	rood

⁵ De tevredenheid bestaat uit het aandeel van klanten dat aangeeft eerder tevreden, tevreden of zeer tevreden te zijn. Het betreft dus geen rekenkundig gemiddelde berekend op basis van de scores van respondenten.

TABEL 1: ALGEMENE TEVREDENHEIDSENQUÊTE

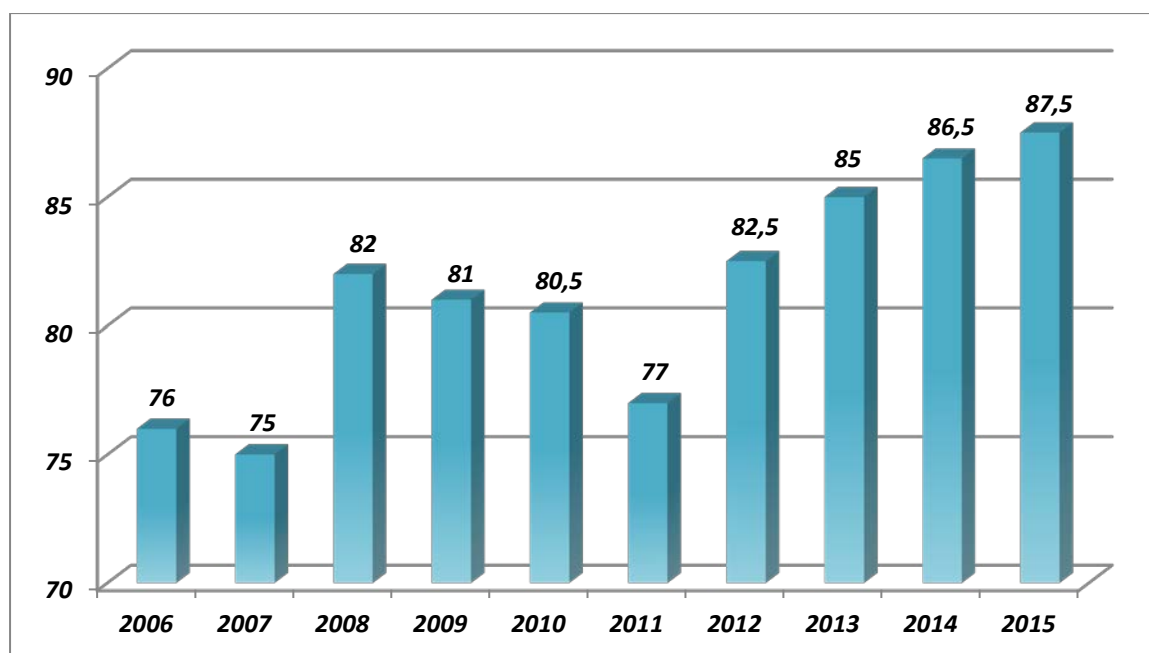
% tevredenheid (score 5-7)	Particulieren											Ondernemingen						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Algemene tevredenheid	74	75	76	75	82	81	83	78	83	86	88	90	78	76	82	84	85	85
Verzending van post in België				84	86	87	88	86	90	91	93	93	82	81	90	91	92	92
De postbode				93	90	92	91	88	90	92	89	90	85	83	88	90	86	86
Verzending van pakjes in België			86	83	93	85	84	87	93	93	95	94	86	88	88	92	93	93
Verzending van pakjes naar het buitenland				76	77	79	72	81	87	84	86	87	82	77	81	81	87	89
Tijdige levering van de krant	92	96	95	94	89	93	92	90	92	95	95	95	89	88	92	93	92	94
De informatieverstrekking				80	79	83	84	86	86	88	89	90	78	80	81	87	88	89
Het postkantoor	87	87	91	88	84	84	87	87	90	94	91	92	80	79	87	89	86	86
Het PostPunt	-	-	-	90	86	87	89	90	94	94	93	92	88	86	90	91	81	87
eShop	-	-	-		93	85	88	93	86	96	90	95	88	90	92	94	91	88
Klantendienst	-	-	-	73	71	69	73	67	76	80	85	72	60	65	69	78	76	73

Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene tevredenheid, zowel bij particulieren als bij ondernemingen, haar hoogste peil totnogtoe bereikt heeft. Over het algemeen liggen de cijfers van 2014 en 2015 dicht bij elkaar.

