

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 23 DECEMBER 2014
BETREFFENDE
HET VERBETERINGSPLAN 2013 EN HET ACTIEPLAN 2014 VAN BPOST
NAAR AANLEIDING VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE 2013**

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.....	6
4.	DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2013	7
4.1.	ALGEMENE TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN.....	7
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>	<i>8</i>
4.2.2.	<i>Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren.....</i>	<i>10</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
4.3.1.	<i>Algemene tevredenheid.....</i>	<i>12</i>
4.3.2.	<i>Wachttijden.....</i>	<i>12</i>
4.3.3.	<i>Tevredenheid over de openingstijden.....</i>	<i>13</i>
4.3.4.	<i>Tevredenheid over de toegankelijkheid van de postkantoren en PostPunten</i>	<i>13</i>
4.3.5.	<i>Conclusie van het BIPT.....</i>	<i>14</i>
5.	HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2013.....	15
5.1.	DE STEM VAN DE KLANT	15
5.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	15
5.2.1.	<i>Correcte bestelling van de brievenpost.....</i>	<i>15</i>
5.2.2.	<i>Correcte bestelling van de pakjes.....</i>	<i>17</i>
5.2.3.	<i>Aangetekende post.....</i>	<i>17</i>
5.2.4.	<i>Het programma "DoMyMove"</i>	<i>18</i>
5.3.	KLANTEN	18
5.3.1.	<i>Postkantoren.....</i>	<i>18</i>
5.3.2.	<i>Klantendiensten.....</i>	<i>20</i>
5.4.	PERSONEEL EN VERANDERINGEN.....	20
5.5.	MENING VAN HET BIPT OVER HET ACTIEPLAN 2013.....	20
6.	ACTIEPLAN 2014	21
6.1.	DE STEM VAN DE KLANT	21
6.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	21
6.3.	KLANTEN	21
6.4.	PERSONEEL EN VERANDERING.....	21
6.5.	NIEUWE PRIORITEITEN	21
6.6.	ADVIES VAN HET BIPT.....	21
7.	ALGEMENE CONCLUSIE.....	22

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 het document dat op 3 juni 2014 door bpost werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2013 omvat, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2013 en het verbeteringsplan voor 2014.

Op 9 september 2014 heeft de Raad van het BIPT dit ontwerpadvies goedgekeurd en aan bpost gestuurd voor commentaar en aanduiding van de passages die als vertrouwelijk moeten worden beschouwd.

Dit advies werd door de Raad van het BIPT goedgekeurd op 23 december 2014 en de niet-vertrouwelijke versie ervan werd gepubliceerd op de website van het Instituut.

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 opdrachten van openbare dienst. De resultaten van deze meting worden elk jaar 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 zal eveneens jaarlijks de Staat een verslag voorleggen 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 2013 en het actieplan 2014.

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

² Artikel 14, § 1, derde 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. "

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

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 bevraagde particuliere klanten) en wat bpost "de maatschappijen of small business" heet, namelijk de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen die minder dan vijf werknemers tellen (1200 bevraagde klanten).

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. "

3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling

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

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

Bij de berekening van de tevredenheid 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.

4. DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2013

4.1. Algemene tevredenheid van de klanten

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

- de algemene tevredenheid;
- het verzenden van pakjes 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.

