

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 13 DECEMBER 2019 BETREFFENDE HET
VERBETERINGSPLAN 2018 EN HET ACTIEPLAN 2019 VAN BPOST NAAR
AANLEIDING VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE 2018**

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
3.4.	AANPASSINGEN NAAR AANLEIDING VAN DE CONTROLE VAN DE JAARLIJKSE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE UITGEVOERD DOOR BPOST	5
4.	DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2018	6
4.1.	ALGEMENE TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN.....	6
4.2.	TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN OVER SPECIFIEKE PUNTEN	8
4.2.1.	<i>Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de postpunten.....</i>	9
4.2.2.	<i>Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren.....</i>	10
4.2.3.	<i>Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/postpunten.....</i>	10
4.3.	SAMENVATTING EN CONCLUSIE VAN HET BIPT	11
5.	HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2018.....	12
5.1.	DE STEM VAN DE KLANT	12
5.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	13
5.2.1.	<i>Correcte bestelling van de brievenpost.....</i>	13
5.2.2.	<i>Correcte bestelling van de pakjes.....</i>	13
5.2.3.	<i>Aangetekende post.....</i>	14
5.2.4.	<i>Verhuisdienst.....</i>	14
5.3.	KLANTEN	14
5.3.1.	<i>Postkantoren.....</i>	14
5.3.2.	<i>Klantendiensten.....</i>	15
5.4.	PERSONEEL EN VERANDERINGEN.....	15
5.5.	ADVIES VAN HET BIPT MET BETREKKING TOT HET ACTIEPLAN 2018.....	16
6.	ACTIEPLAN 2019	16
6.1.	DE STEM VAN DE KLANT	16
6.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	16
6.3.	KLANTEN	17
6.4.	PERSONEEL EN ENGAGEMENT.....	17
6.5.	ADVIES VAN HET BIPT.....	18
7.	ALGEMENE CONCLUSIE.....	18

1. INLEIDING

Krachtens artikel 38¹ van het zesde beheerscontract, gesloten op 1 september 2016, voor een periode van 5 jaar en met ingang op 1 januari 2016 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.

Krachtens datzelfde artikel 38 van het zesde beheerscontract moet het BIPT een advies uitbrengen over de uitvoering van het actieplan.

Dit advies van het BIPT berust op verschillende documenten nl.: de bpost-presentaties inzake de klanttevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 7 mei 2019, het document dat op 27 mei 2019 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2018, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2018 en het verbeteringsplan voor 2019 omvat.

Op 12 november 2019 heeft de Raad van het BIPT dit advies goedgekeurd en aan bpost gestuurd voor het eventueel aanduiden van passages die als vertrouwelijk moeten worden beschouwd. De consultatieperiode voor bpost liep van 14 november 2019 tot 14 december 2019. Bpost heeft op 27 november 2019 gereageerd op het ontwerpbesluit.

2. JURIDISCH KADER

Het BIPT is krachtens artikel 14, § 1, 6^o, 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 zesde beheerscontract tussen de Staat en bpost².

Zoals hierboven vermeld, voorziet artikel 38 van het zesde beheerscontract 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 2018 en het actieplan 2019.

Artikel 10.2 van het zesde beheerscontract bepaalt dat het retail-netwerk van bpost uit minstens 1.300 postale service punten moet bestaan.

¹ Artikel 38 van het 6^{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." Sinds 1 januari 2016 is het zesde beheerscontract (B.S. 12 september 2016) van toepassing tot en met 31 december 2020, behalve voor wat betreft de niet- opgeheven delen van het vijfde beheerscontract.

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."*

Artikel 10.4 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren moet garanderen.

Artikel 11.2 van zesde 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 38.

Artikel 12 van het zesde beheerscontract verplicht bpost om een postaal service punt met een basisassortiment binnen de 5 kilometer bereikbaar moet zijn voor minimum 95% van de bevolking en binnen de 10 kilometer voor 98% van de bevolking.

Artikel 13 van het zesde 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.

Artikel 13.1 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost zich ertoe verbindt om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden ten einde tegen 2017 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 10 % terug te brengen.

Artikel 18 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen.

Artikel 18.2 van het zesde beheerscontract bepaalt de wachttijd tussen 80 % en 90 % van alle klanten niet langer dan vijf minuten bedraagt voor de bediening.

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 zesde 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 werknemers. 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 studie bureau (Ipsos);
- het betreft een permanente meting van ongeveer 500 interviews per maand voor zowel de particuliere klanten als de ondernemingen in de brede zin;
- op basis van een willekeurige steekproef;
- gebaseerd op de telefonische interviews door de professionals volgens de CATI-methode (Computer Assisted Telephone Interview);
- de methodologie werd behouden.

3.2. Organisatie van de enquête

De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen: enerzijds de particulieren (2.400 bevraagde particuliere klanten in 2018) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (3.600 business klanten in 2018), waaronder 1200 zelfstandigen, vrije beroepen en kleine

ondernemingen met minder dan vijf werknemers. In dit advies m.b.t. de klantentevredenheidsmeting van bpost van 2018 werd er alleen rekening gehouden met de resultaten van de particulieren, de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers.

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 tevredenheid³ van bpost worden de klanten die 6 of 7 geven als score beschouwd als 'tevreden klanten'. De 'ontevreden klanten' bestaan uit de 'eerder ontevreden', de 'ontevreden' en de 'heel ontevreden' klanten. De rapporteringen van bpost van de voorgaande jaren waren gebaseerd op het 'top 3 %' (scores 5, 6 of 7). Vanaf de rapportering van bpost m.b.t. 2018 zijn de tevreden klanten gebaseerd op het 'top 2 %' (scores 6 of 7).

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 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn.

3.4. Aanpassingen naar aanleiding van de controle van de jaarlijkse klantentevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost

PWC heeft in opdracht van het BIPT een controle uitgevoerd van de jaarlijkse klantentevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost⁴. Bpost heeft naar aanleiding van deze controle een actieplan opgesteld dat door het BIPT werd goedgekeurd op 15 juni 2018.

De onderstaande tabel bevat de aanbevelingen van PWC en de engagementen van bpost hieromtrent:

³ De tevredenheid bestaat uit het aandeel van klanten dat aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn. Het betreft dus geen rekenkundig gemiddelde berekend op basis van de scores van respondenten.

⁴ Mededeling van de raad van het BIPT van 20 april 2018 met betrekking tot de uitvoering van een controle naar de bpost-klantentevredenheidsenquête

	Aanbeveling van de controle	Prioriteit	Status
1	Toevoegen van de vraag m.b.t. tevredenheid van snelheid van bediening aan het loket in postkantoor en postpunt.	Hoog	Deze vraag werd opnieuw toegevoegd in juli 2018. In dit advies werden de resultaten van 6 maanden weergegeven.
2	De grafiek met resultaten voor globale tevredenheid ook opgesplitst weergegeven voor residentiële en kleine professionele klanten.	Hoog	Dit werd toegepast in dit advies.
3	Bij de bepaling van tevreden klanten zich beperken tot klanten die een score 6 of 7 hebben gegeven.	Hoog	Dit werd toegepast in dit advies.
4	Een aantal vragen m.b.t. de behandeling van klachten en de klantendienst opnieuw invoeren.	Medium	Deze vragen worden opnieuw toegevoegd sinds januari 2019.
5	De resultaten van de globale tevredenheid en tevredenheid per product weergegeven voor alle punten van de schaal.	Medium	De opsplitsing van resultaten in drie categorieën, namelijk: tevreden klanten (scores 6 of 7), ontevreden klanten (scores 1, 2 of 3) en de restcategorie (scores 4 of 5) is toegepast in dit advies.
6	Bijkomende garanties geven m.b.t. efficiënte en kwalitatieve dataverwerking van Ipsos.	Medium	bpost heeft deze voorwaarde opgenomen in de RFP bij de selectie die gedaan werd.
7	Bijkomende kwaliteitscontrole bij het verwerken van data binnen bpost.	Medium	Dit werd toegepast in dit advies.
8	Visueel aanduiden dat de resultaten minder betrouwbaar zijn bij samples waar het minimum niet behaald werd.	Medium	Dit werd toegepast in dit advies.

De meeste actiepunten van bpost naar aanleiding van de aanbevelingen van PWC werden reeds uitgevoerd. Vanaf 1 januari 2019 wordt 1 actiepunt uitgevoerd en 1 ander actiepunt is opgenomen in de RFP bij de selectie van de leverancier.

4. DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2018

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.

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
80 tot en met 89	
70 tot en met 79	
60 tot en met 69	
50 tot en met 59	
40 tot en met 49	

TABEL 1: ALGEMENE TEVREDENHEIDSENQUÊTE

	Particulieren											Ondernemingen							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
% tevredenheid (score 6 - 7)																			
Algemene klanttevredenheid	67	67	62	68	69	72	73	74	72	71	55	67	68	71	70	69	73	67	
Verzending van post in België	54	60	56	65	66	70	72	71	69	67	45	60	66	69	70	69	71	64	
De postbode	77	72	66	74	81	73	75	74	73	74	62	69	78	70	70	73	70	70	
Verzending van pakjes in België	68	61	65	68	65	81	80	79	77	79	51	61	66	70	72	73	75	68	
Verzending van pakjes naar het buitenland	48	49	61	62	64	70	72	69	68	72	39	54	49	64	65	74	66	60	
Tijdige levering van de krant				80	84	86	88	81	87	87		77	75	84	82	78	84	78	
De informatieverstrekking	52	53	53	53	54	59	61	60	59	58	41	42	49	54	54	53	55	54	
Het postkantoor	63	65	66	76	81	77	78	78	78	78	50	67	74	71	68	71	71	72	
Het postpunt	61	65	64	74	79	77	79	80	76	81	63	69	76	72	68	69	79	77	

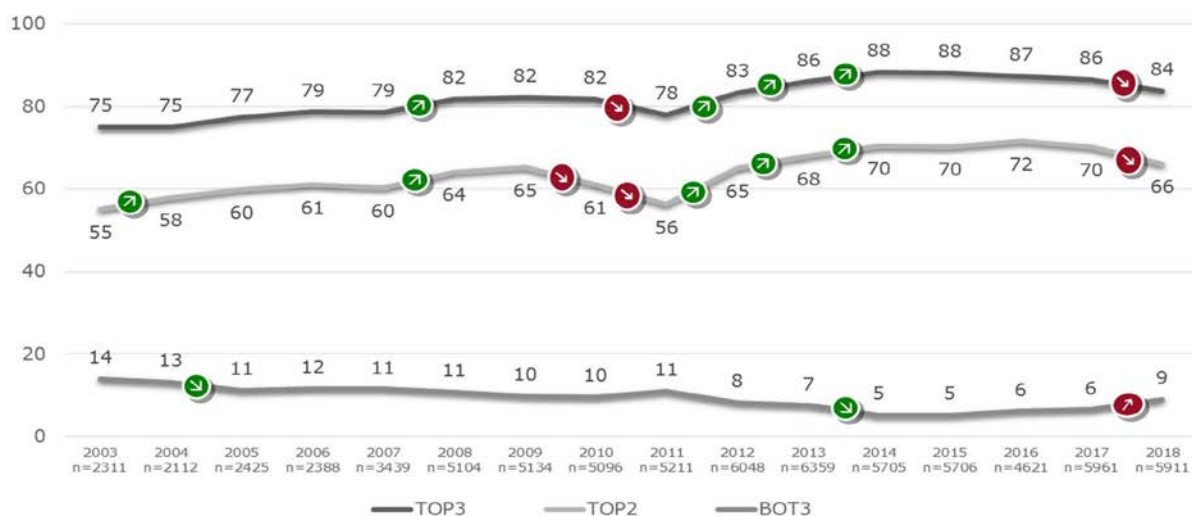
Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene tevredenheid bij particulieren op ongeveer hetzelfde niveau als vorig jaar ligt. Bij de ondernemingen is de algemene tendens echter een duidelijke vermindering van de klanttevredenheid in 2018 van 73 % in 2017 tot 67 % in 2018 aangezien zes subcategoriën slechter, één subcategorie onveranderd en één subcategorie verbeterd zijn. Over het algemeen liggen de cijfers van 2016, 2017 en 2018 dicht bij elkaar voor de particulieren. De klanttevredenheid van de ondernemingen fluctueerde meer de afgelopen drie jaren en hiervan was 2018 relatief gezien het slechtste jaar.

Bij de particulieren zijn de belangrijkste wijzigingen in 2018 de grotere tevredenheid over zowel de verzending van pakjes naar het buitenland als het postpunt. Bij de ondernemingen zijn de voornaamste tendensen de gevoelige vermindering van de klanttevredenheid over de verzending van post in België, de verzending van pakjes in België en het buitenland en de tijdige levering van de krant.

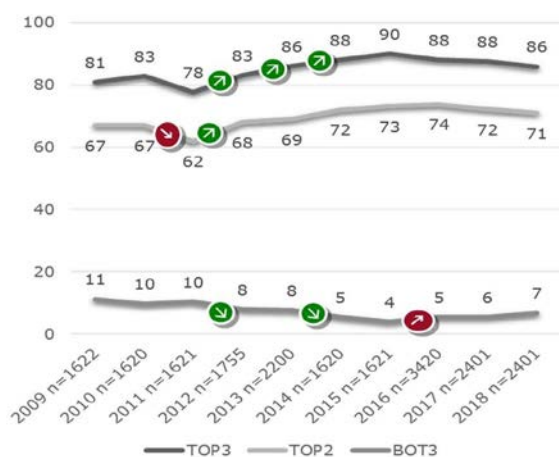
De evolutie van de algemene klanttevredenheid van bpost is te zien in grafiek 1. Tussen 2003 en 2010 stemde de algemene klanttevredenheid (in %) overeen met de tevredenheidsgraad van de particuliere klanten aangezien de meting niet van toepassing was op de ondernemingen. Sinds 2010 stemt de algemene klanttevredenheid (in %) 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 zelfstandige, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan vijf loontrekkenden.

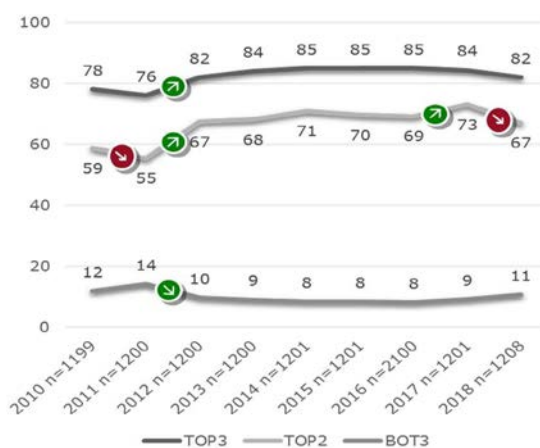
FIGUUR 1: EVOLUTIE VAN DE ALGEMENE KLANTENTEVREDENHEID (IN %)



Tevredenheid particulieren:



Tevredenheid ondernemingen:



De algemene klanttevredenheid ("TOP 2 %") is in 2018 gedaald door de significante daling van de tevredenheid bij de ondernemingen met – 6 procentpunten. Dat is de scherpste daling van de afgelopen negen jaren bij het segment ondernemingen met betrekking tot de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers. Deze is volgens bpost vnl. te wijten aan operationele storingen in de dienstverlening ten gevolge van de stakingen.

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 11, 13 en 18 van het zesde 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 tevredenheid over de wachttijd tot men bedient wordt neemt in 2018 toe voor de wachttijden van de particulieren voor zowel het postkantoor als de postpunten en voor de ondernemingen bij het postkantoor. De tevredenheid van de particulieren voor de wachttijden in het postpunt neemt in 2018 significant toe met 9 procentpunten. De tevredenheid van de ondernemingen over de wachttijden in het algemeen is duidelijk lager dan de tevredenheid van de particulieren.

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

	Particulieren										Ondernemingen									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Wachttijd tot men bedient wordt in het postkantoor	40	42	43	56	54	60	58	61	57	61	27	32	34	41	42	49	53	47	49	51
Wachttijd tot men bedient wordt in het postpunt	51	51	50	60	64	63	61	69	63	72	44	46	54	51	66	63	64	59	69	66

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]

In tabel 3 worden de resultaten van de interne metingen van bpost weergegeven. De resultaten van bpost geven aan dat in 86,9 % van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten terwijl in meer dan 4,3% van de gevallen de klanten meer dan 10 minuten moeten wachten. De gemiddelde wachttijden in de postkantoren zijn verbeterd in 2018 voor de drie verschillende categorieën die gemeten worden.

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁵

Gemiddelde wachttijd in het postkantoor	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
< 5'	77,0%	82,0%	84,3%	83,5%	84,4%	85,8%	85,4%	82,4%	85,2%	86,9%
5'-10'	13,0%	12,0%	10,3%	10,7%	10,3%	9,8%	10,4%	11,2%	10,1%	8,8%
> 10'	10,0%	6,0%	5,4%	5,9%	5,3%	4,4%	4,2%	6,4%	4,7%	4,3%

⁵ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

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

De particulieren zijn in 2018 meer tevreden over de openingsuren van zowel de postkantoren als de postpunten. De ondernemingen daarentegen zijn in 2018 minder tevreden over de openingsuren van zowel de postkantoren als de postpunten. De tevredenheid van de ondernemingen over de openingsuren van de postkantoren is in 2018 significant gedaald.

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

	Particulieren										Ondernemingen									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Openingsuren van de postkantoren	58	55	53	58	58	56	55	52	50	57	46	46	44	49	52	54	52	45	51	40
Openingsuren van de postpunten	75	71	72	75	78	73	70	72	75	78	72	69	68	77	81	71	75	69	76	73

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

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN⁶

aantal postale servicepunten en hun openingsuren	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Totaal aantal postale servicepunten	1403	1394	1375	1340	1343	1344	1342	1337	1336	1335
Openingsuren per week (totaal)	70482	69102	67500	65295	65417	65877	65478	63310	63953	64309
Wekelijks gemiddelde van de openingsuren	50,55	49,45	48,9	48,75	48,35	48,9	48,65	47,2	47,7	47,85
Aantal postale servicepunten open na 17 uur	981	985	899	869	901	898	1328	1315	1316	1309
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	1212	1189	1162	1134	1143	1145	1142	1199	1200	1201

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 2009.

Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste postale servicepunten in 2007 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan postpunten zijn.⁷ In 2018 waren 98% van de postale servicepunten open na 17 u (ten opzichte van 67% in 2014) en 90% open op zaterdag.

Zowel het aantal openingsuren per week als het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is in 2018 licht gestegen.

4.2.3. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/postpunten

De tevredenheid van de particulieren en de ondernemingen over de toegankelijkheid, de nabijheid van postkantoren en postpunten is in 2018 ongeveer op hetzelfde niveau als vorig jaar

⁶ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

⁷ Zie hiervoor ook tabel 7.

gebleven met uitzondering van de tevredenheid van de ondernemingen over de toegankelijkheid waar er een daling is met 9 procentpunten.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren										Ondernemingen									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	58	58	57	57	61	57	56	62	61	60	49	50	48	56	56	59	57	56	59	50
De nabijheid van een postkantoor	59	61	58	65	69	66	68	67	69	68	53	50	51	62	67	61	64	63	66	66
De nabijheid van een postpunt	66	59	65	71	74	77	71	75	77	77	60	61	61	71	76	66	69	71	78	76

Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en postpunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2018 daalde het aantal postkantoren met 1 eenheid en is het aantal postpunten stabiel gebleven ten opzichte van 2017.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Postkantoren	716	690	676	670	669	669	664	662	662	661
Postpunten	687	704	699	670	674	675	678	675	674	674

4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 38 en de artikelen 11.2, 12, 13 en 18 van het zesde beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2018 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.

De resultaten van de meting van de algemene klanttevredenheid van 2018 die door bpost georganiseerd werd is gedaald ten opzichte van 2017. De globale daling van de tevredenheid bedraagt -1 procentpunt bij de particulieren en een significante daling van -6 procentpunten bij het segment ondernemingen met betrekking tot de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers.

Het segment ontevreden klanten (zie figuur 1: BOT 3%, nl. scores van 1, 2 of 3) kende voor zowel de particulieren als de ondernemingen een continue significante negatieve evolutie over de afgelopen vier jaren. In 2015 werd de beste score van de afgelopen negen jaren gerealiseerd voor het BOT 3 % segment voor zowel de particulieren als de ondernemingen met respectievelijk 4 % en 8 %. Over de periode 2015-2018 neemt het BOT 3 % voor zowel de particulieren als de ondernemingen toe met 3 procentpunten tot respectievelijk 7 % en 11 %. De duidelijk negatieve

tendens bij het segment ontevreden klanten voor zowel de particulieren als de ondernemingen over de laatste vier jaren is betekenisvol.

Het BIPT concludeert dat de wachttijden aan de postklokken in het postkantoor verbeterd zijn voor de drie verschillende gemeten categorieën wachttijden. De wachttijd beneden 5 minuten is in 2018 verbeterd met 1,7 procentpunt. De tevredenheidsgraad van de particulieren inzake de wachttijden in de postpunten is significant verbeterd met 9 procentpunten. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten van zowel de particulieren (gemiddeld meer dan circa 15 procentpunten extra) als de ondernemingen (gemiddeld meer dan circa 20 procentpunten extra) is stelselmatig significant groter dan de tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren voor de periode 2011 t.e.m. 2018.

Het aantal openingsuren per week is met 0,6 % toegenomen in 2018.

De tevredenheid over informatieverstrekking blijft de slechtste score van de acht subcategorieën vermeld in tabel 1 over de laatste acht jaren. De ombudsdienst voor de postsector heeft in zijn jaarverslag 2018 (pagina's 34 t.e.m. 37) tevens expliciet melding gemaakt van de ontoegankelijkheid van de klantendienst van bpost omdat klachten niet kunnen gemeld worden via de voorziene procedures van bpost. Het BIPT raadt bpost aan om hieromtrent gepaste actie te ondernemen.

Het actieplan van bpost naar aanleiding van de controle van de klantentevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost is reeds grotendeels uitgevoerd. 1 actiepunt van het actieplan van bpost zal vanaf 1 januari 2019 uitgevoerd worden en een ander actiepunt werd opgenomen in de RFP bij de selectie van de leverancier.

5. HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2018

Sinds 2012 heeft bpost beslist om zijn aanpak te herstructureren om de algemene tevredenheid van de consument te verbeteren. Deze herstructurering verloopt sindsdien 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 2018 wordt hierna gegeven.

5.1. De stem van de klant

Via de (i) algemene tevredenheidsmeting, (ii) de transactionele tevredenheidsstudies (b.v.: e-shop, de verhuisdienst, de klantendienst, de postkantoren), (iii) de vragen om informatie en de ingediende klachten van de klant (b.v.: klantendienst, webforum, chatbot) en (iv) de sociale media wordt er geluisterd naar de stem van de klant.

In 2018 werd het management regelmatig op de hoogte gebracht van de informatie m.b.t. de stem van de klant. De medewerkers van bpost werden ingelicht over de tevredenheid van de klant. De tevredenheid van de klant heeft sinds enkele jaren ook een impact op de variabele beloning van alle medewerkers.

5.2. Producten en processen

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

- de correcte levering;
- de correcte bestelling van de pakjes;
- de aangetekende post;
- de verhuisdienst, dat ervoor zorgt dat de post van iemand die verhuist, naar zijn nieuwe adres wordt doorgestuurd.

5.2.1. Correcte bestelling van de brievenpost

Er werden inspanningen geleverd om de processen van uitreiking te verbeteren en een correcte levering uit te voeren. In 2018 is de ontevredenheid inzake de correctheid van levering echter significant gestegen van 6 % tot 11 % bij de ondernemingen.

De klachten over de uitreiking (b.v.: laattijdige of verkeerde levering, niet aanbellen, beschadigde zendingen) worden met de Klara tool bijzonder benadrukt. De afzonderlijke klachten kunnen aan de betreffende postman gekoppeld worden. Iedere individuele klacht wordt onderzocht en de postbode krijgt naar aanleiding van een klacht van een klant feedback. In 2018 werd het proces van de doorstroming van de klacht van het contactcenter tot bij de postbode bestudeerd met als oogmerk om de doorstroming aan te passen en te verkorten.

TABEL 8: TEVDRENDHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

	Particulieren											Ondernemingen									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
% tevredenheid (score 6 of 7)																					
Correcte bestelling door de postbode	77	72	66	74	81	73	75	74	73	74		70	63	62	69	78	70	70	73	70	70
Ontvangst van kranten en tijdschriften				80	84	86	88	81	87	87					77	75	84	82	78	84	78

De tevredenheidscijfers bij de particulieren en de correcte bestelling door de postbode bij de ondernemingen blijven stabiel. De tevredenheidscijfers voor de ontvangst van kranten en tijdschriften bij de ondernemingen daalt met 6 procentpunten in 2018.

5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes

De tevredenheid over de verzending van pakjes nam bij de particulieren met 2 procentpunten toe tot 79 % maar daalde significant met 7 procentpunten bij de ondernemingen tot 68 % in 2018. Dit is onder meer het gevolg van de stakingen bij bpost van november 2018.

5.2.3. Aangetekende post

De tevredenheid van de klanten m.b.t. zowel de verzending als de ontvangst van de aangetekende zendingen bleef in 2018 stabiel.

Voor het verzenden kunnen de kleine ondernemingen gebruik maken van 'Quickstamp' zonder nog langs het postkantoor te moeten gaan. De volumes van verzending via 'Quickstamp' waren in 2018 redelijk laag en daardoor is er geen invloed op de tevredenheid van de ondernemingen inzake de verzending van aangetekende zendingen.

Over een langere periode bekeken is de tevredenheid over het ontvangen van aangetekende zendingen verbeterd en de ontevredenheid verminderd.

TABEL 9: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST

	Particulieren										Ondernemingen									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	44	44	41	47	46	48	48	52	50	48	38	32	33	34	40	48	48	47	48	49
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	52	54	53	63	59	63	62	65	65	66	44	44	47	49	55	63	62	59	63	58

De tevredenheidsscores in zijn geheel beschouwd zijn in 2018 licht verminderd.

5.2.4. Verhuisdienst

In 2018 werd de transactionele studie verdergezet waarin de tevredenheid van de klanten m.b.t. het proces van het contract en de service zelf nagegaan wordt. De resultaten van de studie waren positief.

In 2018 werd een chatbot ingezet als bijkomend digitaal kanaal en de rubriek van de veelgestelde vragen op de website werd volledig herzien.

5.3. Klanten

In 2018 werden er initiatieven ondernomen m.b.t. het postkantoor, de postpunten en de klantendienst.

5.3.1. Postkantoren

In 2018 werd er weer aandacht besteed aan de standaard begroetings- en gespreksstructuur die bpost in staat stelt om de mate van vriendelijkheid en dienstbaarheid te meten. Via de achterkant

van het kassaticket werd de klant verzocht om zijn feedback online kenbaar te maken. Dat laat toe om de prestaties tot op het kantooniveau te meten.

Er werden 67 kantoren omgevormd in het kader van het project 'boost professional image'. Dat project beoogt het verbeteren van de communicatie aan de buiten- en de binnenkant van het kantoor, het vergroten van de efficiëntie door het toevoegen van dropboxen en/of droploketten en het invoeren van snelkassa's in "fast zones". Er werd ook aan het professioneel imago door de KMO-loketten gewerkt. Er werd ook een voordeelkaart gelanceerd om de kleine professionele klanten nog beter van dienst te kunnen zijn. In 41 bijkomende kantoren werden "drop boxes" voorzien om de snelle afgifte van gefrankeerde pakjes mogelijk te maken. 241 kantoren hebben drop boxes. In de grotere kantoren werden eveneens droploketten voorzien waar klanten hun ongefrankeerde pakjes kunnen afgeven. Er werd ook geëxperimenteerd met nieuwe winkelconcepten zoals pop-up stores tijdens eindejaarsperiode.

Het aantal kantoren dat toegankelijk is voor mindervalide personen is in 2018 toegenomen tot 90%. De openingsuren werden op lokaal niveau verder gewijzigd. De wachttijden in 2018 zijn in positieve zin geëvolueerd. In 2018 werden opnieuw 5000 'mystery shopping' bezoeken aan postkantoren en postpunten uitgevoerd om de snelheid en kwaliteit van het bezoek te kunnen analyseren.

5.3.2. Klantendiensten

Naar aanleiding van de controle zullen de vragen m.b.t. klachtenbehandeling en de klantendienst vanaf januari 2019 opnieuw in de vragenlijst opgenomen worden.

Na elk contact met de klantendienst kan de klant nog steeds feedback geven over de telefonische oproepen of de contacten via email met de back office. Door die metingen kan ook de coaching van de agenten ondersteund worden. Het klachtenbehandelingsproces werd in 2018 voor verschillende producten en diensten onderzocht.

In 2018 werden telefonische contacten tussen de agent en de klant opgenomen om na te gaan waar de aanpak en klantvriendelijkheid van de agent kan verbeterd worden. Er werd in 2018 een volledig nieuwe opleiding gegeven aan de agenten die telefonisch contact hebben met de klanten. Het telefonisch keuzemenu werd verder geoptimaliseerd. Een klant krijgt b.v. een sms met de link naar de Track & Trace website als hij belt voor info over zijn pakje.

De online formulieren voor de particulieren die een klacht indienen werden verduidelijkt zodat de klant al een antwoord kan vinden bij het invullen van de formulieren. Klanten die hun vragen of ongenoegen kenbaar maken op sociale media worden ook geholpen waar mogelijk. Bpost voorziet daarvoor een speciaal team. Er werden testen met chatbots en live chat gedaan.

5.3.3. Informatie

In 2018 werden er aanpassingen gedaan aan de website en een chatbot toegevoegd voor de verhuisdienst en het bpaid product.

5.4. Personeel en veranderingen

In 2018 werd er minstens per kwartaal een communicatie gestuurd naar de volledige organisatie van bpost om de aandacht op de klantgerichtheid te behouden.

5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2018

De algemene tevredenheid van de particulieren in 2018 is quasi stabiel gebleven in tegenstelling tot de algemene tevredenheid van de ondernemingen die significant gedaald is met 6 procentpunten in 2018. De evolutie van de klantentevredenheid van de ondernemingen is onmiskenbaar grilliger verlopen dan de klantentevredenheid van de particulieren de afgelopen drie jaren. Van de afgelopen zeven jaren kende de klantentevredenheid van de ondernemingen in 2017 een piekscore van 73 % (+ 4 procentpunten ten opzichte van 2016) en nadien een dalscore van 67 % in 2018 (- 6 procentpunten ten opzichte van 2017). De gemiddelde algemene tevredenheid over de laatste zeven jaren van de particulieren bedroeg 71,3 % en 69,3 % voor de ondernemingen. De daling van de klantentevredenheid bij de ondernemingen in 2018 kan dus voor het grootste deel verklaard worden door de piekscore in 2017.

De interne metingen van bpost wijzen erop dat de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervalide personen einde 2018 is toegenomen tot 90 %. Volgens artikel 13.1 (a) van het zesde beheerscontract moet bpost er zich toe verbinden om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden zodat tegen 2017 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is terug gebracht is tot 10 %. Het objectief m.b.t. de toegankelijkheid voor mindervaliden van het zesde beheerscontract is aldus met 1 jaar vertraging behaald.

6. ACTIEPLAN 2019

Voor 2019 richt het actieplan van bpost zich op 4 pijlers, nl.: de stem van de klant, de producten en processen, de contactpunten met de klant en het personeel en engagement.

6.1. De stem van de klant

Bpost beklemtoont in 2019 de continuïteit. Bpost luistert naar de klanten via verschillende kanalen, nl.: de tevredenheidsmetingen, de transactionele tevredenheidsstudies van verschillende producten en kanalen, de vragen om informatie van de klanten, de klachten en de sociale media.

Uit deze informatiebronnen worden aanbevelingen aan het management team voorgelegd om de algemene tevredenheid van de klanten over bpost te verbeteren.

6.2. Producten en processen

In 2019 zal er een verkort proces geïmplementeerd worden zodat de klachten m.b.t. de correcte levering (b.v.: postman belde niet aan, postman bleef niet wachten na aanbellen) via het gebruik van webforms zonder tussenkomst van de klantendienst tot bij de verantwoordelijke postman geraken.

Voor de pakjes voorziet bpost in 2019 de volgende actiepunten:

- een snellere compensatie in geval van schade, verlies of laattijdige levering van het pakje;
- via de Track & Trace komt er een betere communicatie naar de klant toe in geval van incidenten of lokale storingen in het operationele netwerk;

- er komt een applicatie voor smartphones zodat de klant de status van zijn pakje kan opvolgen en er zal ook onderzocht worden hoe de Track & Trace van pakjes afkomstig van andere operatoren kunnen geïntegreerd worden in deze applicatie;
- het online platform voor het aanmaken van pakjesetiketten wordt uitgebreid met enkele opties, zoals bijvoorbeeld pakjesetiketten met levering op zaterdag of met een handtekening;
- per pakje kan een specifieke preferentie aangegeven worden.

Voor de aangetekende zendingen voorziet bpost in 2019 een pilootproject waarbij de ontvanger een volmacht geeft aan bpost om de aangetekende zending in de brievenbus achter te laten in geval van afwezigheid.

Voor de verhuisdienst zal bpost de chatbot verder ontwikkelen, wordt de transactionele tevredenheidsstudie verdergezet en wordt onderzocht of het contractproces kan verbeterd worden.

6.3. Klanten

Bpost beoogt een stijging van het antwoordpercentage van de transactionele studie in de postkantoren en een verbetering van de rapportering hieromtrent. Bpost zoekt ook naar een verbeterde weergave van de resultaten om de feedback naar het netwerk te verfijnen. Om de wachttijden te verbeteren worden diverse pilootprojecten uitgevoerd: selfscan van pakketten door de verzender en aflevering in een dropbox, een selfservice verkoopmachine, een pashokje in het postkantoor voor het passen van online gekochte kledij, een recyclagebak voor kartonnen dozen. De herinrichting van postkantoren wordt bestudeerd.

Bpost zal diverse initiatieven m.b.t. de klantendienst nemen, namelijk: de invoering van een online tool voor de klachtenopvolging door de klanten, een nieuwe opleiding voor de back office agenten met de klemtoon op de schrijfvaardigheden, een coachingtool voor de verschillende contactcentra om de coachingstandaarden te harmoniseren en een automatische berekeningsmodule voor de agenten voor de berekening van het te compenseren bedrag voor pakjes.

Bpost zal in 2019 inzake informatie de website, de brochures en de informatiekkanalen verbeteren.

6.4. Personeel en engagement

In 2019 wordt een vijfde component toegevoegd aan de klantenindex, nl.: de NPS van de residentiële ontvangers van pakjes.

De klantenindex bestaat vanaf 2019 uit:

- (1) de algemene tevredenheid van residentiële klanten,
- (2) de NPS-score van professionele klanten,
- (3) de tijdige levering van brievenpost, waarbij vanaf 2019 ook rekening wordt gehouden met de opsplijting tussen prior en niet-prior zendingen,
- (4) de kwalitatieve uitreiking van pakjes en
- (5) een nieuw vijfde component: de NPS score van de residentiële ontvangers van pakjes.

De niet-recurrente bonussen en variable verloningen van alle medewerkers van bpost worden door de klantenindex beïnvloed.

6.5. Advies van het BIPT

Het BIPT moedigt bpost aan om zijn verbeteringen van de diensten te blijven voortzetten teneinde de klantentevredenheid te behouden of te vergroten.

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 2018 te peilen, en verstrekt het een gunstig advies wat betreft de verwezenlijking van het actieplan 2018 en de maatregelen voor verbetering die het beoogt voor 2019.

De rapportering in dit advies is gewijzigd ten opzichte de vorige jaren: TOP 2 % (score 6 of 7) vanaf dit jaar i.p.v. TOP 3 % (score 5, 6 of 7) voor de vorige jaren voor de tevreden klanten en de toevoeging van het BOT 3 % (score 1, 2 of 3) voor de minst tevreden klanten op een zeven punten schaal.

Bpost stelt dat uit de meting van de klantentevredenheid van 2018 die door bpost georganiseerd werd blijkt dat klantentevredenheid in 2018 voor de particulieren ongeveer gelijk is gebleven maar dat de klantentevredenheid van de ondernemingen significant is verminderd. Volgens bpost is de daling voornamelijk te wijten aan de operationele stakingen bij bpost in november 2018 en de daarop volgende maanden.

Volgens bpost vragen de volgende elementen tenslotte de aandacht:

- de gedaalde tevredenheid van de ondernemingen over de nationale pakjes;
- de gedaalde correctheid van post bedeling bij de ondernemingen;
- de openingstijden van de postkantoren bij de ondernemingen;
- de toegankelijkheid van de postkantoren bij de particulieren en de ondernemingen;
- de internationale pakketten bij de ondernemingen;
- de openingsuren van de postkantoren bij de residentiële klanten.

Het BIPT suggereert bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 60 % werd behaald te verbeteren voor het TOP 2%, nl.:

voor het professioneel cliënteel:

- | | |
|--|--------|
| - wachttijd voor de bediening in het postkantoor | (59 %) |
| - tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen | (58 %) |
| - tevredenheid over de website | (57 %) |
| - correctheid van post bedeling | (55 %) |
| - tevredenheid over de informatie | (54 %) |
| - tijdige post bedeling | (54 %) |
| - wachttijden postkantoren | (51 %) |
| - toegankelijkheid postkantoren | (50 %) |
| - tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen | (49 %) |
| - openingsuren van de postkantoren | (40 %) |

voor het residentieel cliënteel:

- | | |
|-------------------------|--------|
| - tijdige post bedeling | (58 %) |
|-------------------------|--------|

- tevredenheid over de informatie (58 %)
- openingsuren van de postkantoren (57 %)
- tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen (48 %)

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Bijlagen:

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – TOP2%
[VERTROUWELIJK]

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – BOT3%
[VERTROUWELIJK]

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – Neutale klanten (score 4 of 5 op 7)
[VERTROUWELIJK]

Rangschikkingen van de elementen van de dienstverlening – TOP2%
[VERTROUWELIJK]