

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**B I P T**

---

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 17 DECEMBER 2018 BETREFFENDE HET  
VERBETERINGSPLAN 2017 EN HET ACTIEPLAN 2018 VAN BPOST NAAR  
AANLEIDING VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE 2017**

**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 .....	5
3.3.	SCHAAL VAN DE TEVREDENHEID SPEILING.....	5
4.	DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2017 .....	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 .....</i>	<i>10</i>
4.3.	SAMENVATTING EN CONCLUSIE VAN HET BIPT .....	11
5.	HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2017.....	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.	ADVIES VAN HET BIPT MET BETREKKING TOT HET ACTIEPLAN 2017.....	15
6.	ACTIEPLAN 2018.....	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.....	17

## 1. INLEIDING

Krachtens artikel 38<sup>1</sup> van het zesde beheerscontract, gesloten op 1 september 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 artikel 38 van het zesde beheerscontract, gesloten op 1 september 2016 met uitwerking met ingang van 1 januari 2016 moet het BIPT een advies uitbrengen over de uitvoering van het actieplan.

Dit advies van het BIPT berust op verschillende documenten: de bpost-presentaties inzake de klanttevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 19 april 2018, het document dat op 18 juli 2018 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2017, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2017 en het verbeteringsplan voor 2018 omvat.

Op 7 december 2018 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.

## 2. JURIDISCH KADER

Het BIPT is krachtens artikel 14, § 1, 6<sup>o</sup>, 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 bpost<sup>2</sup>.

Zoals hierboven herhaald, voorziet artikel 38 van het zesde 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 2017 en het actieplan 2018.

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

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

---

<sup>1</sup> Artikel 38 van het 6<sup>de</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 telecomunicatiesector, 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 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 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 tevredenheidsspeiling 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 (in 2016 waren dit 385 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 vragenlijst werd ingekort in 2017;
- de methodologie werd behouden.

### 3.2. Organisatie van de enquête

De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen: enerzijds de particulieren (2.400 bevroegde particuliere klanten in 2017; 760 respondenten meer dan in 2016) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (3.600 business klanten in 2017; 600 respondenten meer dan in 2016), waaronder 1200 zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers. In de klantentevredenheidsmeting van 2017 werd er alleen rekening gehouden met de resultaten van de particulieren, de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen.

### 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 tevredenheid<sup>3</sup> 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 2017

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.

---

<sup>3</sup> 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.

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

**TABEL 1: ALGEMENE TEVDRENDHEIDSENQUÊTE**

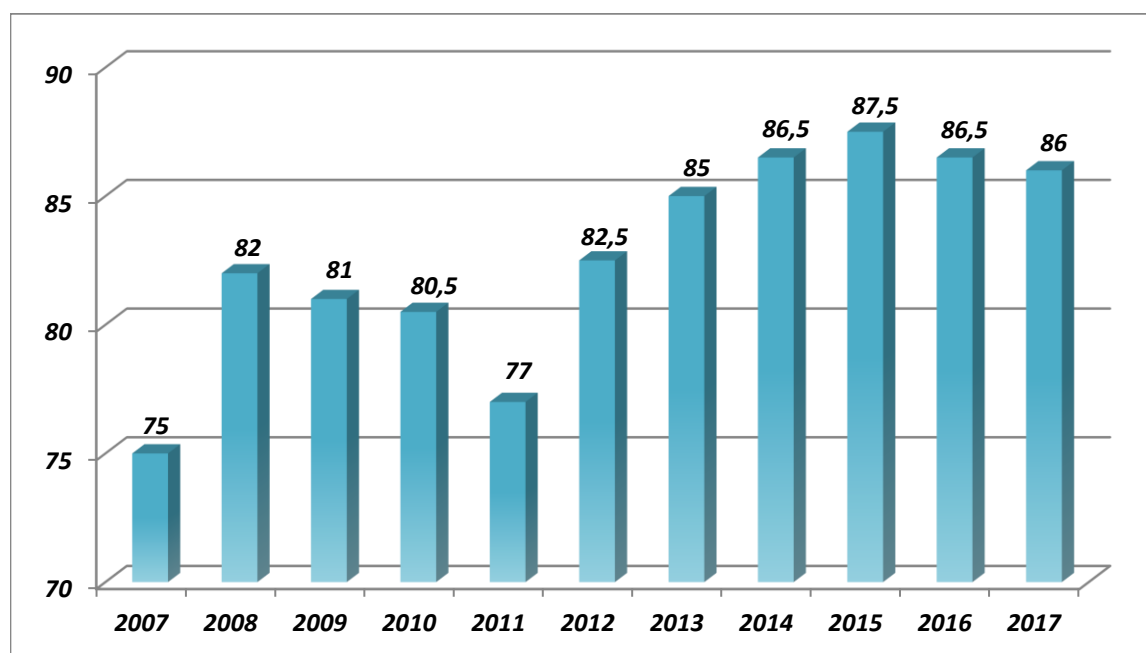
	Particulieren											Ondernemingen						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% tevredenheid (score 5-7)																		
Algemene tevredenheid	75	82	81	83	78	83	86	88	90	88	88	76	82	84	85	85	85	84
Verzending van post in België	84	86	87	88	86	90	91	93	93	92	91	81	90	91	92	92	91	92
De postbode	93	90	92	91	88	90	92	89	90	90	89	83	88	90	86	86	88	85
Verzending van pakjes in België	83	93	85	84	87	93	93	95	94	96	94	88	88	92	93	93	95	95
Verzending van pakjes naar het buitenland	76	77	79	72	81	87	84	86	87	92	86	77	81	81	87	89	90	89
Tijdige levering van de krant	94	89	93	92	90	92	95	95	95	93	93	88	92	93	92	94	88	92
De informatieverstrekking	80	79	83	84	86	86	88	89	90	90	83	80	81	87	88	89	90	85
Het postkantoor	88	84	84	87	87	90	94	91	92	92	92	79	87	89	86	86	88	89
Het PostPunt	90	86	87	89	90	94	94	93	92	92	91	86	90	91	81	87	90	93

Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene tevredenheid, zowel bij particulieren als bij ondernemingen, op ongeveer hetzelfde niveau als vorig jaar ligt. Over het algemeen liggen de cijfers van 2015, 2016 en 2017 dicht bij elkaar.

Er is een gevoelige daling van de tevredenheid over de informatieverstrekking bij zowel het residentieel cliënteel als bij de ondernemingen. Er is ook een gevoelige daling van de tevredenheid bij de verzending van pakjes naar het buitenland bij de particulieren.

De evolutie over 11 jaar 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 %) SINDS 2007**



De algemene klanttevredenheid behaalde in 2015 de hoogste score. In 2016 en 2017 is er telkens een lichte daling. De voorbije 3 jaren in beschouwing genomen stabiliseert de algemene klanttevredenheid bij bpost.

#### **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 tevredenheidsgraad van de particulieren inzake de wachttijden aan de loketten in de postkantoren daalt met 4 procentpunt ten opzichte van 2016. Voor de ondernemingen zien we een stijging van 76% naar 78%.

Wat betreft de wachttijden in de postpunten zien we een verbetering met 6 procentpunt tot 90 % voor de ondernemingen en een score van 87 % voor de particulieren.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de tevredenheid overall is toegenomen behalve voor de wachttijd in het postkantoor bij de particulieren.

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

	Particulieren											Ondernemingen						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% tevredenheid (score 5-7) <sup>4</sup>																		
Wachttijd tot men wordt bediend in het postkantoor	66	62	65	71	72	83	81	82	81	85	81	61	68	72	77	78	76	78
Wachttijd tot men wordt bediend in het PostPunt	72	76	75	78	78	86	89	88	85	86	87	75	79	84	81	83	84	90

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 85,2% van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten terwijl in meer dan 4,7% van de gevallen de klanten meer dan 10 minuten moeten wachten. De gemiddelde wachttijden in de postkantoren zijn verbeterd in 2017 voor de drie verschillende categoriën die gemeten worden.

<sup>4</sup> X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten



**TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN<sup>5</sup>**

	Gemiddelde wachttijden in het postkantoor								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
De wachttijd is minder dan 5 minuten	77 %	82 %	84,3 %	83,5 %	84,4 %	85,8 %	85,4 %	82,4 %	85,2 %
De wachttijd ligt tussen 5 en 10 minuten	13 %	12 %	10,3 %	10,7 %	10,3 %	9,8 %	10,4 %	11,2 %	10,1 %
De wachttijd is langer dan 10 minuten	10 %	6 %	5,4 %	5,9 %	5,3 %	4,4 %	4,2 %	6,4 %	4,7 %

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

De tevredenheid van de particulieren over de openingsuren in de postkantoren en de postpunten is gedaald en de tevredenheid van het professioneel cliënteel over de openingsuren in de postkantoren en de postpunten is gestegen in 2017.

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

	Particulieren											Ondernemingen						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% tevredenheid (score 5-7) <sup>6</sup>																		
Openingsuren van de postkantoren	68	76	76	78	76	79	79	78	77	77	73	70	76	75	73	77	73	75
Openingsuren van de PostPunten	95	90	88	87	90	90	92	90	85	88	87	92	90	94	83	92	88	90

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

<sup>5</sup> Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

<sup>6</sup> X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

**TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN<sup>7</sup>**

	Aantal postale servicepunten en hun openingsuren											
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	% Δ vanaf 2016
<b>Totaal aantal postale servicepunten</b>	1363	1351	1403	1394	1375	1340	1353	1344	1342	1337	1336	-0,07%
<b>Openingsuren per week (totaal)</b>	58286	64367	70482	69102	67500	65295	65417	65877	65478	63310	63953	+1,00%
<b>Gemiddeld aantal openingsuren per week</b>	42,8	47,6	50,2	49,6	49,1	48,8	48,4	48,9	48,6	47,2	47,7	+1,04%
<b>Aantal postale servicepunten open na 17 u</b>	906	941	981	985	899	869	901	898	1328	1315	1316	+0,07%
<b>Aantal postale servicepunten open op zaterdag</b>	976	1094	1212	1189	1162	1134	1143	1145	1142	1199	1200	+0,08%

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 2007.

Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste Postale Servicepunten in 2007 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan PostPunten zijn.<sup>8</sup> In 2017 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 en het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is in 2017 met 1 % gestegen.

#### 4.2.3. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/PostPunten

De tevredenheid inzake toegankelijkheid van de postkantoren, onder andere voor personen met een handicap, is voor het residentieel cliënteel amper gestegen en voor ondernemingen ongewijzigd gebleven.

De tevredenheid betreffende de nabijheid van de postkantoren en de PostPunten is gestegen in 2017 behalve voor de particulieren m.b.t. de nabijheid van postkantoren.

<sup>7</sup> Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

<sup>8</sup> Zie hiervoor ook tabel 7.

**TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN**

	Particulieren											Ondernemingen						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% tevredenheid (score 5-7) <sup>9</sup>																		
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	72	73	70	77	75	76	79	78	77	80	81	70	74	82	71	79	78	78
De nabijheid van een postkantoor	76	78	76	79	80	83	83	85	84	87	86	75	80	84	76	80	83	84
De nabijheid van een PostPunt	67	82	82	83	84	88	89	90	90	90	92	81	89	95	81	83	89	93

Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en PostPunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2017 daalde het aantal PostPunten met 1 eenheid en is het aantal Postkantoren stabiel gebleven ten opzichte van 2016.

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Postkantoren</b>	1.014	796	716	690	676	670	669	669	664	662	<b>662</b>
<b>PostPunten</b>	349	555	687	704	699	670	674	675	678	675	674

### 4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 38 en de artikelen 11.2, 13 en 18 van het zesde beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2017 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 2017 die door bpost georganiseerd werd, komen in grote mate overeen met de resultaten van 2016.

Het BIPT concludeert dat de wachttijden aan de postloketten in het postkantoor verbeterd zijn voor de drie verschillende gemeten categorieën wachttijden. De wachttijd beneden 5 minuten is in 2017 verbeterd met 2,8 procentpunt. De tevredenheidsgraad van de particulieren inzake de wachttijden aan de loketten in de postkantoren is gedaald met 4. De tevredenheid over de wachttijd tot bediening in de PostPunten is verbeterd. De tevredenheid over de openingsuren van de PostPunten van zowel de particulieren (gemiddeld meer dan 10 procentpunt extra) als de ondernemingen (gemiddeld circa 15 procentpunt extra) is stelselmatig significant groter dan de tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren voor de periode 2011 t.e.m. 2017.

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

Het aantal openingsuren per week is met 1 % toegenomen in 2017.

## **5. HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2017**

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 2017 wordt hierna gegeven.

### **5.1. De stem van de klant**

De stem van de klant wordt via verschillende kanalen opgenomen: via de algemene tevredenheidsmeting, via de verschillende contactcentra en via de sociale media.

Het management van bpost werd in 2017 geïnformeerd over de stem van de klant via de diverse kanalen. Alle medewerkers van bpost werden geïnformeerd over de tevredenheid van de klant. De variabele beloning van alle medewerkers is gekoppeld aan de tevredenheid van de klant.

De eerste resultaten tonen een stabilisering van de algemene tevredenheid van de klanten in 2017, die op 88% blijft voor de particulieren en van 85% naar 84% daalt voor het professioneel cliënteel.

### **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**

Via de Klara tool worden de klachten over de uitreiking in het bijzonder opgevolgd. Afzonderlijke klachten kunnen toegewezen worden aan de betreffende postman die hieromtrent feedback ontvangt.

**TABEL 8: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING**

	Particulieren											Ondernemingen						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% tevredenheid (score 5-7) <sup>10</sup>																		
Correcte bestelling door de postbode	82	82	84	86	82	81	83	85	84	85	85	78	80	76	85	81	82	83
Ontvangst van kranten en tijdschriften	94	89	93	92	90	92	95	95	95	93	93	88	92	93	92	94	88	92

De tevredenheidscijfers bij de particulieren blijven stabiel en de tevredenheidscijfers bij de ondernemingen verbeteren in 2017.

### 5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes

De tevredenheidsscore voor de pakjes bedraagt 94 % voor de particulieren en 95 % voor de ondernemingen voor de binnenlandse pakketten. De tevredenheidsscore voor de verzending van pakketten naar het buitenland bedraagt 86 % voor de particulieren en 89 % voor de ondernemingen.

In 2017 werd de Track en Trace website bijgestuurd. Er werd ook een pilootproject opgestart om pakjes te leveren volgens de voorkeuren van de ontvanger. De online tool voor de pakjes etiketten werd aangepast om het gebruiksgemak te verhogen. De test voor avondlevering en levering op zondag voor een beperkt aantal klanten werd verdergezet.

<sup>10</sup> X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten.

### 5.2.3. Aangetekende post

In 2017 werd de 'Quickstamp' volledig gelanceerd. Hiermee kunnen de kleine professionele klanten snel en eenvoudig zendingen versturen zonder langs het postkantoor te gaan. Het vernieuwingsproces voor de volmachtkaart werd in 2017 vereenvoudigd en een verplaatsing naar het postkantoor is niet meer noodzakelijk.

**TABEL 9: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST**

	Particulieren											Ondernemingen						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% tevredenheid (score 5-7) <sup>11</sup>																		
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	68	69	69	70	68	69	72	72	74	75	77	60	60	64	68	71	72	72
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	79	80	81	83	83	84	85	88	88	89	88	78	79	82	86	86	86	88

De globale tevredenheidsscore in zijn geheel is in 2017 licht verbeterd.

### 5.2.4. Het programma "DoMyMove"

In 2017 werd het online platform verbeterd. De informatiebrochure werd verduidelijkt en de transactionele studie om na te gaan in hoeverre de klanten tevreden zijn over het proces en de service werd verdergezet.

## 5.3. Klanten

In 2017 werd de aandacht gericht op het postkantorennetwerk, de klantendienst en de informatie.

### 5.3.1. Postkantoren

In 2017 werd er in het postkantorennetwerk zorg besteed aan de ervaring van klanten. De standaard begroetings- en gespreksstuctuur werd verder benadrukt. Dit principe werd in 2017 voor het eerst uitgerold naar de PostPunten. In 44 kantoren kwamen er professionele loketten bij voor de kleine professionele klanten. De postmedewerkers werden getraind om een betere dienstverlening te verstrekken. De verbetering van de inrichting van de kantoren werd verder uitgevoerd. Door de evaluatie van de bezoekersaantallen per kantoor werden de openingsuren aangepast. Door het 'inline' systeem werd de dienstverlening verbeterd. In 2017 beschikte 45 % van de kantoren over het inline systeem. In 2017 werden er 5000 'mystery shopping' bezoeken aan postkantoren en postpunten gedaan met meer aandacht op transacties m.b.t. pakjes. De toegankelijkheid van het netwerk voor mindervalide personen bedroeg in 2017 89 %.

<sup>11</sup> X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

### 5.3.2. Klantendiensten

In het kader van de wijzigingen van de vragenlijst werden de vragen rond klachtenbehandeling en de klantendienst in 2017 omwille van een lage steekproef niet meer opgenomen. Na ieder klantencontact wordt nog altijd de mogelijkheid geboden aan de klant om feedback te geven. Het klachtenbehandelingsproces van diverse producten en diensten werden geanalyseerd. Het is de bedoeling om de communicatie en de dienstverlening te verbeteren. Het telefonisch keuzemenu voor de particulieren werd ingekort en inhoudelijk herzien. Er werd een project opgezet om de gesprekken tussen de medewerkers van bpost en de klant op te nemen en te gebruiken voor coachingdoeleinden. Uit de resultaten van de transactionele studie blijkt een positieve evolutie van de tevredenheid van de klanten m.b.t. telefonische contacten met de klantendienst in 2017. De online formulieren voor de particulieren om een klacht in te dienen werden duidelijker gemaakt. Een aparte behandeling van de gevoelige klachten wordt continu toegepast. Er is een speciaal team voor vragen of klachten die via de sociale media verspreid worden.

### 5.3.3. Informatie

In 2017 werd de website verder verbeterd. Er werd een specifieke webpagina gebouwd voor de kleine professionele klanten zodat zij beter de informatie terugvinden voor hun specifieke aangelegenheden.

De tevredenheid over de informatieverstrekking is in 2017 substantieel gedaald. De daling bedroeg respectievelijk 7 procentpunt bij de particulieren en 5 procentpunt bij de ondernemingen.

## 5.4. Personeel en veranderingen

In 2017 werden er verschillende interne communicatiecampagnes gedaan om de klantgerichtheid in de aandacht te houden.

## 5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2017

Het BIPT stelt vast dat de aanpak die bpost in 2012 ontwikkeld heeft om de kwaliteit van zijn werk te verhogen tot verbeteringen heeft geleid. Diverse deelaspecten van de klantentevredenheidsenquête zijn de afgelopen jaren verbeterd of gestabiliseerd op een hoger niveau, nl.: de verzending van post in België, de postbode voor de particulieren, de verzending van pakjes in België, de tijdige levering van kranten voor de particulieren, het postkantoor, het PostPunt. Bpost kan nog op bepaalde items die in de algemene conclusie (punt 7) vermeld worden vooruitgang boeken.

De interne metingen van bpost wijzen erop dat de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervalide personen einde 2017 is toegenomen tot 89 %. 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 tegen 2017 m.b.t. de toegankelijkheid voor mindervaliden van het zesde beheerscontract is net niet behaald.

## 6. ACTIEPLAN 2018

Voor 2018 richt het actieplan van bpost zich op de stem van de klant, de producten en processen, de klanten en het personeel en engagement. Bpost wil de resultaten die werden behaald in de voorbije jaren bestendigen.

### 6.1. De stem van de klant

Bpost luistert naar de klanten via verschillende kanalen, nl.: de tevredenheidsmetingen, de vragen om informatie van de klanten, de klachten en de sociale media. Er zijn in 2017 aanpassingen gedaan aan de tevredenheidsenquête waardoor extra aandacht wordt gevestigd op de mate waarin de klanten een positieve of negatieve ervaring met bpost hebben gehad. In 2018 zal de analyse van deze gegevens gebeuren.

### 6.2. Producten en processen

In 2018 zal het KLARA proces verder gebruikt worden. In 2018 zal het proces van de doorstroming van de klacht van in het contact center tot bij de postbode geanalyseerd worden met als objectief om die doorstroming in de komende jaren aan te passen en in te korten.

Voor de pakjes voorziet bpost de volgende initiatieven:

- de dienstverlening m.b.t. de leveringsvoorkeuren zal nationaal uitgerold worden;
- het online platform voor het maken van pakjesetiketten met internationaal aanbod zal uitgerold worden zodat er voor 220 extra landen etiketten kunnen aangemaakt worden;
- de Track en Trace website om de pakjes op te volgen zal aangepast worden zodat de status van het pakje kan gevolgd worden;
- een project inzake informatieverschaffing naar de klanten met extra detaillering van de verwachte dag en uur van levering;
- het pakjeslabel kan gekozen worden en ingevuld worden zonder eerst in de wachtrij te moeten aanschuiven;
- met een smartphone kan het etiket van een retourticket op het postkantoor afgedrukt worden.

In 2018 wordt het proces om een aangetekende zending te ontvangen in het postkantoor vereenvoudigd. Een rijbewijs zal b.v. aanvaard worden als bewijs van identiteit.

Het contractproces van de verhuisdienst zal onderzocht worden met het oog op eventuele verbeteringen.

### 6.3. Klanten

De Duitstalige loketbedienden zullen het principe van klantvriendelijke bediening dat al bestaat in het Nederlands en het Frans toepassen. Er wordt daarenboven een pilootproject opgezet om de transactionele tevredenheid na elk postkantoorbezoek te kunnen meten. Verder worden er extra 'drop boxes' geplaatst in kantoren voor snelle afgifte van gefrankeerde pakketten. Ook worden de openingstijden verder onderzocht en zijn eventuele aanpassingen mogelijk. Daarnaast wordt er een voordeelkaart uitgebracht voor de kleine professionele klanten die in de postkantoren en online kan gebruikt worden.

De invoering en opvolging van het principe van klantvriendelijke bediening in de postpunten wordt verder opgevolgd via gedetailleerde rapportering en bijsturing. De beheersing van de klantenstromen wordt verbeterd in de postpunten.



De communicatie naar de klant over het product en de dienstverlening van de klantendienst worden verbeterd. Het telefonisch keuzemenu wordt verbeterd zodat klanten sneller en beter een antwoord op hun vragen krijgen. De online formulieren voor de ondernemingen worden klantvriendelijker gemaakt. Er wordt een volledig nieuwe opleiding voorzien voor de medewerkers die telefonisch contact met de klant hebben. Er wordt een analyse gemaakt om de doorstroming van de klachten over de postman te versnellen.

De website, de brochures en de informatiekkanalen worden tenslotte verder verbeterd.

#### **6.4. Personeel en verandering**

Er worden verschillende interne communicaties voorzien om de klantgerichtheid in de aandacht te houden. De klantenindex wordt verdergezet en de doelstellingen hiervan hebben een invloed op de variabele verloningen van alle medewerkers.

#### **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 2017 te peilen, en verstrekt het een gunstig advies wat betreft de verwezenlijking van het actieplan 2017 en de maatregelen voor verbetering die het beoogt voor 2018.

Bpost stelt dat uit de meting van de klantentevredenheid van 2017 die door bpost georganiseerd werd blijkt dat klantentevredenheid in 2017 in grote lijnen identiek is gebleven aan 2016. Er zijn geen grote verschuivingen ten opzichte van 2016.

Verder is volgens bpost het aandeel van tevreden klanten stabiel gebleven ten opzichte van de afgelopen jaren.

Volgens bpost vragen de volgende elementen tenslotte de aandacht:

- de verstrekte informatie in het algemeen;
- internationale briefwisseling;
- het ontvangen van aangetekende zendingen bij professionele klanten;
- de openingsuren van de postkantoren bij de residentiële klanten.

Het BIPT stelt vast dat de globale conclusie van bpost m.b.t. de meting van de klantentevredenheid van 2017 is dat de algemene tevredenheid van de klanten stabiel is gebleven ten opzichte van de afgelopen jaren.

Het BIPT heeft, conform artikel 38.1 van het zesde beheerscontract tussen De Staat en bpost, een controle uitgevoerd betreffende de methodologie van de bpostklantentevredenheidsmeting. De openstaande punten van deze controle zullen in 2019 verder opgevolgd en gemonitord worden.

Het BIPT suggereert bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 80 % werd behaald te verbeteren, nl.:

voor het professioneel cliënteel:

- ontvangst van aangetekende zendingen (72 %)
- wachttijd voor de bediening in het postkantoor (78 %)
- openingsuren van de postkantoren (75 %)
- toegankelijkheid (o.a. voor personen met een handicap) (78 %)

voor het residentieel cliënteel:

- ontvangst van aangetekende zendingen (77 %)
- openingsuren van de postkantoren (73 %)

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