TABEL 1: ALGEMENE TEVDRENHEIDSENQUÊTE

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

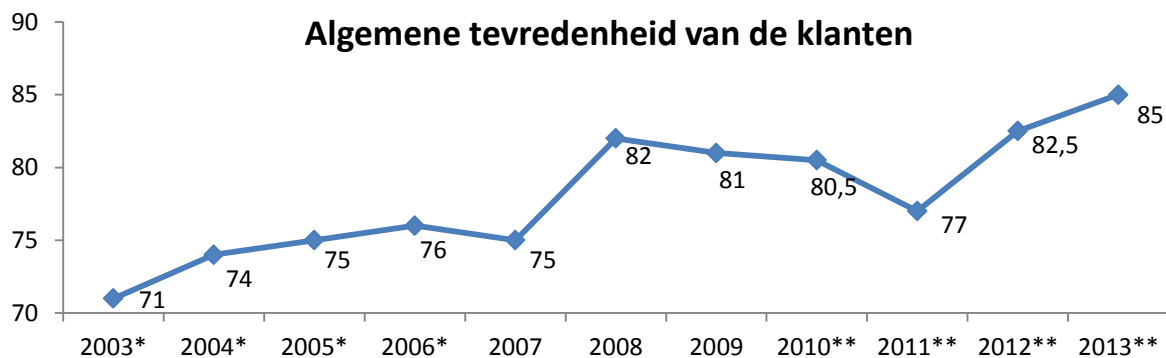
* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die tussen 2007 en 2011 (zie punt 3 van het advies) is toegepast

** De omvang van de steekproef is erg beperkt wat betreft de particulieren (N<100). De resultaten betreffende de particulieren worden enkel gegeven om een idee te geven van het niveau van dienstverlening.

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

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

FIGUUR 1: Evolutie van de algemene klanttevredenheid sinds 2003



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

** Sinds 2010 is de algemene tevredenheid het gemiddelde van de algemene tevredenheid van de particulieren en de algemene tevredenheid van de small business.

Voor het tweede jaar op rij tekent bpost een stijging op van de klanttevredenheid (+2,5%). Met 85% van de particulieren en professionals die doorgaans tevreden zijn in 2013 registreert bpost het hoogste tevredenheidsniveau op dat ooit werd bereikt over 10 jaar enquêtes.

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

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. 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);
- de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren (zie punt 4.3.);
- de toegankelijkheid van de postkantoren en de PostPunten meer bepaald voor de personen met een handicap (zie punt 4.4.).

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 heel licht sinds 2012, van 83% naar 81%. Voor de ondernemingen blijft die

echter licht stijgen, van 68% naar 72%. Het is evenwel belangrijk om op te merken dat 90% van de particulieren en 84% van de ondernemingen tevreden waren over de snelheid van de dienst aan het loket zelf.

Wat betreft de wachttijden in de PostPunten zelf waren 89% van de particulieren en 84% van de ondernemingen tevreden. 91% van de particulieren en 90% van de ondernemingen zijn overigens tevreden over de snelheid van de dienstverlening in de PostPunten.

Over het algemeen blijven de particuliere klanten relatief meer tevreden over de wachttijden dan de professionele klanten. De snelheid en de wachttijden in de PostPunten blijken dan weer meer te worden geapprecieerd dan deze in de postkantoren, zowel door de particulieren als de ondernemingen.

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

% tevredenheid (score 5-7) ⁶	Particulieren										Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2010**	2011**	2012**	2013**
Wachtijd tot men wordt bediend in het postkantoor	63	66	61	69	66	62	65	71	72	83	81	62	61	68	72
Snelheid van de service aan het postloket	72	76	76	81	78	78	78	83	82	88	90	75	75	83	84
Wachtijd tot men wordt bediend in het PostPunt	-	-	-	-	72	76	75	78	78	86	89	75	75	79	84
Snelheid van de service in het PostPunt	-	-	-	-	85	79	80	83	82	91	91	82	82	84	90

* 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 84,4% van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten terwijl in meer dan 5,3% van de gevallen de klanten meer dan 10 minuten moeten wachten. In de tabel hieronder worden de resultaten van de interne metingen van bpost weergegeven: [Vertrouwelijk].

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁷

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

Toch zijn de wachttijden in het postkantoor verbeterd in 2013 aangezien een betere score wordt behaald sinds 2009 met 84,4% van de klanten die worden bediend in minder dan 5 minuten.

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

⁷ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

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

Het blijkt uit de tevredenheidsenquête van de klanten dat de particulieren en de ondernemingen redelijk tevreden zijn over de openingsuren van de postkantoren en zeer tevreden over de openingsuren in de PostPunten.