Inzake de Klantendienst zien we bij de particulieren echter een terugval met 13 procentpunten. Ook bij de ondernemingen zien we een lichte daling hieromtrent. Hier dient bpost inspanningen te leveren om de tevredenheid te verhogen. Verder wijst het BIPT op het tevredenheidsherstel bij particulieren betreffende de eShop en bij ondernemingen betreffende het PostPunt.

De evolutie van de algemene klanttevredenheid van bpost is te zien in grafiek 1.

GRAFIEK 1: EVOLUTIE VAN DE ALGEMENE KLANTENTEVREDENHEID (IN %) SINDS 2006



Voor het vierde jaar op rij tekent bpost een stijging op van de klantentevredenheid. Met 87,5% van de particulieren en professionals die aangeven eerder tevreden, tevreden of zeer tevreden te zijn in 2014 registreert bpost het hoogste tevredenheidsniveau op dat ooit werd bereikt over 13 jaar enquêtes.⁶

De algemene tevredenheid van de klanten is gestegen, zowel op de particuliere markt als op de markt van de kleine professionele klanten.

4.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten

Voor de specifieke punten (de openingsuren van de postkantoren, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de wachttijden aan de loketten) aangegeven in de artikelen 17, 19 en 24 van het vijfde beheerscontract, heeft deze algemene enquête de volgende elementen gemeten:

- de wachttijden aan de loketten en in de PostPunten (zie punt 4.2.1);
- de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren (zie punt 4.2.2);
- de toegankelijkheid van de postkantoren en de PostPunten meer bepaald voor de personen met een handicap (zie punt 4.2.3).

4.2.1. Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de PostPunten

De tevredenheidsgraad van de particulieren inzake de wachttijden aan de loketten in de postkantoren daalt met 1 procentpunt ten opzichte van 2014. Voor de ondernemingen zien we een stijging van 77% naar 78%. Het is overigens belangrijk om op te merken dat 89% van de particulieren en 85% van de ondernemingen tevreden waren over de snelheid van de dienst aan het loket zelf.

⁶ Er dient te worden opgemerkt dat tussen 2003 en 2010 de tevredenheidsindex enkel overeenstemde met de tevredenheidsgraad van de particuliere klanten aangezien de meting niet van toepassing was op de ondernemingen. Sinds 2010 stemt de tevredenheidsindex overeen met het gemiddelde (50/50) van de tevredenheidsindex van de particuliere klanten en deze van de businessklanten die het voorwerp uitmaken van dit verslag met name de zelfstandigen, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan vijf loontrekkenden.

Wat betreft de wachttijden in de PostPunten zien we een lichte daling tot een tevredenheid van 85% voor de particulieren en een lichte stijging tot 83% bij de ondernemingen. Bij de snelheid van de dienstverlening in de PostPunten zien we een gelijkaardige trend: 88% van de particulieren en 86% van de ondernemingen geven hier aan tevreden te zijn, ten opzichte van respectievelijk 90% en 84% in 2014.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat zowel particulieren en ondernemingen een hogere tevredenheid rapporteren inzake de wachttijden voor PostPunten ten opzichte van postkantoren.

TABEL 2: TEVREDENHEID TEN OPZICHTE VAN DE WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN EN IN DE POSTPUNTEN

% tevredenheid (score 5-7) ⁷	Particulieren											Ondernemingen						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Wachttijd tot men wordt bediend in het postkantoor	66	61	69	66	62	65	71	72	83	81	82	81	62	61	68	72	77	78
Snelheid van de service aan het postloket	76	76	81	78	78	78	83	82	88	90	90	89	75	75	83	84	87	85
Wachttijd tot men wordt bediend in het PostPunt	-	-	-	72	76	75	78	78	86	89	88	85	75	75	79	84	81	83
Snelheid van de service in het PostPunt	-	-	-	85	79	80	83	82	91	91	90	88	82	82	84	90	84	86

Om de wachttijden aan de loketten te verminderen heeft bpost in 2011 een specifiek meetsysteem ingevoerd geheten "Waiting Queue" dat het in staat stelt om de wachttijden te meten via een ticketsysteem. [VERTROUWELIJK].

De resultaten van bpost geven aan dat in 85,4% van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten terwijl in meer dan 4,2% van de gevallen de klanten meer dan 10 minuten moeten wachten. In tabel 3 worden de resultaten van de interne metingen van bpost weergegeven. [VERTROUWELIJK]. Bpost behaalt zo haar tweede beste score totnogtoe wat een onderbouwing is van het verbeterde algemene tevredenheidscijfer van de laatste jaren.

⁷ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁸

	Gemiddelde wachttijden in het postkantoor						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
De wachttijd is minder dan 5 minuten	77 %	82 %	84,3 %	83,5 %	84,4 %	85,8 %	85,4 %
De wachttijd ligt tussen 5 en 10 minuten	13 %	12 %	10,3 %	10,7 %	10,3 %	9,8 %	10,4 %
De wachttijd is langer dan 10 minuten	10 %	6 %	5,4 %	5,9 %	5,3 %	4,4 %	4,2 %

4.2.2. Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren

Voor de particulieren dalen de tevredenheidscijfers in 2015 terwijl deze voor de ondernemingen stijgen. De stijgingen voor ondernemingen in 2015 brengen de tevredenheidscijfers ongeveer terug op het niveau van 2013.

TABEL 4: TEVREDENHEID OVER DE OPENINGSTIJDEN VAN DE POSTKANTOREN EN DE POSTPUNTEN BUITEN DE NORMALE KANTOORUREN

	Particulieren											Ondernemingen						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010	2011	2012	2013	2014	2015
% tevredenheid (score 5-7) ⁹																		
Openingsuren van de postkantoren	59	63	66	68	76	76	78	76	79	79	78	77	75	70	76	75	73	77
Openingsuren van de PostPunten	-	-	-	95	90	88	87	90	90	92	90	85	88	92	90	94	83	92

In tabel 5 zien we de openingstijden per week, de openingsuren na 17 uur en de openingsuren op zaterdag van de "postale servicepunten".

⁸ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

⁹ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN¹⁰

	Aantal postale servicepunten en hun openingsuren										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% Δ vanaf 2014
Totaal aantal postale servicepunten	1361	1363	1351	1403	1394	1375	1340	1353	1344	1342	0%
Openingsuren per week (totaal)	47569	58286	64367	70482	69102	67500	65295	65417	65877	65478	-1%
Gemiddeld aantal openingsuren per week	35	42,8	47,6	50,2	49,6	49,1	48,8	48,4	48,9	48,6	-1%
Aantal postale servicepunten open na 17 u	891	906	941	981	985	899	869	901	898	1328	+48%
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	722	976	1094	1212	1189	1162	1134	1143	1145	1142	0%

Het retailnetwerk van bpost bestaat uit "Postale Servicepunten" die ofwel een postkantoor, een posthalte of een postmagazijn kunnen zijn. Op basis van de tabel hierboven kunnen we vaststellen dat het aantal Postale Servicepunten zeer licht gedaald is sinds 2006.

Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste Postale Servicepunten in 2006 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan PostPunten zijn.¹¹ In 2015 waren 99% van de postale servicepunten open na 17 u (ten opzichte van 67% in 2014) en 85% open op zaterdag.

4.2.3. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/ PostPunten en in het bijzonder voor personen met een handicap

De tevredenheid inzake toegankelijkheid van de postkantoren, onder andere voor personen met een handicap, is voor particulieren licht gedaald terwijl dit voor ondernemingen sterk gestegen is ten opzichte van 2014, zoals te zien is in tabel 6.

De tevredenheid betreffende de nabijheid van de postkantoren en de PostPunten is voor particulieren licht gedaald in 2015 terwijl deze voor ondernemingen een herstel vertonen ten opzichte van 2014. De tevredenheid betreffende de nabijheid van een PostPunt is constant gebleven voor particulieren terwijl er een zeer licht herstel waarneembaar is bij de ondernemingen.

Het BIPT wijst echter, inzake de nabijheid van een PostPunt, op het feit dat voor ondernemingen het verschil tussen 2013 en 2015 twaalf procentpunten blijft bedragen. Hier dient bpost inspanningen te leveren om de tevredenheid te verhogen.

¹⁰ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

¹¹ Zie hiervoor ook tabel 7.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren											Ondernemingen						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010	2011	2012	2013	2014	2015
% tevredenheid (score 5-7) ¹²																		
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)				72	73	70	77	75	76	79	78	77	74	70	74	82	71	79
De nabijheid van een postkantoor				76	78	76	79	80	83	83	85	84	74	75	80	84	76	80
De nabijheid van een PostPunt	-	-	-	67	82	82	83	84	88	89	90	90	85	81	89	95	81	83

Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en PostPunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2015 steeg het aantal PostPunten met 3 eenheden terwijl het aantal Postkantoren daalde met 5 eenheden ten opzichte van 2014.

TABEL 7: EVOLUTIE EN VERDELING VAN DE "POSTALE SERVICEPUNTEN"

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	% Δ vanaf 2014
Postkantoren	1.264	1.014	796	716	690	676	670	669	669	664	-1%
PostPunten	97	349	555	687	704	699	670	674	675	678	0%

4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 52 en de artikelen 17.2, 19 en 24 van het vijfde beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2015 de meting heeft verricht van vier indexcijfers inzake tevredenheid, namelijk een indexcijfer in verband met de algemene tevredenheid, een indexcijfer voor de wachttijd aan de loketten, een indexcijfer voor de openingstijden van de kantoren en PostPunten, en een indexcijfer over de toegankelijkheid van de kantoren en PostPunten voor personen met een handicap.

Het BIPT concludeert dat de daling in klanttevredenheid van ondernemingen in 2014, onder meer voor de PostPunten, hersteld is in 2015. Ook is de algemene tevredenheid van particulieren licht gestegen.

¹² X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

5. HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2015

Sinds 2012 heeft bpost beslist om zijn aanpak te herstructureren om de algemene tevredenheid van de consument te verbeteren. Deze herstructurering verliep volgens vier assen:

- de stem van de klant;
- producten en processen;
- klanten;
- personeel en verandering.

De evaluatie door het BIPT over de uitvoering van het verbeteringsplan 2015 wordt hierna gegeven.

5.1. De stem van de klant

De doelstelling van bpost op dat gebied bestond erin de meting en verslaggeving over de klantentevredenheid te verbeteren. Bpost heeft dus aan het BIPT voorgesteld om de enquêtestrategie aan te passen om middelen te ontwikkelen die beter geschikt zijn om de gegevens op het terrein te verzamelen en te analyseren. Het systeem moest het mogelijk maken om de stem van de klant binnen de onderneming beter te laten horen.

Tegelijk had bpost het plan beoogd om een beheerssysteem aan te nemen dat meer gericht is op de prioritaire elementen die het mogelijk zouden maken om de tevredenheid van de klanten te verhogen.

Bpost heeft daadwerkelijk de aanpak die aangenomen is voor het tevredenheidsonderzoek herzien.

Het is niet de taak van het BIPT om te oordelen over het nut of de doeltreffendheid van de maatregelen die bpost genomen heeft om de interne communicatie te verbeteren en de klachten en motieven voor de klantentevredenheid aan alle niveaus mee te delen.

De eerste resultaten tonen een verbetering van de algemene tevredenheid van de klanten in 2015, die op 85% blijft voor de ondernemingen maar van 88% naar 90% stijgt voor de particulieren.

5.2. Producten en processen

In de rubriek "Producten en processen" heeft bpost zijn aanpak toegespitst op vier prioritaire gebieden:

- de correcte bestelling van de brievenpost;
- de correcte bestelling van de pakjes;
- de aangetekende post;
- het programma "DoMyMove", dat ervoor zorgt dat de post van iemand die verhuist, naar zijn nieuwe adres wordt doorgestuurd.

5.2.1. Correcte bestelling van de brievenpost

Het doel was om de eind-tot-eindkwaliteitsprocessen te verbeteren, rekening houdende met de klachten, die vastgesteld worden met name met het programma "KLARA", dat operationeel is sedert september 2011 en dat in het bijzonder de klachten volgt in verband met foutieve bestelling, aangetekende zendingen, de nazending van zendingen bij verhuizing of langere afwezigheid, het verlies van binnenlandse colli.

TABEL 8: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

% tevredenheid (score 5-7) ¹³	Particulieren												Ondernemingen					
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Correcte bestelling door de postbode	77	80	81	82	82	84	86	82	81	83	85	84	82	78	80	76	85	81
Naleving van de bestellingstermijnen	62	72	78	81	84	83	85	81	86	86	89	87	80	79	81	77	89	84
Ontvangst van kranten en tijdschriften	92	96	95	94	89	93	92	90	92	95	95	95	89	88	92	93	92	94
Zorg besteed aan de brievenpost	84	85	85	85	88	89	88	86	89	92	90	91	87	85	89	93	89	90
Uur van bestelling van de brievenpost	-	-	-	85	82	81	82	80					74	74				
Diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen					70	69	69	66	69	69	70	73	63	59	67	64	65	65

Over het algemeen zien we dat de tevredenheidscijfers min of meer gelijk blijven. Het BIPT wenst echter de aandacht te vestigen op de daling van klanttevredenheid bij ondernemingen voor de naleving van de verzendingstermijnen. Hier dienen inspanningen te gebeuren om de tevredenheid te verhogen.

De daling die heeft plaatsgevonden bij de kwaliteitcijfers voor de verzendingstermijnen lijkt geen grote impact te hebben gehad op de tevredenheidscijfers met betrekking tot de verzendingstermijnen. Mogelijk zal de impact hiervan zich verder vertonen in 2016 doordat de perceptie van de consument zich over meerdere jaren spreidt.¹⁴

5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes

Wat de bestelling van pakjes betreft, bestond de doelstelling erin het aantal klachten terug te dringen. De tevredenheidsscore is in het algemeen licht gedaald in 2015.

¹³ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten.

¹⁴ <http://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-10-oktober-2016-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2015>

TABEL 9: TEVREDENHEID OVER DE VERZENDING EN DE ONTVANGST VAN PAKJES

% tevredenheid (score 5-7) ¹⁵	Particulieren										Ondernemingen					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Juistheid van de bestelling (aan de aangeduide geadresseerde)	97	95	92	94	93	89	92	95	96	96	87	90	88	90	95	89
Verzorgde, onbeschadigde afgifte van de pakjes	84	86	89	89	84	87	90	95	96	95	86	88	90	92	95	92

5.2.3. Aangetekende post

Om de tevredenheid van de consument over de aangetekende post te verhogen, heeft bpost geprobeerd de processen te wijzigen door onder andere een volmachtkaart voor zakelijke consumenten te ontwikkelen.

TABEL 10: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST

% tevredenheid (score 5-7) ¹⁶	Particulieren											Ondernemingen						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	64	65	71	68	69	69	70	68	69	72	72	74	59	60	60	64	68	71
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	78	82	86	79	80	81	83	83	84	85	88	88	76	78	79	82	86	86

De tevredenheidsscore is over het algemeen licht gestegen in 2015. Er kan echter worden vastgesteld dat het indexcijfer met betrekking tot het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen laag blijft, ook al is er een verbetering aangezien hiervoor de hoogste score mede wordt behaald in 2015. Wanneer we over een grotere tijdsspanne kijken wordt het duidelijk dat de continue inspanningen van bpost op dit gebied vruchten beginnen af te werpen. Het BIPT verwacht verdere verbeteringen.

5.2.4. Het programma "DoMyMove"

Om de kwaliteit te verbeteren van deze dienst voor het doorsturen van de post van een consument naar zijn nieuwe adres, heeft bpost geprobeerd de informatieverstrekking aan de klant te verbeteren, de communicatie naar de operationele teams te versterken en technische aanpassingen uit te voeren.

¹⁵ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten.

¹⁶ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

5.3. Klanten

Bpost heeft tot doel de ervaring van zijn klanten te verbeteren bij hun betrekkingen met de postale contactpunten: postkantoren, contact centers, enz. Het ging met name erom de wachttijd in deze postale contactpunten te blijven verkorten, door de voortzetting van de acties die aangevat waren in de voorgaande jaren inzake piekdagen, informatieverstrekking en modernisering van de verkooppunten.

5.3.1. Postkantoren

In de postale contactpunten (postkantoren en PostPunten), heeft bpost zijn initiatieven voortgezet om de klanten te informeren over de drukste dagen en om het personeel te helpen om die drukke dagen beter te beheren.

Voor de meest bezochte kantoren is er een kalendersysteem van piekuren in de postkantoren ontwikkeld: dat systeem informeert de klanten over de "rode" uren (pieken) of "groene" uren (dalen) en gaat steeds meer gepaard met een ticketsysteem, waarmee de klanten de wachttijd kunnen inschatten.

Bpost heeft ook diverse systemen ingevoerd om de kwaliteit van het onthaal in de kantoren te beoordelen en om de tekortkomingen die door de klachten worden gemeld, te verhelpen. De klanten worden beter ingelicht door beeldschermen in de kantoren en er zijn plannen om andere systemen in te voeren.

TABEL 11: TEVREDENHEID OVER DE KWALITEIT VAN DE DIENST BINNEN DE POSTKANTOREN EN POSTPUNTEN

% tevredenheid (score 5-7) ¹⁷	Particulieren											Ondernemingen						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Algemene tevredenheid over het postkantoor	87	87	91	88	84	84	87	87	90	94	91	92	80	79	87	89	86	86
De kennis van het dienstenaanbod	89	88	91	88	87	88	91	89	92	94	93	92	82	84	90	88	89	88
De hulpvaardigheid van het personeel	86	85	89	87	86	84	89	87	91	93	92	92	81	81	88	88	88	87
De vriendelijkheid van het personeel	83	80	85	84	84	84	88	87	92	92	91	92	79	81	88	87	84	87
Algemene tevredenheid over het PostPunt	-	-	-	90	86	87	89	90	94	94	93	92	88	86	90	91	81	87
De hulpvaardigheid van het personeel in de PostPunten	-	-	-	90	88	85	87	90	93	94	93	91	88	89	89	94	88	89
De vriendelijkheid van het personeel in de PostPunten	-	-	-	82	87	87	88	89	93	93	94	91	87	90	90	94	86	88

Over het algemeen is de klantentevredenheid in 2015 constant gebleven voor de particulieren. Voor de ondernemingen zien we dat er een herstel ingezet is na de sterke daling van vorig jaar. Hier dienen verdere inspanningen te gebeuren om de tevredenheid verder te verhogen.

5.3.2. Klantendiensten

¹⁷ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

Bpost heeft initiatieven ontwikkeld om de snelheid van de antwoordtijd van de telefonische contactcentra, alsook de kwaliteit van de antwoorden te verhogen. Het heeft ook geprobeerd om de behandeling en follow-up van de klachten te verbeteren, door bijzondere aandacht te besteden aan terugkerende klachten.

Deze maatregelen kunnen een invloed hebben gehad op de algemene opgetekende verbetering van de tevredenheid, maar bpost heeft daarover geen specifieke gegevens meegedeeld.

5.4. Personeel en veranderingen

De laatste as van de strategie voor de verbetering van de dienst van bpost was gericht op het personeel, de opleiding ervan, zijn gedrag en zijn engagement ten opzichte van de onderneming. Bpost heeft een enquête gehouden onder al zijn medewerkers om te peilen naar hun welzijn en hun engagement ten opzichte van de onderneming.

De verbeteringen op dat gebied dragen waarschijnlijk bij tot de verbetering van de dienstverlening door bpost.

5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Verbeterplan 2015

Het BIPT stelt vast dat de aanpak die bpost in 2012 ontwikkeld heeft om de kwaliteit van zijn werk te verhogen, succes lijkt te boeken en dat globaal bekeken de tevredenheid van de gebruikers toeneemt. Bpost dient echter te waken over bepaalde aspecten van de dienstverlening, zoals in punt 8 van dit document opgesomd, die nog voor enige verbetering vatbaar zijn.

6. ACTIEPLAN 2016

Voor 2016 vindt bpost dat de actielijnen die in 2012 vastgelegd zijn, prioritair moeten blijven. Ter herinnering: het gaat om de stem van de klant, de producten en processen, de klanten, het personeel en verandering. Bpost wil de resultaten die werden behaald deze voorbije jaren consolideren en versterken.

6.1. De stem van de klant

Bpost is van plan om zijn inspanningen verder te zetten om via verschillende kanalen naar de tevredenheid van de klant te polsen en op basis hiervan aanbevelingen doen naar het directiecomité om de algemene klantentevredenheid te verhogen.

6.2. Producten en processen

Bpost zal het project KLARA voortzetten en zal voorrang blijven geven aan de problemen inzake foutieve leveringen, aangetekende zendingen, het "DoMyMove"-systeem en de pakketten die de bestemming niet bereiken.

6.3. Klanten

Bpost zal zowel intern als extern blijven communiceren over het beheer van de piekdagen alsook over de informatieverstrekking aan de klanten en de modernisering van zijn verkooppunten. Ook wordt er in 2016 een nieuwe 'inline'-systeem getest en uitgerold, dat de klant bij het binnenkomen in het postkantoor gemakkelijk de juiste weg laat vinden naar de

juiste plaats en service. Tenslotte zijn er 5000 'mystery shopping'-bezoeken aan postkantoren en postpunten gepland in 2016.

6.4. Personeel en verandering

Bpost wenst verder te werken aan de verbetering van de interne communicatie en het algemene gedrag van het postpersoneel door deze communicatie toe te spitsen op het belang van een 100% klantgerichte aanpak.

6.5. Advies van het BIPT

Het BIPT moedigt bpost aan om zijn verbeteringen van de diensten te blijven voortzetten teneinde de klanttevredenheid te vergroten. De aanpak die wordt gevolgd sinds 2012 lijkt veelbelovend maar vergt nog inspanningen om de resultaten een duurzaam karakter te geven.

7. ALGEMENE CONCLUSIE

Op basis van de informatie waarover het beschikt, stelt het BIPT vast dat er metingen werden uitgevoerd door bpost om de tevredenheidsgraad van zijn klanten in 2015 te peilen, en verstrekt het een gunstig advies wat betreft de verwezenlijking van het actieplan 2015 en de maatregelen voor verbetering die het beoogt voor 2016.

Het BIPT stelt echter vast dat veel van de wijzigingen in de klantentevredenheidsresultaten geen statistische significantie vertonen voor een betrouwbaarheid van 95%. Dit kan mogelijk te wijten zijn aan een te lage steekproef. Deze vaststelling zal deel uitmaken van een mogelijke audit in verband met de bpost-klantentevredenheidsenquête die het BIPT in 2017 kan laten uitvoeren in het kader van haar operationeel plan 2017.

Verder stelt het BIPT vast dat het verbeteringsprogramma waartoe bpost zich verbond in 2012 en dat het voortzette in 2015 bemoedigende resultaten begint te oogsten inzake klantentevredenheid. Dit programma boekt vooruitgang en behaalt, voor sommige indexcijfers, erg hoge scores. Voor de PostPunten is de tevredenheid van ondernemingen hersteld na de daling van vorig jaar.

Het BIPT acht het nodig om de aandacht van bpost te vestigen op de volgende elementen:

- De algemene tevredenheidsindex in 2015 is verbeterd tegenover de cijfers geregistreerd in 2014. Dit jaar bereikt het een recordscore voor zowel de particulieren als de ondernemingen maar er zijn nog werkpunten.
- Er dient in het bijzonder aandacht te worden besteed aan de "dienstverlening in geval van verlies of beschadiging van de gewone zendingen" en aan "de klantendienst" die minder of maar nipt 70% scoren.
- Algemeen suggereert het BIPT aan bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 80% werd opgetekend, te verbeteren, met name:
 - Voor de ondernemingen:
 - De klantendienst (73%)
 - De wachttijd in de postkantoren (78%)
 - De openingsuren van de postkantoren (77%)
 - De toegankelijkheid van de postkantoren (79%)
 - De diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen (65%)
 - Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen (71%)
 - Voor de particulieren:
 - De klantendienst (72%)
 - De openingsuren van de postkantoren (77%)
 - De toegankelijkheid van de postkantoren (77%)
 - Diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen (73%)
 - Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen (74%)

Het BIPT zal de enquête voor meting van de klanttevredenheid uiteraard van dichtbij blijven volgen zoals bepaald in het beheerscontract en moedigt bpost aan om de inspanningen die het tot op heden heeft geleverd voort te zetten met een aandacht voor mogelijk gewijzigde klantennoden en -voorkeuren.

Charles Cuvelliez
Raadslid

Axel Desmedt
Raadslid

Luc Vanfleteren
Raadslid

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad