

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 6 OKTOBER 2015
BETREFFENDE
HET VERBETERINGSPLAN 2014 EN HET ACTIEPLAN 2015 VAN BPOST
NAAR AANLEIDING VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE 2014**

Niet-vertrouwelijke versie

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	3
2.	JURIDISCH KADER.....	4
3.	DE METHODE VOOR METING VAN DE KLANTENTEVREDENHEID	5
3.1.	KENMERKEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE	5
3.2.	ORGANISATIE VAN DE ENQUÊTE	5
3.3.	SCHAAL VAN DE TEVREDENHEID SPEILING.....	5
4.	DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2013	6
4.1.	ALGEMENE TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN.....	6
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>8</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 2014.....	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	14
5.3.1.	<i>Postkantoren.....</i>	<i>14</i>
5.3.2.	<i>Klantendiensten.....</i>	<i>15</i>
5.4.	PERSONEEL EN VERANDERINGEN.....	15
5.5.	MENING VAN HET BIPT OVER HET ACTIEPLAN 2014.....	16
6.	ACTIEPLAN 2015	16
6.1.	DE STEM VAN DE KLANT	16
6.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	16
6.3.	KLANTEN	16
6.4.	PERSONEEL EN VERANDERING.....	16
6.5.	NIEUWE PRIORITEITEN	16
6.6.	ADVIES VAN HET BIPT.....	16
7.	ALGEMENE CONCLUSIE.....	17

1. INLEIDING

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

- de peiling van de tevredenheid van zijn cliënteel 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 16 januari 2015 en 8 mei 2015 inzake de klantentevredenheid, het document dat op 22 mei 2015 door bpost werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2014 omvat, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2014 en het verbeteringsplan voor 2015.

Op 25 augustus 2015 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 6 oktober 2015 en de niet-vertrouwelijke versie ervan werd gepubliceerd op de website van het BIPT.

¹ Artikel 52 van het 5e beheerscontract:

"bpost dient, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting uit te voeren van de klantentevredenheid met betrekking tot de uitvoering door bpost van haar taken van openbare dienst. De resultaten van deze meting worden jaarlijks voorgelegd aan het BIPT. Deze meting bevat onder meer de klantentevredenheid ten aanzien van de verschillende postale service punten in termen van de wachttijd aan het loket, de nabijheid, de 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 plan. 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. 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 beheerscontract tussen de Staat en bpost².

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 2014 en het actieplan 2015.

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

Artikel 19 van het vijfde 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.⁴

Artikel 17.2 van hetzelfde 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 52.⁵

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;"

⁴ Artikel 19 van het vijfde beheerscontract luidt:

"[...] verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden. [...] zal bpost tegelijk een nieuwe benadering uitwerken voor de toegankelijkheid van de postkantoren waarin belangrijke werken worden uitgevoerd. In dat kader zal bpost ernaar streven om ze volledig toegankelijk te maken voor personen met verschillende types van handicaps, rekening houdend met de stedenbouwkundige reglementering en op basis van normen die worden bepaald na overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (hierna: "Hoge Raad"). bpost zal een contactpersoon aanduiden die zal instaan voor het contact met de Hoge Raad. Na dit overleg zal bpost de normen van toegankelijkheid vastleggen die bij belangrijke werken gehanteerd zullen worden in 2013. Tegen 2014 zal bpost aan de Minister onder wie bpost ressorteert een plan voorleggen voor de toepassing van deze criteria in postkantoren waarin belangrijke werken worden uitgevoerd. [...] zal bpost op een passende manier communiceren over de toegankelijkheid van elk postkantoor. Met betrekking tot postwinkels, wordt bpost gevraagd om de toegankelijkheid voor mindervaliden te hanteren als een belangrijk criterium bij de selectie van partners voor de uitbating van postwinkels; teneinde de toegankelijkheid van postwinkels voor mindervaliden te verbeteren, zal bpost de kosten cofinancieren die de postwinkels moeten maken om hun toegankelijkheid te verbeteren. Deze cofinanciering wordt beperkt tot een maximumbedrag van 50% van de totale kost van de werken en tot 10.000 EUR per postwinkel. Teneinde de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, zal de cofinanciering slechts worden toegekend op voorwaarde dat de postwinkel zich ertoe verbindt om de diensten van bpost aan te bieden gedurende een periode van 5 jaar volgend op de oplevering van de verbeteringswerken die werden gefinancierd door bpost. Het maximum totaal bedrag dat bpost in deze werken zal investeren wordt vastgelegd op 500.000 EUR voor de duur van het Contract."

⁵ Artikel 17.2 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. 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-Synovate);
- het betreft een permanente meting (ongeveer 530 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 bevroegde particuliere klanten) enerzijds en de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen die minder dan vijf werknemers tellen (1200 bevroegde klanten) anderzijds.

3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling

De bevroegde 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 tevredenheid⁶ 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.

⁶ De tevredenheid bestaat uit het aandeel van klanten dat aangeeft eerder tevreden, tevreden of zeer tevreden te zijn.

4. DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2013

Eerst wordt de algemene klanttevredenheid gemeten. Vervolgens wordt de meer specifieke klanttevredenheid 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 alle tabellen in dit document zijn de best behaalde scores in het groen gemarkeerd en de slechts behaalde scores in het rood. Wanneer deze scores meerdere keren voorkomen per rij wordt de meest recente score gemarkeerd.

TABEL 1: ALGEMENE TEVREDENHEIDSENQUÊTE

	Particulieren											Ondernemingen					
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010**	2011**	2012**	2013**	2014**
% tevredenheid (score 5-7)																	
Algemene tevredenheid	71	74	75	76	75	82	81	83	78	83	86	88	78	76	82	84	85
Verzending van post in België					84	86	87	88	86	90	91	93	82	81	90	91	92
De postbode					93	90	92	91	88	90	92	89	85	83	88	90	86
Verzending van pakjes in België				86	83	93	85	84	87	93	93	95	86	88	88	92	93
Verzending van pakjes naar het buitenland					76	77	79	72	81	87	84	86	82	77	81	81	87
Tijdige levering van de krant	87	92	96	95	94	89	93	92	90	92	95	95	89	88	92	93	92
De informatieverstrekking					80	79	83	84	86	86	88	89	78	80	81	87	88
Het postkantoor	86	87	87	91	88	84	84	87	87	90	94	91	80	79	87	89	86
Het PostPunt	-	-	-	-	90	86	87	89	90	94	94	93	88	86	90	91	81
eShop	-	-	-	-		93	85	88	93	86	96	90	88	90	92	94	91
Klantendienst**	-	-	-	-	73	71	69	73	67	76	80	85	60	65	69	78	76

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die tussen 2007 en 2011 (zie punt 3 van het advies) is toegepast

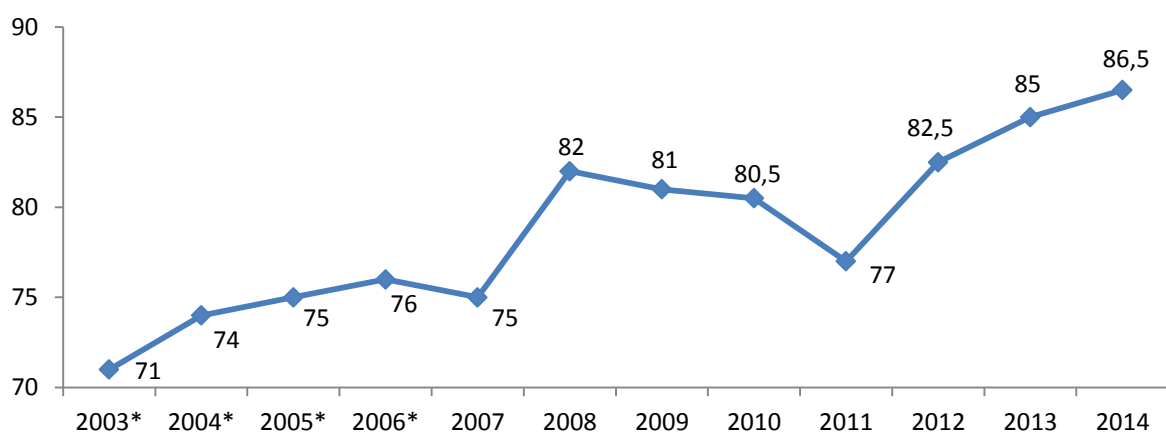
** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

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 2013 en 2014 dicht bij elkaar.

Enkel inzake het PostPunt zien we een sterke terugval met tien procentpunten. Dit geeft bij de ondernemingen de laagste score voor PostPunten sinds de metingen zijn gestart in 2010. Verder wijst het BIPT op de daling bij de eShop voor particulieren en op de terugval bij de postbode voor ondernemingen. Hier dient bpost inspanningen te leveren om de tevredenheid te verhogen.

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

FIGUUR 1: Evolutie van de algemene klanttevredenheid (in %) sinds 2003



* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die sedert 2007 (zie punt 3) is toegepast

Voor het derde jaar op rij tekent bpost een stijging op van de klanttevredenheid (+1,8%). Met 86,5% 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 12 jaar enquêtes.⁷

De algemene tevredenheid van de klanten is gestegen, zowel op de particuliere markt (+2,3%) als op de markt van de kleine professionele klanten (+1,2%).

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).

⁷ Er dient te worden opgemerkt dat tussen 2003 en 2009 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.

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 stijgt met 1 procentpunt ten opzichte van 2013. Voor de ondernemingen zien we een stijging van 72% naar 77%. Het is overigens belangrijk om op te merken dat 90% van de particulieren en 87% van de ondernemingen tevreden waren over de snelheid van de dienst aan het loket zelf.

Wat betreft de wachttijden in de PostPunten zien we een lichte daling tot een tevredenheid van 88% voor de particulieren en 81% voor de ondernemingen. Deze daling zien we ook terug bij de snelheid van de dienstverlening in de PostPunten: 90% van de particulieren en 84% van de ondernemingen geven hier aan tevreden te zijn, ten opzichte van respectievelijk 91% en 90% in 2013.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat zowel particulieren en ondernemingen een hogere tevredenheid rapporteren inzake de wachttijden voor PostPunten ten opzichte van postkantoren. Ondernemingen vertonen echter een hogere graad van tevredenheid bij de snelheid van de service aan het postloket ten opzichte van de snelheid van de service in het PostPunt.

Het BIPT wijst op de terugval van de snelheid van de service in het postpunt voor de ondernemingen. bpost dient hier inspanningen te doen om de tevredenheid te verhogen.

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

% tevredenheid (score 5-7) ⁸	Particulieren												Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010**	2011**	2012**	2013**	2014**
Wachttijd tot men wordt bediend in het postkantoor	63	66	61	69	66	62	65	71	72	83	81	82	62	61	68	72	77
Snelheid van de service aan het postloket	72	76	76	81	78	78	78	83	82	88	90	90	75	75	83	84	87
Wachttijd tot men wordt bediend in het PostPunt	-	-	-	-	72	76	75	78	78	86	89	88	75	75	79	84	81
Snelheid van de service in het PostPunt	-	-	-	-	85	79	80	83	82	91	91	90	82	82	84	90	84

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

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 85,8% van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten terwijl in meer dan 4,4% 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 beste score totnogtoe wat een onderbouwing is van het verbeterde tevredenheidscijfer.

⁸ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁹

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

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

Over het algemeen dalen de tevredenheidscijfers in 2014 met een opmerkelijke daling van 11 procentpunten voor de ondernemingstevredenheid inzake de openingsuren van de PostPunten, wat het laagste gemeten resultaat is sinds 2010. Hier dient bpost inspanningen te verrichten om de tevredenheid te verhogen.

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

% tevredenheid (score 5-7) ¹⁰	Particulieren											Ondernemingen					
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010**	2011**	2012**	2013**	2014**
Openingsuren van de postkantoren	63	59	63	66	68	76	76	78	76	79	79	78	75	70	76	75	73
Openingsuren van de PostPunten	-	-	-	-	95	90	88	87	90	90	92	90	88	92	90	94	83

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die sedert 2007 (zie punt 3) is toegepast

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

Op verzoek van het BIPT heeft bpost concrete gegevens over de openingstijden per week, de openingsuren na 17 uur en de openingsuren op zaterdag van de "postale servicepunten" doorgestuurd.

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN¹¹

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

⁹ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

¹⁰ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

¹¹ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

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 licht gedaald is sinds 2006. Bovendien moet worden opgemerkt dat ook al waren de meeste Postale Servicepunten in 2006 postkantoren, het voortaan voor de helft postkantoren en voor de andere helft PostPunten betreft. In 2014 waren 67% van de postale servicepunten open na 17 u 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 en voor ondernemingen sterk gedaald ten opzichte van 2013.

De tevredenheid betreffende de nabijheid van de postkantoren en de PostPunten is voor particulieren licht gestegen in 2014 terwijl deze voor ondernemingen sterk gedaald is met een negatieve uitschieter voor de nabijheid van een PostPunt (van 95% in 2013 naar 81% in 2014).

Het BIPT wijst op de terugval van de klanttevredenheidscijfers voor de ondernemingen. Hier dient bpost inspanningen te leveren om de tevredenheid te verhogen.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren											Ondernemingen					
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010**	2011**	2012**	2013**	2014**
% tevredenheid (score 5-7) ¹²																	
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)					72	73	70	77	75	76	79	78	74	70	74	82	71
De nabijheid van een postkantoor					76	78	76	79	80	83	83	85	74	75	80	84	76
De nabijheid van een PostPunt	-	-	-	-	67	82	82	83	84	88	89	90	85	81	89	95	81

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en PostPunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2014 was er één PostPunt meer dan in 2013.

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

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

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

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 2013 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.

Hoewel de klanttevredenheid over het algemeen gestegen is, wijst het BIPT op de daling in klanttevredenheid van ondernemingen voor onder meer de nabijheid en de openingsuren van de PostPunten. Een verkennende studie naar de (gewijzigde) voorkeuren en noden van ondernemingen kan een mogelijke oplossing zijn om het probleem beter in kaart te brengen.

5. HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2014

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 2014 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 2014, die van 84% naar 85% stijgt voor de ondernemingen en van 86% naar 88% 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				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010**	2011**	2012**	2013**	2014**
Correcte bestelling door de postbode	85	77	80	81	82	82	84	86	82	81	83	85	82	78	80	76	85
Naleving van de bestellingstermijnen	53	62	72	78	81	84	83	85	81	86	86	89	80	79	81	77	89
Ontvangst van kranten en tijdschriften	87	92	96	95	94	89	93	92	90	92	95	95	89	88	92	93	92
Zorg besteed aan de brievenpost	88	84	85	85	85	88	89	88	86	89	92	90	87	85	89	93	89
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	63	59	67	64	65

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die sedert 2007 (zie punt 3) is toegepast

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

Over het algemeen zien we dat de tevredenheidscijfers verbeteren of gelijk blijven. Het BIPT wenst echter de aandacht te vestigen op de daling van klantentevredenheid bij ondernemingen voor de zorg die besteed wordt aan de brievenpost. Hier dienen inspanningen te gebeuren om de tevredenheid te verhogen.

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 gestegen in 2014.

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

% tevredenheid (score 5-7) ¹⁴	Particulieren												Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010**	2011**	2012**	2013**	2014**
Juistheid van de bestelling (aan de aangeduide geadresseerde)				97	95	92	94	93	89	92	95	96	87	90	88	90	95
Verzorgde, onbeschadigde afgifte van de pakjes				84	86	89	89	84	87	90	95	96	86	88	90	92	95

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

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

¹⁴ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten.

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

	Particulieren												Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010**	2011**	2012**	2013**	2014**
% tevredenheid (score 5-7) ¹⁵																	
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	70	64	65	71	68	69	69	70	68	69	72	72	59	60	60	64	68
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	85	78	82	86	79	80	81	83	83	84	85	88	76	78	79	82	86

De tevredenheidsscore is over het algemeen gestegen in 2014. Zo kan worden vastgesteld dat het indexcijfer m.b.t. 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 2014. Het is duidelijk dat de continue inspanningen van bpost op dat gebied vruchten beginnen af te werpen. Het BIPT verwacht nog grotere verbeteringen op dat gebied.

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.

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

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

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) ¹⁶	Particulieren												Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010**	2011**	2012**	2013**	2014**
Algemene tevredenheid over het postkantoor	86	87	87	91	88	84	84	87	87	90	94	91	80	79	87	89	86
De kennis van het dienstenaanbod	91	89	88	91	88	87	88	91	89	92	94	93	82	84	90	88	89
De hulpvaardigheid van het personeel	82	86	85	89	87	86	84	89	87	91	93	92	81	81	88	88	88
De vriendelijkheid van het personeel	76	83	80	85	84	84	84	88	87	92	92	91	79	81	88	87	84
Algemene tevredenheid over het PostPunt	-	-	-	-	90	86	87	89	90	94	94	93	88	86	90	91	81
De hulpvaardigheid van het personeel in de PostPunten	-	-	-	-	90	88	85	87	90	93	94	93	88	89	89	94	88
De vriendelijkheid van het personeel in de PostPunten	-	-	-	-	82	87	87	88	89	93	93	94	87	90	90	94	86

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die sedert 2007 (zie punt 3) is toegepast

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

Over het algemeen daalt de klanttevredenheid in 2014 licht voor de particulieren. Voor de ondernemingen zien we dat er voor het PostPunt een zeer significante daling optreedt, tot zelfs 10 procentpunten voor de algemene tevredenheid over het PostPunt. Hier dienen inspanningen te gebeuren om de tevredenheid te verhogen.

5.3.2. Klantendiensten

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.

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

5.5. Mening van het BIPT over het Actieplan 2014

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 haar beleid rond de PostPunten voor ondernemingen te herzien, aangezien er een duidelijk signaal bestaat dat de tevredenheid hieromtrent sterk gedaald is.

6. ACTIEPLAN 2015

Voor 2015 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 de tevredenheid van de klant te meten enerzijds en anderzijds om deze te verbeteren.

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. De onderneming is ook van plan om de klachtenbehandeling te verbeteren en zijn enquêtes verder te zetten om de klantentevredenheid onmiddellijk na een dienstverlening te peilen.

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. Nieuwe prioriteiten

Naast de voortzetting van de doelstellingen die sinds 2012 vastliggen, is bpost van plan om verbeteringen aan te brengen op het vlak van de verzending en de distributie van de pakjes aan de hand van het "bpack"-programma en op het vlak van informatieverstrekking aan het publiek door de communicatie over de producten en diensten te versterken. Het KLARA-project zal worden uitgebreid naar alle klachten. bpost is ook van plan om de informatieve inhoud op zijn website te vereenvoudigen en bij te werken en de informatie toegankelijk te maken voor de klanten via toepassingen voor smartphones en tablets.

6.6. Advies van het BIPT

Het BIPT moedigt bpost aan om zijn verbeteringen van de diensten te blijven voortzetten teneinde de klantentevredenheid te vergroten. De aanpak die wordt gevolgd sinds 2012 lijkt

veelbelovend maar zal een werk van lange adem zijn die pas na verloop van tijd duurzame resultaten zal opleveren.

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 2014 te peilen, en verstrekt het een gunstig advies wat betreft de verwezenlijking van het verbeteringsplan 2014 en de maatregelen voor verbetering die het beoogt voor 2015.

Het BIPT stelt vast dat het verbeteringsprogramma waartoe bpost zich verbond in 2012 en dat het voortzette in 2014 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 echter sterk gedaald.

Het BIPT vindt het dan ook nodig om de aandacht van bpost te vestigen op de volgende elementen.

- De algemene tevredenheidsindex in 2014 is verbeterd tegenover de cijfers geregistreerd in 2013. Dit jaar bereikt het een recordscore voor zowel de particulieren als de ondernemingen maar het kan nog beter. Wanneer de resultaten van dichterbij bekeken worden kan vastgesteld worden dat bepaalde indexcijfers verslechteren ten opzichte van de voorgaande jaren.
- Er dient heel in het bijzonder aandacht te worden besteed aan de "dienstverlening in geval van verlies of beschadiging van de gewone zendingen" en aan "het gemak om aangetekende zendingen te ontvangen" die minder of maar nipt 70% scoren.
- Ook de klantentevredenheid van ondernemingen inzake PostPunten vereist een bijzondere aandacht. Het is mogelijk dat de verwachtingen en de noden van de gebruikers hier veranderd zijn.
- 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 (76%)
 - De wachttijd in de postkantoren (77%)
 - De openingsuren van de postkantoren (73%)
 - De toegankelijkheid van de postkantoren (71%)
 - De nabijheid van de postkantoren (76%)
 - De diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen (65%)
 - Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen (68%)
 - Voor de particulieren:
 - De openingsuren van de postkantoren (78%)
 - De toegankelijkheid van de postkantoren (78%)
 - Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen (72%)

- Het BIPT vraagt bijkomende inspanningen om het tevredenheidsniveau te herstellen wat betreft de indexcijfers die sterk achteruit zijn gegaan, voornamelijk voor de klantentevredenheid van de ondernemingen inzake de PostPunten en postkantoren:

TABEL 12: ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING VAN BPOST DIE STERK LAGER SCOREN

Aspecten van de dienstverlening van bpost die sterk lager scoren	Score in 2013 (procent)	Score in 2014 (procent)	Wijziging (procentpunten)
Algemene tevredenheid PostPunten	91	81	- 10
Vriendelijkheid personeel PostPunten	94	86	- 8
Hulpvaardigheid personeel PostPunten	94	88	- 6
Nabijheid PostPunten	95	81	- 14
Nabijheid postkantoor	84	76	- 8
Toegankelijkheid postkantoren & PostPunten	82	71	- 11
Openingsuren PostPunten	94	83	- 11

Het BIPT zal de enquête voor meting van de klantentevredenheid 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