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

% tevredenheid (score 5-7) ⁸	Particulieren										Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2010**	2011**	2012**	2013**
Openingsuren van de postkantoren de poste	63	59	63	66	68	76	76	78	76	79	79	75	70	76	75
Openingsuren van de Post Punten	-	-	-	-	95	90	88	87	90	90	92	88	92	90	94

* 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 OPENINGSUREN⁹

Aantal postale servicepunten en hun openingsuren									
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% Δ vanaf 2012
Totaal aantal postale servicepunten	1361	1363	1351	1403	1394	1375	1340	1353	+1%
Openingsuren per week (totaal)	47569	58286	64367	70482	69102	67500	65295	65417	+3%
Gemiddeld aantal openingsuren per week	35	42,8	47,6	50,2	49,6	49,1	48,8	48,4	-1%
Aantal postale servicepunten open na 17 u	891	906	941	981	985	899	869	901	+4%
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	722	976	1094	1212	1189	1162	1134	1143	0%

Het retailnetwerk van bpost bestaat uit "Postale Servicepunten" die ofwel een postkantoor, een posthalte of een postmagazijn kunnen zijn. Op basis van de tabel hierboven kunnen we vaststellen dat het aantal Postale Servicepunten 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 2013 waren 67% van de postale servicepunten open na 17 u en 84% 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

⁸ X-0%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

⁹ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

De tevredenheid inzake toegankelijkheid van de postkantoren, onder andere voor personen met een handicap, is licht gestegen in 2013.

De tevredenheid van de particulieren en ondernemingen betreffende de nabijheid van de postkantoren en de PostPunten is gestegen in 2013. De klanten zijn meer tevreden over de nabijheid van de PostPunten dan deze van de postkantoren.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren										Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2010**	2011**	2012**	2013**
% tevredenheid (score 5-7) ¹⁰															
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)					72	73	70	77	75	76	79	74	70	74	82
De nabijheid van een postkantoor					76	78	76	79	80	83	83	74	75	80	84
De nabijheid van een PostPunt	-	-	-	-	67	82	82	83	84	88	89	85	81	89	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

Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en PostPunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2013 werden negen postkantoren en vier PostPunten geopend.

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% Δ vanaf 2012
Postkantoren	1.264	1.014	796	716	690	676	670	679	+1%
PostPunten	97	349	555	687	704	699	670	674	+1%

4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT

De verschillende tevredenheidsindexen hierboven vermeld kunnen worden samengevat in de volgende tabellen die deze toetsen aan de beste resultaten van de afgelopen zes jaar (van 2008 tot 2013) wat betreft de particulieren en de voorbije vier jaar (van 2010 tot 2013) wat betreft de ondernemingen.

Het BIPT is zich bewust van het feit dat de tabellen hieronder percentages vergelijken die soms dicht bij elkaar liggen en die dus binnen de foutmarge kunnen liggen die eigen is aan alle statistische enquêtes.

Toch vindt het BIPT het nodig om de stijgende of dalende trends te benadrukken die worden afgeleid uit de door bpost verstrekte gegevens.

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

4.3.1. Algemene tevredenheid

TABEL 8: ALGEMENE TEVDRENDHEID: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

% tevredenheid	Particulieren		Ondernemingen	
	2013	Beter resultaat van 2008 tot 2012	2013	Beste resultaat sedert 2010
Algemene tevredenheid	86	83 (2010)	84	82 (2012)
Verzending van brievenpost België	91	90 (2012)	91	90 (2012)
De postbode	92	92 (2009)	90	88 (2012)
Verzending van pakjes in België	93	93 (2008 en 2012)	92	88 (2011 en 2012)
Verzending van pakjes naar het buitenland	84	87 (2012)	81	81 (2012)
Tijdige levering van de krant	95	93 (2009)	93	92 (2012)
De informatieverstrekking	88	86 (2011 en 2012)	87	81 (2012)
Het postkantoor	94	90 (2012)	89	87 (2012)
Het PostPunt	94	94 (2012)	91	90 (2012)
eShop	96	94 (2012)	94	92 (2012)
Klantenservice	80	76 (2012)	78	69 (2012)

In verband met de tevredenheid van de particulieren in 2013 stellen we vast dat de algemene index licht verbeterd is sedert 2012 (+ 3%), om de beste score te halen sinds tien jaar.

Slechts één indexcijfer, de verzending van pakjes naar het buitenland (-3%), daalt ten opzichte van de hoogste score die kon worden vastgesteld in het verleden.

Drie indexcijfers (postbode, verzenden van pakketten in België en PostPunten) hebben dezelfde score als het beste indexcijfer van de voorbije vijf jaren.

Zes indexcijfers in verband met de particulieren [verzending van brievenpost in België, (+ 1%), tijdige levering van de krant (+ 3%), informatieverstrekking (+ 2%), het postkantoor (+ 4%), eShop (+ 10%) en de klantenservice (+ 4%)] halen in 2013 hun beste prestatie van de afgelopen 5 jaar.

Het indexcijfer voor algemene tevredenheid gemeten bij ondernemingen, verbetert aanzienlijk (+ 2%) ten opzichte van het beste cijfer van de voorbije drie jaar (82% in 2012).

Er gaat geen enkel indexcijfer achteruit en de index in verband met het verzenden van pakjes in België is gelijk aan het beste indexcijfer dat opgetekend is in de afgelopen drie jaar.

Net als de algemene tevredenheid, gaan alle andere indexcijfers met betrekking tot de ondernemingen erop vooruit [verzending van brievenpost in België (+ 1%), de postbode (+2%), de verzending van pakjes in België (+ 4%), de tijdige levering van de krant (+ 1%), de informatieverstrekking (+ 6%), het postkantoor (+ 2%), het PostPunt (+ 1%), de eShop (+ 2%), en de klantenservice (+ 9%)].

Daarom kan worden vastgesteld dat de indexcijfers inzake algemene tevredenheid voor particulieren en ondernemingen over het geheel genomen op hetzelfde niveau zitten. Voor de particulieren is een indexcijfer echter minder goed in 2013 dan in het verleden: de verzending van pakjes naar het buitenland. Voor de ondernemingen stijgen de indexcijfers daarentegen, behalve voor de verzending van pakketten naar het buitenland, dat stabiel blijft.

4.3.2. Wachttijden

In de onderstaande tabel worden de indexcijfers van 2013 vergeleken met de beste cijfers die in het verleden zijn opgetekend.

TABEL 9: WACHTTIJDEN: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

% tevredenheid	Particulieren		Ondernemingen	
	2013	Beste resultaat sedert 2008	2013	Beste resultaat sedert 2010
Wachttijd tot men wordt bediend in het postkantoor	81	83 (2012)	72	68 (2012)
Snelheid van de service aan het postloket	90	88 (2012)	84	83 (2012)
Wachttijd tot men wordt bediend in het PostPunt	89	86 (2012)	84	79 (2012)
Snelheid van de service in het PostPunt	91	91 (2012)	90	84 (2012)

Wat de tevredenheid over de wachttijden betreft, overtreffen in 2013 alle indexcijfers voor de ondernemingen de vroegere cijfers. De indexcijfers voor de particulieren zijn genuanceerder. Ze stijgen voor de snelheid van de dienstverlening aan het loket en de wachttijden om bediend te worden in de PostPunten. De snelheid van de dienst in het PostPunt blijft stabiel terwijl de wachttijden om bediend te worden in het postkantoor dalen. Op één uitzondering na liggen deze indexcijfers allemaal tussen 81% en 91%. Het tevredenheidsindexcijfer voor de ondernemingen over de wachttijd in postkantoren is minder goed, namelijk slechts 72%.

Er dient ook te worden opgemerkt dat de indexcijfers lichtjes beter zijn in de PostPunten dan in de postkantoren.

4.3.3. Tevredenheid over de openingstijden

Hieronder wordt een vergelijking gemaakt tussen de cijfers van 2013 en de beste indexcijfers die vroeger opgetekend zijn.

TABEL 10: OPENINGSTIJDEN: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

% tevredenheid	Particulieren		Ondernemingen	
	2013	Beste resultaat sedert 2008	2013	Beste resultaat sedert 2010
Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren	79	79 (2012)	75	76 (2012)
Tevredenheid over de openingstijden van de PostPunten	92	90 (2011 en 2012)	94	90 (2012)

Zowel bij de particulieren als de ondernemingen ligt de tevredenheid over de openingstijden van de kantoren en de PostPunten in 2013 op zijn hoogste niveau.

Op te merken valt dat de tevredenheid in verband met de PostPunten veel hoger ligt dan die over de postkantoren.

4.3.4. Tevredenheid over de toegankelijkheid van de postkantoren en PostPunten

De onderstaande tabel vergelijkt de huidige tevredenheid over de toegankelijkheid van de postkantoren en PostPunten met de waarden die in het verleden zijn opgetekend.

TABEL 11: TOEGANKELIJKHEID: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

% tevredenheid	Particulieren		Ondernemingen	
	2013	Beste resultaat sedert 2008	2013	Beste resultaat sedert 2010
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	79	76 (2012)	82	74 (2010 en 2012)
De nabijheid van een postkantoor	83	83 (2012)	84	80 (2012)
De nabijheid van een PostPunt	89	88 (2012)	95	89 (2012)

Deze verschillende indexcijfers inzake tevredenheid dalen licht. Er dient evenwel te worden opgemerkt dat de toegankelijkheid voor personen met een handicap beduidend verbetert, vooral wat de ondernemingen betreft. Bovendien zijn de indexcijfers in verband met de PostPunten beter dan die voor de postkantoren.

4.3.5. 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.

5. HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2013

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 2013 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 2013, die van 82% naar 84% stijgt voor de ondernemingen en van 83% naar 86% 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 12: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

% tevredenheid (score 5-7) ¹¹	Particulieren											Ondernemingen			
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2010**	2011**	2012**	2013
Correcte bestelling door de postbode	85	77	80	81	82	82	84	86	82	81	83	82	78	80	76
Naleving van de bestellingstermijnen	53	62	72	78	81	84	83	85	81	86	86	80	79	81	77
Ontvangst van kranten en tijdschriften	87	92	96	95	94	89	93	92	90	92	95	89	88	92	93
Zorg besteed aan de brievenpost	88	84	85	85	85	88	89	88	86	89	92	87	85	89	93
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	63	59	67	64

* 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

TABEL 13: KWALITEIT VAN DE BRIEFBESTELLING: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

In de onderstaande tabel worden de indexcijfers van 2013 vergeleken met de beste prestaties uit het verleden.

% tevredenheid	Particulieren		Ondernemingen	
	2013	Beste resultaat sedert 2008	2013	Beste resultaat sedert 2010
Correcte bestelling door de postbode	83	86 (2010)	76	82 (2010)
Naleving van de bestellingstermijnen	86	86 (2012)	77	81 (2012)
Ontvangst van kranten en tijdschriften	95	93 (2009)	93	92 (2012)
Zorg besteed aan de brievenpost	92	89 (2009 en 2012)	93	89 (2012)
Diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen	69	70 (2008)	64	67 (2012)

Van de 10 vastgestelde indexcijfers, gaan vier erop vooruit, is er een ex aequo en gaan er vijf achteruit. Het BIPT stelt vast dat de tevredenheid van de klanten over de correcte bestelling van de brievenpost door de postbode nog niet teruggekeerd is naar het niveau van 2010 (86%), want ze bedraagt 83% in 2013 (81% in 2012). Sinds 2012 deelt bpost geen informatie meer mee over de naleving van de termijnen inzake krantenbedeling. Het BIPT merkt op dat de tevredenheid van de cliënteel nog daalt wat betreft de diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen ten opzichte van de resultaten van 2012. Er moeten dus inspanningen worden geleverd, en indien nodig, zullen de processen nog bijgestuurd moeten worden.

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

5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes

Wat de bestelling van pakjes betreft, bestond de doelstelling erin het aantal klachten terug te dringen.

TABEL 14: TEVREDENHEID OVER DE VERZENDING EN DE ONTVANGST VAN PAKJES

	Particulieren										Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2010**	2011**	2012	2013
% tevredenheid (score 5-7) ¹⁰															
Juistheid van de bestelling (aan de aangeduide geadresseerde)				97	95	92	94	93	89	92	95	87	90	88	90
Verzorgde, onbeschadigde afgifte van de pakjes				84	86	89	89	84	87	90	95	86	88	90	92

* 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

TABEL 15: BESTELLING VAN PAKJES: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

% tevredenheid	Particulieren		Ondernemingen	
	2013	Beste resultaat sedert 2008	2013	Beste resultaat sedert 2010
Juistheid van de bestelling aan de aangeduide geadresseerde	95	94 (2009)	90	90 (2011)
Verzorgde, onbeschadigde afgifte van pakjes	95	90 (2012)	92	90 (2012)

De tevredenheidsindex betreffende de juistheid van de levering van pakketten aan de aangeduide bestemming is beter in 2013 dan in het verleden, ook al wordt de score van 2006 niet geëvenaard. Het indexcijfer voor de verzorgde, onbeschadigde afgifte van pakjes is gestegen. Deze positieve trend zal bevestigd moeten worden in de toekomst.

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 16: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST

	Particulieren										Ondernemingen				
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2010**	2011**	2012	2013
% tevredenheid (score 5-7) ¹⁰															
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	70	64	65	71	68	69	69	70	68	69	72	59	60	60	64
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	85	78	82	86	79	80	81	83	83	84	85	76	78	79	82

TABEL 17: AANGETEKENDE ZENDINGEN: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

% tevredenheid	Particulieren		Ondernemingen	
	2013	Beste resultaat sedert 2008	2013	Beste resultaat sedert 2010
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	72	70 (2010)	64	60 (2011 en 2012)
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	85	84 (2012)	82	79 (2012)

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 wordt behaald in 2013. Het is duidelijk dat de inspanningen van bpost op dat gebied vruchten beginnen af te werpen. Het BIPT verwacht nog grotere verbeteringen op dat gebied.

Het indexcijfer betreffende het gemak om aangetekende zendingen te versturen is goed.

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.

[Vertrouwelijk].

5.3. Klanten

bpost had 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 managen. Voor de meest bezochte kantoren is er een kalendersysteem van piekuren in de postkantoren ontwikkeld: dat systeem informeert de klanten over de "rode" uren (pieken) of "groene" uren (dalen) en gaat steeds meer gepaard met een ticketsysteem, waarmee de klanten de wachttijd kunnen inschatten. Bpost heeft ook diverse systemen ingevoerd om de kwaliteit van het onthaal in de kantoren te beoordelen en om de tekortkomingen die door de klachten worden gemeld, te verhelpen. De klanten worden beter ingelicht door beeldschermen in de kantoren en er zijn plannen om andere systemen in te voeren.

TABEL 18: TEVREDENHEID OVER DE KWALITEIT VAN DE DIENST BINNEN DE POSTKANTOREN EN POSTPUNTEN

% tevredenheid (score 5-7) ¹²	Particulieren											Ondernemingen			
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2010**	2011**	2012**	2013**
Algemene tevredenheid over het postkantoor	86	87	87	91	88	84	84	87	87	90	94	80	79	87	89
De kennis van het dienstenaanbod	91	89	88	91	88	87	88	91	89	92	94	82	84	90	88
De hulpvaardigheid van het personeel	82	86	85	89	87	86	84	89	87	91	93	81	81	88	88
De vriendelijkheid van het personeel	76	83	80	85	84	84	84	88	87	92	92	79	81	88	87
Algemene tevredenheid over het PostPunt	-	-	-	-	90	86	87	89	90	94	94	88	86	90	91
De hulpvaardigheid van het personeel in de PostPunten	-	-	-	-	90	88	85	87	90	93	94	88	89	89	94
De vriendelijkheid van het personeel in de PostPunten	-	-	-	-	82	87	87	88	89	93	93	87	90	90	94

* 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

TABEL 19: KANTOREN EN POSTPUNTEN: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

% tevredenheid	Particulieren		Ondernemingen	
	2013	Beste resultaat sedert 2008	2013	Beste resultaat sedert 2010
Algemene tevredenheid over het postkantoor	94	90 (2012)	89	87 (2012)
De kennis van het dienstenaanbod	94	92 (2012)	88	90 (2012)
De hulpvaardigheid van het personeel	93	91 (2012)	88	88 (2012)
De vriendelijkheid van het personeel	92	92 (2012)	87	88 (2012)
Algemene tevredenheid over het PostPunt	94	94 (2012)	91	90 (2012)
De hulpvaardigheid van het personeel in de PostPunten	94	93 (2012)	94	89 (2011 en 2012)
De vriendelijkheid van het personeel in de PostPunten	93	93 (2012)	94	90 (2011 en 2012)

Alle indexcijfers betreffende de tevredenheid van de klant inzake zijn betrekkingen met het kantoor of het PostPunt liggen op een erg hoog niveau. Toch wordt voor de meerderheid ervan nog een lichte vooruitgang vastgesteld ten opzichte van de voorgaande jaren.

Vier indexcijfers blijven stabiel: de vriendelijkheid van het personeel van zowel de postkantoren als de PostPunten alsook de algemene tevredenheid over de PostPunten wat betreft particulieren en de hulpvaardigheid van het personeel van de postkantoren volgens de ondernemingen.

Twee indexcijfers gaan achteruit voor de ondernemingen: de kennis van het dienstenaanbod en de vriendelijkheid van het personeel van de postkantoren.

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

Er dient te worden opgemerkt dat de indexcijfers voor de ondernemingen lichtjes beter zijn in de PostPunten dan in de postkantoren.

5.3.2. Klantendiensten

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

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

5.4. Personeel en veranderingen

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

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

5.5. Mening van het BIPT over het Actieplan 2013

Het BIPT stelt vast dat de nieuwe aanpak die bpost ontwikkeld heeft om de kwaliteit van zijn werk te verhogen, succes lijkt te beginnen boeken en dat globaal bekeken de tevredenheid van de gebruikers toeneemt.

6. ACTIEPLAN 2014

Voor 2014 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 2013 te peilen, en verstrekt het een gunstig advies wat betreft de verwezenlijking van het verbeteringsplan 2013 en de maatregelen voor verbetering die het beoogt voor 2014.

Het BIPT stelt vast dat het verbeteringsprogramma waartoe bpost zich verbond in 2012 en dat het voortzette in 2013 bemoedigende resultaten begint te oogsten inzake klantentevredenheid. Dit programma boekt vooruitgang en behaalt, voor sommige indexcijfers, erg hoge scores.

Als we voor de 72 tevredenheidsindexcijfers geregistreerd zowel bij de particulieren als bij de ondernemingen, de "particulieren" beschouwen gedurende de voorbije zes jaar en de "ondernemingen" gedurende de voorbije vier jaar dan:

- stijgen 49 indexcijfers (68%);
- blijven 13 indexcijfers gelijk (18%);
- dalen 10 indexcijfers (14 %).

De balans van bpost inzake tevredenheidsindexcijfers kan dus als positief worden beschouwd.

Het BIPT merkt op dat de klantentevredenheid van de ondernemingen er stap voor stap op vooruitgaat.

Er dient ook te worden opgemerkt dat de tevredenheidsindexcijfers betreffende de PostPunten licht beter zijn dan deze opgetekend voor de postkantoren.

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

- De algemene tevredenheidsindex in 2013 is verbeterd tegenover de cijfers geregistreerd in 2012. Dit jaar bereikt het een recordscore voor zowel de particulieren als de ondernemingen maar het kan nog veel beter. Wanneer we de resultaten van dichterbij bekijken stellen we immers vast dat bepaalde indexcijfers verslechteren ten opzichte van de voorgaande jaren en andere scores behalen die vragen doen rijzen.
- 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 dan 70% scoren.
- Algemeen suggereert het BIPT aan bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 80% werd opgetekend, te verbeteren, met name:
 - De dienstverlening aan het cliënteel voor de ondernemingen (78%);
 - De wachttijden alvorens bediend te worden in het postkantoor voor de ondernemingen (72%);
 - De tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren voor de particulieren (79%);
 - De tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren voor de ondernemingen (75%);
 - Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap) (79%);
 - De correcte distributie door de postbode voor de ondernemingen (76%);
 - De naleving van de leveringstermijnen voor de ondernemingen (77%);
 - De dienstverlening in geval van verlies of beschadiging van de gewone zendingen voor de particulieren (69%);

- De dienstverlening in geval van verlies of beschadiging van de gewone zendingen voor de ondernemingen (64%);
 - Het gemak om aangetekende zendingen te ontvangen voor de particulieren (72%);
 - Het gemak om aangetekende zendingen te ontvangen voor de ondernemingen (64%).
- Het BIPT stelt ook voor om het tevredenheidsniveau te herstellen wat betreft de indexcijfers die achteruit gaan, met name:
 - De verzending van pakketten naar het buitenland voor de particulieren (84%) tegenover 87% in 2012 (-3%);
 - De wachttijden alvorens bediend te worden in het postkantoor voor de particulieren (81%) tegenover 83% in 2012 (-2%);
 - De tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren voor de ondernemingen (75%) tegenover 76% in 2012 (-1%);
 - De correcte bestelling door de postbode voor de particulieren (83%) tegenover 86% in 2012 (-3%);
 - De correcte bestelling door de postbode voor de ondernemingen (76%) tegenover 82% in 2010 (-6%);
 - De naleving van de termijnen voor de ondernemingen (77%) tegenover 81% in 2012 (-4%);
 - De dienstverlening in geval van verlies of beschadiging van de gewone zendingen voor de particulieren (69%) tegenover 70% in 2008 (-1%);
 - De dienstverlening in geval van verlies of beschadiging van de gewone zendingen voor de ondernemingen (64%) tegenover 67% in 2012 (-3%);
 - De kennis van het dienstenaanbod voor de ondernemingen (88%) tegenover 90% in 2012 (-2%);
 - De vriendelijkheid van het personeel voor de ondernemingen (87%) tegenover 88% in 2012 (-1%).

Zoals toegelicht in punt 4.5 kunnen bepaalde van de hiervoor vermelde waarden binnen de foutmarge liggen die typisch is voor een statistische analyse.

Toch blijkt, uit deze lijst, dat de indexcijfers die dalen hoofdzakelijk betrekking lijken te hebben op de distributie van de post.

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.

Om de evaluatie van de tevredenheid van zijn klanten te optimaliseren wenst het BIPT samen met bpost na te denken over de methode die wordt toegepast in het kader van de tevredenheidsenquête. Door beter rekening te houden met de verschillende niveaus van de tevredenheidsschaal zouden de resultaten verfijnd kunnen worden.

Charles Cuvelliez
Raadslid

Axel Desmedt
Raadslid

Luc Vanfleteren
Raadslid

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad