



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

**Advies van de Raad van het BIPT
van 14 augustus 2025
betreffende
de actieplannen 2023 en 2024
van bpost naar aanleiding van de
klantentevredenheidsenquête 2023**

niet vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Wettelijke basis	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 tevredenheidspeiling	5
4. De resultaten van de klantentevredenheidsenquête in 2023	6
4.1. Algemene tevredenheid van de klanten	6
4.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten	9
4.2.1. Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de postpunten	10
4.2.2. Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de postpunten buiten de normale kantooruren	11
4.2.3. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/postpunten	12
4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT	13
5. Het rapport over de uitvoering van het actieplan 2023	14
5.1. De stem van de klant	14
5.2. Producten en processen	15
5.2.1. Processen voor sortering en distributie	15
5.2.2. Producten	15
5.3. Contactpunten met klanten	16
5.3.1. Postkantoren en postpunten	16
5.3.2. Klantendiensten	18
5.3.3. Informatie	18
5.4. Personeel en veranderingen	19
5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2023	19
6. Actieplan 2024	20
6.1. De stem van de klant	20
6.2. Producten en processen	20
6.3. Contactpunten met de klanten	21
6.4. Personeel en verandering	22
6.5. Advies van het BIPT m.b.t. het actieplan 2024	23
7. Algemene conclusie	25

1. Inleiding

1. Krachtens artikel 39¹ van het zevende beheerscontract tussen De Staat en bpost, gesloten op 30 juli 2022, voor een periode van 5 jaar en met ingang op 1 januari 2022 moet het BIPT elk jaar:
 - de peiling van de klanttevredenheid 2023 uitgevoerd door bpost controleren;
 - een advies uitbrengen over de wijze waarop het vorige actieplan 2023 werd uitgevoerd;
 - een advies uitbrengen over het door bpost voorgestelde actieplan 2024 om zijn prestaties in de toekomst te verbeteren.

Dit advies omvat derhalve: (i) de resultaten m.b.t. de klanttevredenheidsenquête 2023 (randnummers 22 t.e.m. 47), (ii) de rapportering over de uitvoering van het actieplan 2023 (randnummers 48 t.e.m. 68) en (iii) het actieplan 2024 van bpost (randnummers 69 t.e.m. 96).
2. Dit advies van het BIPT berust op verschillende documenten nl.: de bpost-presentatie inzake de klanttevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 15 mei 2024, het document dat op 19 juni 2024 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2023, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2023 en het verbeteringsplan voor 2024 omvat.
3. Op 23 december 2024 heeft de Raad van het BIPT dit advies goedgekeurd en aan bpost gestuurd ter consultatie en voor het eventueel aanduiden van passages die als vertrouwelijk moeten worden beschouwd. De consultatieperiode voor bpost liep van 25 februari 2025 tot 24 maart 2025. Bpost heeft op 12 maart 2025 gereageerd op het ontwerpadvies.

¹ Koninklijk besluit van 30 juli 2022 tot goedkeuring van het zevende beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2022-2026 (B.S. 5 september 2022). Artikel 39 van het 7^{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."

Het zevende beheerscontract is van kracht vanaf 1 januari 2022 tot en met 31 december 2026. De klanttevredenheidsenquête van 2023 heeft betrekking op enquêtes die gedurende het jaar 2023 werden afgenomen. Het zevende beheerscontract is dus van toepassing op de klanttevredenheidsenquête van 2023.

2. Wettelijke basis

4. 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 zevende beheerscontract tussen de Staat en bpost².
5. Zoals hierboven vermeld, voorziet artikel 39 van het zevende 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 de) actieplannen van bpost.
6. Artikel 10.2 van het zevende beheerscontract bepaalt dat het retail-netwerk van bpost uit minstens 1.300 postale service punten moet bestaan.
7. Artikel 10.4 van het zevende beheerscontract bepaalt dat bpost een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren moet garanderen.
8. Artikel 12.2 van zevende 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 39.
9. Artikel 13.1 van het zevende 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.³
10. Artikel 14.1 van het zevende beheerscontract verplicht bpost om de toegankelijkheid tot zijn postale servicepunten (kantoren) voor personen met een beperkte mobiliteit te verbeteren. De inachtneming van deze verplichting zal deel uitmaken van de tevredenheidspeiling van het cliënteel.
11. Artikel 14.1 van het zevende beheerscontract bepaalt dat bpost zich ertoe verbindt om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden ten einde tegen 2026 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 7 % terug te brengen.
12. Artikel 19.1 van het zevende beheerscontract bepaalt dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen.
13. Artikel 19.2 van het zevende beheerscontract bepaalt de wachttijd tussen 80 % en 90 % van alle klanten niet langer dan vijf minuten bedraagt voor de bediening.
14. Volgens art. 14, § 1, 1°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector heeft het BIPT tot opdracht: "

[...]

² Artikel 14, § 1, 6°, 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 Het BIPT startte in 2024 een specifieke audit naar de meetmethoden door bpost gehanteerd met betrekking tot deze verplichting.

"1° het formuleren van adviezen op eigen initiatief, in de gevallen waarin de wetten en besluiten erin voorzien of op verzoek van de minister of van de Kamer van volksvertegenwoordigers".

3. De methode voor meting van de klanttevredenheid

15. Sinds 2008 wordt de klanttevredenheidsenquête verwezenlijkt op basis van telefonische interviews.
16. De aspecten in verband met de kwaliteit in het zevende 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 klanttevredenheidsenquête

17. De klanttevredenheidsenquête van bpost heeft de volgende karakteristieken:
 - de interviews werden afgenomen door een onafhankelijk studiebureau (Ipsos);
 - het betreft een permanente meting van ongeveer 300 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

18. De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen: enerzijds de particulieren (2.400 bevraagde particuliere klanten in 2023) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (2.400 business klanten in 2023), waaronder 1.200 zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers. In dit advies m.b.t. de klanttevredenheidsmeting van bpost van 2023 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

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

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

20. Bij de berekening van de tevredenheid⁴ van bpost worden de klanten die 6 of 7 geven als score beschouwd als 'tevreden klanten' (= TOP 2 %). De 'ontevreden klanten' bestaan uit de 'eerder ontevreden', de 'ontevreden' en de 'heel ontevreden' klanten (= BOT 3 %). De rapporteringen van bpost tot en met 2017 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). In 2023 werd de open ended vraag 'Waarom heeft u deze score gegeven?' gesteld aan de respondenten die score 1 of 2 (namelijk: (heel) ontevreden) of score 6 of 7 (namelijk: (heel) tevreden) hebben gegeven voor postkantoren, postpunten, het verzenden of ontvangen van aangetekende zendingen, het verzenden of ontvangen van (inter)nationale pakketten, de postbode of de website om een beter beeld te verkrijgen op de (on)tevredenheid voor deze producten of diensten.
21. 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.

4. De resultaten van de klanttevredenheidsenquête in 2023

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

4.1. Algemene tevredenheid van de klanten

23. 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.
24. 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	

⁴ 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.

TABEL 1: ALGEMENE TEVDRENDHEIDSENQUÊTE

	Particulieren											Ondernemingen										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
% tevredenheid (score 6 - 7)																						
Algemene klanttevredenheid	72	73	74	72	71	71	73	71	71	72	71	70	69	73	67	63	65	66	68	65		
Verzending van post in België	70	72	71	69	67	62	56	54	53	61	69	70	69	71	64	60	56	58	57	56		
De postbode	73	75	74	73	74	74	77	79	78	80	70	70	73	70	70	74	75	78	78	80		
Verzending van pakjes in België	81	80	79	77	79	74	78	75	77	80	70	72	73	75	68	68	67	72	70	78		
Verzending van pakjes naar het buitenland	70	72	69	68	72	67	64	72	69	71	64	65	74	66	60	59	54	72	58	66		
Tijdige levering van de krant	86	88	81	87	87	83	83	82	81	81	84	82	78	84	78	80	83	81	82	77		
De informatieverstrekking	59	61	60	59	58	52	57	55	57	58	54	54	53	55	54	53	55	55	53	53		
Het postkantoor	77	78	78	75	76	75	79	79	77	76	71	68	71	70	71	69	74	77	72	74		
Het postpunt	77	79	80	75	79	75	78	76	74	80	72	68	69	76	74	74	74	77	72	76		

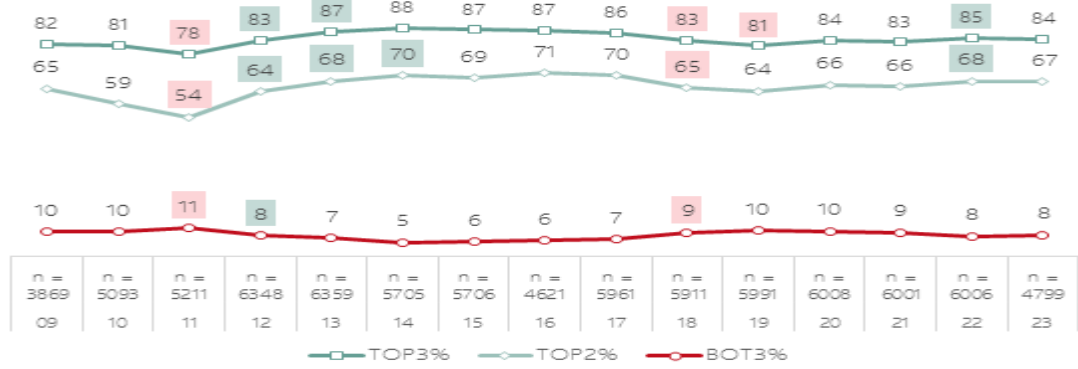
25. Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene (globale) tevredenheid in 2023 bij de particulieren met één procentpunt is toegenomen tot 72 % en bij de kleine ondernemingen met drie procentpunten is gedaald tot 65 %. Bij de particulieren zijn er zes subcategorieën verbeterd, één subcategorie is verslechterd en één subcategorie is onveranderd gebleven ten opzichte van 2022. Bij de kleine ondernemingen zijn vijf subcategorieën verbeterd, twee zijn verslechterd en één is onveranderd gebleven ten opzichte van 2022. De score van de algemene (globale) klanttevredenheid wordt bepaald door de vraag die aan het begin van het interview gesteld wordt, namelijk 'Hoe tevreden ben je over het algemeen over bpost?'. Vervolgens worden er in de vragenlijst over verschillende thema's bijkomende tevredenheidsvragen gesteld. De algemene (globale) klanttevredenheid bij de particulieren is vrij stabiel gebleven de afgelopen jaren. De score van 65 % voor de algemene (globale) tevredenheid van de kleine ondernemingen in 2023 is de tweede slechtste score ex aequo van de afgelopen tien jaren.

26. Bij de particulieren zijn de belangrijkste wijzigingen van de subcategorieën m.b.t. de klanttevredenheid in 2023 de significante toename met acht procentpunten voor de verzending van post in België, de significante toename met zes procentpunten voor het postpunt en de toename met drie procentpunten voor de verzending van pakketten in België. Bij de kleine ondernemingen betreffen de belangrijkste wijzigingen van de subcategorieën m.b.t. de klanttevredenheid een significante toename met acht procentpunten voor zowel de verzending van pakketten in België als naar het buitenland, een afname met vijf procentpunten voor de tijdige levering van de kranten en een toename met vier procentpunten voor het postpunt. De overige vier subcategorieën fluctueren tussen een maximale toename met twee procentpunten en een maximale afname met één procentpunt.

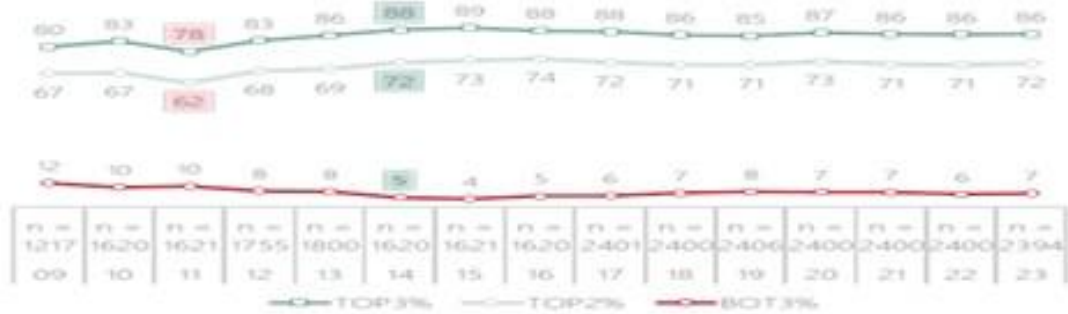
27. De evolutie van de algemene klanttevredenheid van bpost is te zien in grafiek 1.

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

Algemene tevredenheid van alle klanten van bpost:



Tevredenheid particulieren:



Tevredenheid kleine ondernemingen:



28. De algemene klantentevredenheid ('TOP 2 %') van (1) de particulieren, (2) de kleine ondernemingen en (3) de grote ondernemingen tezamen is in 2023 met één procentpunt gedaald tot 67 %. De tevredenheid van de particulieren is met één procentpunt toegenomen tot 72 % en met drie procentpunten afgenomen voor de kleine ondernemingen tot 65 %. De bovenste grafiek van figuur 1 bevat de historische evolutie van zowel de particulieren, de kleine en de grote ondernemingen tezamen. De algemene ontevredenheid ('BOT 3 %') is in 2023 voor zowel de particulieren als voor de kleine ondernemingen telkens met één procentpunt verslechterd tot respectievelijk 7 % en 11 %.

4.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten

29. 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 12.1, 12.2, 12.3, 14.1, 14.2, 19.1 en 19.2 van het zevende 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)⁵.

⁵ Een postaal servicepunt is een postkantoor of een postpunt. Een postkantoor is een postaal servicepunt uitgebaat door bpost waar minstens het volledige assortiment van diensten wordt aangeboden aan de klant. Een postpunt is een postaal servicepunt uitgebaat door een derde waarin deze derde openbare diensten uitvoert in naam en voor rekening van bpost. Een loket is een loket van een postkantoor.

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

30. De tevredenheid over de wachttijd tot men bediend wordt in het postkantoor neemt in 2023 met vijf procentpunten af tot 55 % voor de kleine ondernemingen en neemt met drie procentpunten toe voor de particulieren tot 64 %. De tevredenheid tot men bediend wordt in het postpunt stijgt met twee procentpunten tot 71 % voor de particulieren en met drie procentpunten tot 72% voor de kleine ondernemingen.

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

	Particulieren											Ondernemingen										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Wachttijd tot men bediend wordt in het postkantoor	60	58	61	55	57	59	60	61	61	64	49	53	47	50	49	46	50	52	60	55		
Wachttijd tot men bediend wordt in het postpunt	63	61	69	63	69	65	69	66	69	71	63	64	59	67	65	66	65	69	69	72		

31. 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]
32. In tabel 3 worden de resultaten van de interne metingen van bpost weergegeven. De resultaten van bpost voor 2023 geven aan dat in 89,7 % van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten. De score van de wachttijden in het postkantoor in 2023 is de vierde beste score van de afgelopen tien jaren. De score van 2023 is lager dan de drie voorgaande jaren.

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁶

Gemiddelde wachttijd in het postkantoor	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
< 5'	85,80%	85,40%	82,40%	85,20%	86,90%	89,20%	91,90%	92,40%	91,30%	89,70%
5'-10'	9,80%	10,40%	11,20%	10,10%	8,80%	7,80%	6,00%	/	/	/
> 10'	4,40%	4,20%	6,40%	4,70%	4,30%	3,10%	2,10%	/	/	/

⁶ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

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

33. De tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren is in 2023 met één procentpunt afgenomen voor de particulieren tot 47 % en met twee procentpunten toegenomen tot 53 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten is in 2023 met één procentpunt toegenomen voor de particulieren en met twee procentpunten toegenomen voor de kleine ondernemingen en bedraagt respectievelijk 72 % en 76 %. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten is substantieel hoger ten opzichte van de tevredenheid van de openingsuren van de postkantoren voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen.

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

	Particulieren											Ondernemingen										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Openingsuren van de postkantoren	56	55	52	50	55	50	54	51	48	47	54	52	45	50	41	46	53	45	51	53		
Openingsuren van de postpunten	73	70	72	73	74	72	72	72	71	72	71	75	69	74	71	75	73	73	74	76		

34. 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 OPENINGSUREN⁷

Aantal postale servicepunten en hun openingsuren	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal aantal postale servicepunten	1344	1342	1337	1336	1335	1320	1311	1314	1316	1320
Openingsuren per week (totaal)	65877	65478	63310	63953	64309	63418	62283	61883	63118	62372
Wekelijks gemiddelde van de openingsuren	48,9	48,65	47,2	47,7	47,85	48,04	47,51	47,10	47,96	47,25
Aantal postale servicepunten open na 17 uur	898	1328	1315	1316	1309	1291	1268	1268	1278	1271
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	1145	1142	1199	1200	1201	1186	1171	1174	1174	1174

35. 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 2014.

⁷ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

36. Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste postale servicepunten in 2007 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan postpunten zijn.⁸ In 2023 waren 96,3 % van de postale servicepunten open na 17 u (ten opzichte van 66,8 % in 2014) en 88,9 % open op zaterdag.
37. Het aantal openingsuren per week is in 2023 licht afgenomen met - 1,2 % en het wekelijks gemiddelde van de openingsuren is met - 1,5 % afgenomen in 2023.

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

38. De tevredenheid van de particulieren in 2023 is met zes procentpunten gedaald voor de toegankelijkheid van het postkantoor tot 54 %, met een significante acht procentpunten toegenomen tot 74 % voor de nabijheid van een postkantoor en met vier procentpunten toegenomen tot 80 % voor de nabijheid van een postpunt. Voor de kleine ondernemingen is de tevredenheid met vier procentpunten gedaald in 2023 voor de toegankelijkheid van het postkantoor tot 55 %, voor de nabijheid van het postkantoor met zes procentpunten gestegen tot 76 % en met zes procentpunten gestegen tot 76 % voor de nabijheid van een postpunt.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren											Ondernemingen										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	57	56	62	60	58	54	60	60	60	54	59	57	56	57	50	53	53	56	59	55		
De nabijheid van een postkantoor	66	68	67	65	67	67	72	73	66	74	61	64	63	66	62	64	67	67	64	70		
De nabijheid van een postpunt	77	71	75	75	74	73	76	75	76	80	66	69	71	76	72	73	72	75	70	76		

39. Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en postpunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2023 is het aantal postkantoren met één verminderd tot 656 en is het aantal postpunten met vijf toegenomen tot 664 ten opzichte van 2022. Het retailnetwerk bestaat in 2023 uit 1.320 postale servicepunten. Er is voldaan aan de minimumvereiste van 1.300 postale servicepunten die voorzien is in artikel 10.2 van het zevende beheerscontract.

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Postkantoren	669	664	662	662	661	658	657	657	657	656
Postpunten	675	678	675	674	674	662	654	657	659	664
Totaal	1344	1342	1337	1336	1335	1320	1311	1314	1316	1320

⁸ Zie hiervoor ook tabel 7.

4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT

40. Overeenkomstig de bepalingen van artikel 39 en de artikelen 10.2, 10.4, 12.1, 13.1, 14.1 en 19.1 van het zevende beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2023 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.
41. Uit de resultaten van de meting van de algemene klantentevredenheid van 2023 die door bpost georganiseerd werd, blijkt dat de algemene klantentevredenheid van de particulieren met één procentpunt is gestegen en met drie procentpunten is gedaald voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 72 % en 65 %. De score van 65 % in 2023 is de tweede slechtste score ex aequo van de afgelopen tien jaren voor de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen.
42. In 2023 was er een verslechtering met één procentpunt van zowel de particulieren als de kleine ondernemingen tot respectievelijk 7 % en 11 % voor de algemene klantenontevredenheid van het BOT 3 %. De score m.b.t. het BOT 3 % van de kleine ondernemingen is in de periode 2019-2022 telkens met één procentpunt per jaar verbeterd voor de algemene klantenontevredenheid van het BOT 3 %.
43. 89,7 % van de klanten aan de postloketten werd in 2023 bediend binnen de vijf minuten volgens de interne metingen van bpost. Dat is de vierde beste score van de afgelopen tien jaren. Het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten bedraagt bijna 47,3 in 2023. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten van zowel de particulieren (gemiddeld meer dan circa 15 procentpunten extra) als de kleine ondernemingen (gemiddeld meer dan circa 20 procentpunten extra) is stelselmatig significant groter dan de tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren voor de periode 2014 t.e.m. 2023. Het aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is afgenomen met bijna 1,2 % in 2023. De klantentevredenheid van zowel de particulieren als van de kleine ondernemingen m.b.t. openingsuren van de postkantoren behoorde de afgelopen tien jaren tot de slechtste scores van al de onderzochte items.
44. De klantentevredenheid van de tijdige postbedeling in België in 2023 is substantieel verbeterd, namelijk met een stijging van twaalf procentpunten voor de kleine ondernemingen en met elf procentpunten voor de particulieren tot respectievelijk 51 % en 61 %. De klantentevredenheid van de correcte levering kende in 2023 eveneens een significante verbetering met een stijging van negen procentpunten voor de particulieren en zes procentpunten voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 69 % en 57 %. De tevredenheid over de klantendienst is in 2023 significant gedaald met negen procentpunten voor de kleine ondernemingen en met vijf procentpunten gestegen voor de particulieren en bedraagt respectievelijk 47 % en 57 %. De klantentevredenheid over de openingsuren van de postkantoren is in 2023 met één procentpunt gedaald voor de particulieren en met twee procentpunten gestegen voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 47 % en 53 %.
45. De tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen in 2023 is met drie procentpunten gedaald voor de particulieren en met één procentpunt gestegen voor de kleine ondernemingen en bedraagt respectievelijk 55 % en 51 %. De tevredenheid over de verzending van post in België is in 2023 met acht procentpunten gestegen voor de particulieren en met één procentpunt gedaald voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 61 % en 56 %. De tevredenheid over informatieverstrekking is in 2023 met één procentpunt gestegen tot 58 % voor de particulieren en met één procentpunt gedaald tot 56 % voor de kleine ondernemingen.

46. Vanaf 2019 werd de tevredenheid over de klantendienst opnieuw onderzocht na afwezigheid van dit item in de jaren 2017 en 2018. In 2023 is de tevredenheid over de klantendienst met vijf procentpunten gestegen tot 57 % voor de particulieren en met negen procentpunten gedaald tot 47 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid (BOT 3 %) over de klantendienst is in 2023 met vier procentpunten gestegen tot 20 % voor de kleine ondernemingen en met vier procentpunten verbeterd tot 16 % bij de particulieren. De particulieren en kleine ondernemingen zijn globaal gezien het meest tevreden over: (i) de tijdige levering van de krant, (ii) de postbode, (iii) het verzenden van pakketten, (iv) het postpunt in het algemeen, (v) de openingsuren van het postpunt, (vi) de ontvangst van pakketten en (vii) de nabijheid van het postpunt. De particulieren en de kleine ondernemingen zijn globaal gezien het minst tevreden over: (i) de klantendienst, (ii) de bereikbaarheid van het postkantoor, (iii) de openingsuren van het postkantoor, (iv) de ontvangst van aangetekende zendingen, (v) de tijdige levering van nationale postbedeling, (vi) de website en (vii) de informatie.
47. Het actieplan van bpost naar aanleiding van de controle van de klantentevredenheidsenquête door bpost werd uitgevoerd.

5. Het rapport over de uitvoering van het actieplan 2023

48. Sinds 2012 heeft bpost beslist om zijn aanpak te herstructureren om de algemene tevredenheid van de consument te verbeteren. Deze herstructurering verloopt sindsdien steeds ongewijzigd volgens dezelfde vier assen:
1. de stem van de klant;
 2. producten en processen;
 3. contactpunten met de klanten;
 4. personeel en verandering.
49. De evaluatie door het BIPT over de uitvoering van het verbeteringsplan 2023 wordt hierna gegeven.

5.1. De stem van de klant

50. 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, webform, chatbot), (iv) de sociale media en (v) ad hoc klant- en marktonderzoek (het aantal marktonderzoeken evolueerde van 70 in 2019, 94 in 2020, 113 in 2021, 114 in 2022 tot 153 in 2023) wordt er door bpost geluisterd naar de stem van de klant. In 2023 werd er een online panel van residentiële klanten opgericht die aangesproken kunnen worden en om hun mening gevraagd kunnen worden. In 2023 werd het management van bpost regelmatig op de hoogte gebracht van de informatie m.b.t. de stem van de klant. Ook 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 van bpost.

5.2. Producten en processen

51. In de rubriek 'Producten en processen' heeft bpost de volgende initiatieven ontplooid in 2023:
1. Processen voor sortering en distributie;
 2. Producten.

5.2.1. Processen voor sortering en distributie

52. [VERTROUWELIJK]

53. Het aandeel van de meest tevreden klanten (TOP 2 %) m.b.t. de correcte levering in 2023 is voor de particulieren met negen procentpunten gestegen tot 69 % en voor de kleine ondernemingen met een significante zes procentpunten stegen tot 57 %. Het aandeel van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) m.b.t. de correcte levering is in 2023 met drie procentpunten verbeterd tot 7 % voor de particulieren en voor de kleine ondernemingen onveranderd gebleven op 12 %. De tevredenheid m.b.t. de tijdige levering is in 2023 met elf procentpunten gestegen tot 61 % voor de particulieren en met een significante twaalf procentpunten gestegen tot 51 % voor de kleine ondernemingen.

TABEL 8: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

	Particulieren											Ondernemingen										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Algemene tevredenheid over de postbode	73	75	74	73	74	74	77	79	78	80	70	70	73	70	70	74	75	78	78	80		
Ontvangst van kranten en tijdschriften	86	88	81	87	87	83	83	82	81	81	84	82	78	84	78	80	83	81	82	77		

In 2023 was er een verbetering van de klanttevredenheid van de meest tevreden klanten van de particulieren (TOP 2 %) over de postbode met twee procentpunten tot 80 % en is de score voor de kleine ondernemingen over de postbode eveneens met twee procentpunten gestegen tot 80 %. In 2023 was er geen verandering voor de ontvangst van kranten en tijdschriften (stabiel op 81 %) voor de particulieren en een verslechtering met vijf procentpunten tot 77 % voor de kleine ondernemingen.

5.2.2. Producten

54. [VERTROUWELIJK]

55. In 2023 is de tevredenheid over de verzendingen van pakketten in België met drie procentpunten gestegen tot 80 % voor de particulieren en met acht procentpunten gestegen tot 78 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de verzending van pakketten naar het buitenland in 2023 is met twee procentpunten toegenomen tot 71 % voor de particulieren en met acht procentpunten significant gestegen tot 66 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van pakketten bedroeg in 2023 76 % (afname met drie procentpunten) voor de particulieren en 74 % (een toename met twee procentpunten) voor de kleine ondernemingen.

56. De tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen is in 2023 met één procentpunt verbeterd tot 67 % voor de particulieren en één procentpunt verslechterd tot 60 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen in 2023 is voor de particulieren met drie procentpunten afgenomen tot 55 % en met één procentpunt toegenomen tot 51 % voor de kleine ondernemingen.

TABEL 9: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENE POST

	Particulieren											Ondernemingen										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	48	48	52	50	48	47	54	53	58	55	48	48	47	48	49	50	52	52	50	51		
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	63	62	65	65	66	67	63	59	66	67	63	62		63	58	59	57	55	61	60		

5.3. Contactpunten met klanten

57. In 2023 werden er initiatieven ontplooid m.b.t. de postkantoren, de postpunten, de klantendienst en de informatieverstrekking naar de klanten.

5.3.1. Postkantoren en postpunten

58. In 2023 werkte bpost verder aan diverse aspecten voor de postkantoren. M.b.t. de vriendelijkheid en dienstbaarheid werd er verder gemeten volgens de parameters GOOLDA/BRASMA⁹, om waar nodig verdere acties te ondernemen, werd er meer transactionele feedback van klanten ingewonnen met inbegrip van analyse via de Net Promotor Score meting, werden er gewerkt om agressie van klanten te voorkomen, werden medewerkers ondersteund ingeval van agressie, werd de nieuwe manier van werken om klachten aan de balie vast te leggen verder doorgezet met registratie van de klacht aan het loket in plaats van de klant door te verwijzen naar de klantendienst en er werd getest of tablets met vertaalsoftware de diensbaarheid voor anderstalige klanten in het postkantoor kon bevorderen.

De mystery shopping bij de postkantoren werd verdergezet met monitoring van de wachttijden, de vriendelijkheid, de kennis en hulpvaardigheden van de medewerkers waarbij de resultaten in rekening gebracht worden bij de beoordeling van de medewerkers.

De wachttijd en de snelheid van de service bij de postkantoren werd opgevolgd via mobiele applicaties om pieken in het klantverkeer beter te beheren in samenwerking met de medewerkers van de centrale diensten. Het ganse netwerk werd geëvalueerd op basis van verkeer, wachttijd en volumes. Het totale netwerk werd uitgebreid door de toename van de volumes.

⁹ GOOLDA: Groeten/Oogopslag/Oplossing bieden/Lachen/Danken/Afscheid nemen;
BRASMA: Bonjour/Regard/Aider/Sourir/Merci/Au revoir

Inzake de openingsuren ligt de focus voornamelijk op het nakomen van de aangeven openingsuren i.p.v. de herziening van de openingsuren van de postkantoren. Er werd in 2023 een pilootproject ingevoerd voor kleine kantoren met slechts één medewerker waarbij via een digitaal scherm aan de deur vanop afstand de klanten geïnformeerd kunnen worden van een uitzonderlijke sluiting. De voorzien sluitingsdagen werden ook automatisch getoond via Google search. Het netwerk werd uitgebreid met meer flexibele alternatieven zoals de postpunten, de pakketpunten en de pakketautomaten met bredere openingsuren. In 2023 waren er meer dan 3.100 punten met inbegrip van 900 lockers.

Voor het professionalisme en redesign werden de volgende zaken gedaan: (i) de uitrol van nieuwe soft- en hardware (Nero), (ii) de integratie van BNP Paribas Fortis, (iii) de optimalisatie van het postkantoor bij een verhuizing of verbouwing, (iv) flexibele (pop-up) oplossingen tijdens de eindejaarspieken en (v) de verbetering van oplossingen voor het snel en gemakkelijk ophalen en afgeven van pakketten.

Bij de herinrichting van oudere postkantoren werd er gestreefd om die conform te maken voor mensen met een beperkte mobiliteit. Op de website van bpost werd de aanduiding van de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervaliden verbeterd.

Het aantal kantoren dat toegankelijk was voor mindervalide personen bedroeg 91.6% aan het eind van 2023. De snelheid van de service en de wachttijden werd ook in 2023 door bpost opgemeten. Voor de wachttijd werd over de jaren heen een positieve trend in de perceptie van de klanten vastgesteld: zo gaf 9 op de 10 aan binnen de 5 minuten geholpen te zijn. De reële indicatoren geven aan dat in 2023 de wachttijden in de postkantoren in dezelfde lijn evolueerden: 91.3% van de klanten werd bediend binnen de 5 minuten.

In de postpunten ging bpost in 2023 verder met het opvolgen van het GOOLDA/BRASMA principe via de Mystery shopping. Dit wordt elk kwartaal gerapporteerd en opgevolgd en acties worden genomen om de resultaten te verbeteren indien nodig. Er gebeurde ook een analyse op de feedback van klanten via de Netto Promotor Score meting. De postpunten werden geholpen om de snelheid van de dienstverlening te verbeteren door hun gemiddelde transactietijd te meten, te analyseren en te communiceren en door verbeteringsideeën voor te stellen.

59. De tevredenheid over de wachttijd in het postkantoor in 2023 is met drie procentpunten gestegen tot 64 % voor de particulieren en met vijf procentpunten gedaald tot 55 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de wachttijd in de postpunten is in 2023 met twee procentpunten verbeterd tot 71 % voor de particulieren en met drie procentpunten gestegen tot 72 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postkantoor is in 2023 met één procentpunt gedaald tot 76 % voor de particulieren en met twee procentpunten gestegen tot 74 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postpunt is in 2023 met zes procentpunten significant gestegen tot 80 % voor de particulieren en met vier procentpunten gestegen tot 76 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de particulieren voor de openingsuren van de postkantoren is in 2023 met één procentpunt gedaald tot 47 % en met twee procentpunten gestegen tot 53 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de kleine ondernemingen is in 2023 met twee procentpunten gestegen tot 76 % en met één procentpunt gestegen tot 72 % voor de particulieren voor de openingsuren van de postpunten. De tevredenheid van de particulieren over de toegankelijkheid van de postkantoren is in 2023 met zes procentpunten gedaald tot 54 % en bij de kleine ondernemingen met vier procentpunten gedaald tot 55 %. De ontevredenheid (BOT 3 %) over de toegankelijkheid van de postkantoren bij de kleine ondernemingen is in 2023 met een significante vijf procentpunten gedaald tot 16 %. De tevredenheid over de nabijheid van een postkantoor is in 2023 bij de particulieren significant met acht procentpunten gestegen tot 74 % en bij de kleine ondernemingen met zes procentpunten gestegen tot 70 %.

5.3.2. Klantendiensten

60. De klantendienst werd in 2023 onder andere opgevolgd via een transactionele tevredenheidsstudie en via interne metingen. In 2023 werd de input van de survey's via tekstanalyse aangewend in inzichten voor de verbetering van de klantenervaring.

Voor de klachtenbehandeling werden in 2023 de volgende aanpassingen doorgevoerd: (i) de klantendiensten voor de residentiële klanten en de business klanten werden opnieuw samengevoegd om de synergie en de efficiëntie te kunnen verbeteren, (ii) de migratie en integratie van de contactcenters en de agenten na de invoering van één nieuw centraal omnichannel platform in 2022, (iii) het streefdoel van toegankelijkheid van het contactcenter (namelijk 95 % van de klanten moet de klantendienst van bpost kunnen bereiken tijdens de openingsuren van de klantendienst), (iv) de reactietijd voor contacten via sociale media werd gemonitord en geoptimaliseerd waar dat mogelijk was, (v) de live chat van de chatbot werd verder verbeterd en de scope werd uitgebreid, (vi) de invoering van 'happy' trainingen waarbij de nadruk lag op vriendelijkheid, het begrijpen van de nood van de klant, de stemtoon, de geboden oplossing enz en (vii) de inzet van best practices bij contactcenters van andere grote bedrijven.

61. De tevredenheid over de klantendienst in 2023 is met vijf procentpunten gestegen tot 57 % voor de particulieren en significant met negen procentpunten gedaald tot 47 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) over de klantendienst is in 2023 met vier procentpunten verbeterd tot 16 % voor de particulieren en eveneens met vier procentpunten verbeterd tot 20 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid over de klantendienst zijn de twee slechtste scores van al de onderzochte individuele items die onderzocht worden in de klantentevredenheidsenquête van bpost.

5.3.3. Informatie

62. Bpost probeerde over de verschillende producten heen de informatie naar de klant permanent te verbeteren via de website, online formulieren, in de postkantoren, op de Track & Trace website of de Mybpost app.

De website werd in 2023 continu geoptimaliseerd en up to date gehouden (bv. verduidelijking van de nieuwe ophaalservice voor kleine bedrijven). De info voor het ontvangen van pakketten werd verbeterd door betere voorspelling van tijdsslot (zowel online als in de app) en proactieve meldingen van de timing van levering van pakketten voordat de pakketten bij bpost zijn aangekomen. M.b.t. de Mybpost app waren in 2023 de hoofddoelstellingen: (i) de definitie van een waarde propositie op basis van gebruikersbehoeften voor de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten, (ii) het aantrekken van nieuwe gebruikers voor de app en (iii) de verbetering van de gebruikservaring van de app zodat de klachten verminderen met een focus op het vereenvoudigen van het registratieproces voor 'sign for me' en een verbetering van al de prestaties van de app en de verschillende trajecten.

63. In 2023 is de algemene tevredenheid over de informatie met één procentpunt gestegen tot 58 % voor de particulieren en met onveranderd gebleven op 53 % voor de kleine ondernemingen. In 2023 is de tevredenheid over de website onveranderd gebleven voor de particulieren op 60 % en voor de kleine ondernemingen eveneens onveranderd gebleven op 58 %. De ontevredenheid over de website is in 2023 verbeterd met vier procentpunten tot 5 % voor de kleine ondernemingen.

5.4. Personeel en veranderingen

64. In 2023 werd er minimaal per kwartaal een communicatie gestuurd naar alle niveau's van de onderneming bpost om de klantgerichtheid in de aandacht te behouden. In 2023 heeft bpost verder gewerkt aan de klantenindex die is gebaseerd op vijf pijlers, namelijk de algemene klantentevredenheid van de residentiële klanten, de NPS-score van de professionele klanten, de NPS-score van de residentiële ontvanger, de tijdige levering van de brievenpost en de kwalitatieve uitereiking van de pakketten. Het behalen van de vooropgestelde doelstelling van de index heeft impact op de niet recurrente bonussen en de variabele verloningen van alle medewerkers van bpost.

5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2023

65. De algemene tevredenheid van de particulieren in 2023 is voor de particulieren met één procentpunt toegenomen tot 72 % en blijft stabiel en met drie procentpunten gedaald tot 65 % voor de kleine ondernemingen (een lichte maar niet significante daling). De negatieve evolutie van de klantentevredenheid van de kleine ondernemingen in zowel 2018 als 2019 is gekenterd in 2020. De score van 65 % voor de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen was de tweede slechtste score ex aequo van de afgelopen tien jaren.
66. Voor de acht subcategorieën die vermeld werden in tabel 1 zijn er bij de particulieren zes verbeterd en vijf verbeterd bij de kleine ondernemingen in 2023. Dat is relatief gezien een positieve evolutie in vergelijking van het jaar 2023 ten opzichte van 2022 waar er zowel voor de particulieren als de kleine ondernemingen zes categorieën verslechterd waren. Het BIPT raadt bpost aan om een grondige analyse in 2025 uit te voeren voor de toekomstig te ondernemen acties waarbij rekening gehouden wordt met reeds genomen verbetertrajecten en initiatieven m.b.t. klantentevredenheid uit het verleden en de impact daarvan zodat er in de toekomst doelgerichte acties opgezet worden waarbij de klantentevredenheid kan verbeteren voor subcategorieën rekening houdend met positieve en negatieve ervaringen uit het verleden.
67. De particulieren en de kleine ondernemingen waren globaal gezien het minst tevreden over: (i) de klantendienst, (ii) de bereikbaarheid van de postkantoren, (iii) de openinguren van de postkantoren, (iv) de ontvangst van aangetekende zendingen, (v) de tijdige levering van nationale briefwisseling en (vi) website en (vii) de informatie. Voor deze zeven vermelde subcategorieën (voor de particulieren en voor de kleine ondernemingen) zijn zes scores in 2023 verbeterd, vijf scores verslechterd en drie scores onveranderd gebleven ten opzichte van 2022. Dit toont aan dat de ontwikkelde initiatieven in het actieplan van bpost voor deze zeven subcategorieën meer positievere scores heeft opgeleverd dan negatievere scores in 2023. In 2022 ten opzichte van 2021 was er slechts voor 33,3 % een positievere score en voor 66,7 % een slechtere score. Dat is een relatieve verbetering ten opzichte van het vorige jaar. Er zijn vaak geen verbeteringen of verslechteringen want de wijzigingen zijn niet statistisch significant. Het is aangewezen dat bpost een goede analyse op voorhand maakt over de toekomstige initiatieven in de actieplannen zodat de scores overwegend verbeteren en dat slechtere scores eerder uitzonderlijk worden. Het is aangewezen dat bpost in de toekomst extra inspanningen levert die de klantentevredenheid van de vermelde items verbeteren.
68. De interne metingen van bpost wezen er verder op dat de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervalide personen in 2023 92 % bedroeg. Volgens artikel 14.1 van het zevende beheerscontract moet bpost er zich toe verbinden om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor personen met beperkte mobiliteit zodat tegen 2026 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is terug gebracht is tot 7 %.

6. Actieplan 2024

Ook in 2024 richtte het actieplan zich opnieuw op dezelfde 4 pijlers, namelijk: de stem van de klant, de producten en processen, de contactpunten met de klant en het personeel en verandering.

6.1. De stem van de klant

69. Bpost koos voor continuïteit. Bpost luisterde continu naar de klanten via diverse kanalen zoals: de tevredenheidsmetingen, de transactionele tevredenheidsstudies van verschillende producten en kanalen, de vragen om informatie van de klanten, de klachten en de sociale media. In 2024 werd een online panel opgericht met professionele kleingebruikers. Jaarlijks werden aanbevelingen aan het managementteam voorgelegd om de algemene tevredenheid over bpost te verbeteren.

6.2. Producten en processen

70. Voor de monitoring en analyse van de correcte levering voorzag bpost het in 2024 het onderzoek van verschillende processen via audits, analyses en veldonderzoek zodat onderzocht kon worden waar het kan mislopen. De aandacht werd gericht op een aantal specifieke kantoren om de schaal haalbaar te houden en om meer in detail te kunnen gaan. Op basis daarvan werden nieuwe verbeterinitiatieven uitgewerkt die getest werden in pilootkantoren en vervolgens nationaal uitgerold werden.

71. [VERTROUWELIJK]

72. [VERTROUWELIJK]

73. Het aanbod m.b.t. de leveringsvoorkeuren werd verder uitgebreid om de klanten beter van dienst te zijn. 'sign for me' werd verder aanbevolen en een verdere stijging van het aantal mensen dat zijn voorkeuren doorgeeft werd beoogd. De kwaliteit van uitvoering van de leveringsvoorkeuren werd gemeten en bijgestuurd waar nodig. In 2024 werden ook nieuwe leveringsvoorkeuren voor het ontvangen van aangetekende zendingen ontwikkeld.

74. [VERTROUWELIJK]

75. In 2024 werd de kwaliteit van het tijdig leveren van de prior en de non-priorbrieven opgevolgd door in sortering de uitsplitsing van prior en non-prior verder te optimaliseren en door in distributie controles op de correcte uitvoering van de diensten en een verdere ondersteuning van onze postbodes uit te voeren. In 2024 werden de basisprocessen m.b.t. de rouwbrieven geanalyseerd en het proces versterkt.

76. Het verzenden van aangetekende zendingen werd gebruiksvriendelijker dankzij de Mybpost App waarbij het mogelijk werd om een aangetekende zending aan te kunnen maken, waarmee de verzender het label thuis kan of kosteloos in een postkantoor of postpunt laten printen, waarmee de aangetekende zending in de rode brievenbus gedeponerd kan worden en waarbij het afgiftebewijs wordt gedigitaliseerd en per email verstuurd wordt naar de verzender.

Het proces voor het ontvangen van een aangetekende zendingen werd aangepast in 2024 met de volgende mogelijkheden: (i) de ontvanger kan via de Mybpost app een notificatie van aankomende aangetekende zendingen krijgen, (ii) de ontvanger kan een online een mandaat geven voor ontvangst van de zending, zoals een eenmalige QR-code die kan gegeven worden aan de persoon die in jouw plaats de aangetekende zending kan ontvangen of een langdurig mandaat zodat een andere persoon in jouw plaats alle aankomende aangetekende zendingen kan ontvangen (eveneens via vertoon van QR-code aan de postbode), (iii) de ontvanger kon in 2024 ook zijn favoriete postkantoor of postpunt toevoegen als voorkeur voor het ontvangen van aangetekende zendingen in geval van afwezigheid en (iv) werd ItsMe beschikbaar als identificatiemiddel om je voorkeuren te registreren voor het ontvangen van aangetekende zendingen, inclusief voor 'sign for me'.

6.3. Contactpunten met de klanten

77. In 2024 werd de klanttevredenheid van de postkantoren geanalyseerd via de tevredenheidsresultaten van deze survey, de transactionele studie in de postkantoren, de open antwoorden van NPS metingen voor het ontvangen van pakjes in het retail netwerk, de textuele feedback van dossiers in het contact center die afgesloten worden over de postkantoren en de feedback via Google Reviews.
78. Voor de vriendelijkheid en dienstbaarheid in de postkantoren voorzag bpost in 2024 de GOOLDA/BRASMA aanpak, het voortzetten van bezoeken via mystery shopping, van het verzamelen van meer transactionele feedback van klanten met maandelijkse opvolging, van het vermijden van agressie van klanten, van de nieuwe manier waarop klachten behandeld worden via registratie aan het loket i.p.v. doorverwijzing naar de klantendienst en een test met tablets en vertaalsoftware.
79. Voor het professionalisme, de toegankelijkheid en het redesign van de postkantoren voorzag bpost in 2024 de optimalisatie van de infrastructuur van het postkantoor om beter te voldoen aan de behoeften van de klant bij elke verhuizing en/of verbouwing, werd er rekening gehouden met de toegankelijkheid voor mensen met een mobiele beperking, waren er flexibele oplossingen in (pop-up's) om klanten tijdens de eindejaarspieken beter van dienst te zijn, waren er verbeteringen voor het snel en gemakkelijk ophalen en afgeven van pakketten en waren er integraties van de nieuwe processen voor het ontvangen en verzenden van aangetekende zendingen.
80. Er was in 2024 geen nationale herziening of reorganisatie van het netwerk. Afhankelijk van de lokale behoeften was het mogelijk om de openingstijden van sommige kantoren aan te passen. Er was aandacht voor het respecteren van de openingsuren. Het pilootproject met de digitale schermen aan de deur (in kleine éénmanskantoren) werd verdergezet zodat de klant correct werd geïnformeerd bij een onvoorziene sluiting van het kantoor. Voor meer flexibiliteit werd het netwerk van PUDO punten ook in 2024 verder uitgebreid tot 3.300 punten (incl. meer dan 1.000 pakketautomaten).

81. Voor de snelheid van de service en de wachttijd werd in 2024 nieuwe soft- en hardware voorzien voor de medewerkers aan het loket zodat zij in staat waren om de transacties en interacties met de klant sneller en efficiënter af te ronden, was er monitoring van de processen, werden er mobiele applicaties om pieken in het klantverkeer beter te beheren gebruikt in combinatie met de hulp van medewerkers van de centrale diensten en was er een continue evaluatie van het totale netwerk in termen van verkeer, wachttijd en volumes. De reële metingen toonden ook dat de wachttijden voldeden aan de doelstellingen van het 7^{de} beheerscontract.
82. Via mystery shopping van 5.000 bezoeken per jaar in de postkantoren en de postpunten werd de opvolging van de vriendelijkheid en bekwaamheid van de medewerkers gedaan. In 2024 werden de volgende acties ondernomen bij de postpunten: via Mystery Shopping werd het GOOLDA/BRASMA principe opgevolgd om de vriendelijkheid en behulpzaamheid in de postpunten te garanderen (met kwartaalrapportering en acties indien nodig), er was een analyse op de feedback van klanten via de Net Promotor Score meting, werd de kennis van het personeel betreffende de producten en processen opnieuw getest met bijsturen waar nodig en werden de postpunten geholpen om de snelheid van de dienstverlening te verbeteren door hun gemiddelde transactietijd te meten, te analyseren en te communiceren en door ze verbeteringsideeën voor te stellen.
83. Voor de behandeling van klachten werd in 2024 het volgende gerealiseerd: (i) een overschakeling naar een nieuw CRM systeem (Microsoft Dynamics), (ii) verbetering van de chatbot en uitbreiding van de scope, (iii) de herziening van de antwoordtemplates die gebruikt worden door contactcenter medewerkers naar business klanten toe, (iv) coaching en training van de medewerkers van de klantendienst door 'Happy' training voor agenten die business klanten te woord staan, het optimaliseren van coaching sessies en een training 'how to coach' voor alle business teamleaders en nieuwe teamleaders bij de residentiële klantendienst.
84. Aangaande de informatie heeft bpost geprobeerd over de verschillende producten heen de informatie naar de klant continu te verbeteren via de app, brochures, via online formulieren, in de postkantoren of via de Track and Trace website. De verschillende informatiekanalen (website, app, FAQ's) werden geactualiseerd en er werden inspanningen gedaan zodat de klanten minder moet zoeken om de juiste informatie te vinden.

6.4. Personeel en verandering

85. De klantenindex bleef in 2024 onveranderd en bestaat uit: (1) de algemene tevredenheid van residentiële klanten, (2) de NPS-score (Netto Promotor Score) van professionele klanten, (3) de tijdige levering van brievenpost, (4) de kwalitatieve uitreiking van pakketten en (5) de NPS-score van residentiële ontvangers van pakketten. De niet recurrente bonussen en variabele verloningen van alle medewerkers worden beïnvloed door de klantenindex. Het principe van 'agile way of working' werd verder gevolgd en in het commerciële departement zullen de klanten nog centraler staan.

6.5. Advies van het BIPT m.b.t. het actieplan 2024

86. Het BIPT stelde vast dat het aantal individuele items met een klanttevredenheidsscore van minder dan 60 % in 2023 ten opzichte van 2022 voor de particulieren met één (van 6 tot 5) is afgenomen en voor de kleine ondernemingen eveneens met één is afgenomen tot 10. Het BIPT noteerde ook dat bpost de afgelopen jaren meerdere initiatieven heeft ontplooid op velerlei domeinen om de klanttevredenheid te verhogen, zoals bleek uit de adviezen m.b.t. de klanttevredenheid van de afgelopen jaren. Deze inspanningen van bpost hebben in 2023 geleid tot verbetering van de score voor de algemene klanttevredenheid bij de particulieren met één procentpunt tot 72 % en een verslechtering van de score voor de algemene klanttevredenheid bij kleine ondernemingen met drie procentpunten tot 65 %. Er zijn vaak geen verbeteringen of verslechtingen want de wijzigingen zijn niet statistisch significant. Voor de kleine ondernemingen is de score van de algemene tevredenheid van 65 % in 2023 de tweede slechtste score ex aequo van de afgelopen tien jaren. In 2023 was er een kleine relatieve verbetering van het aantal individueel bevroegde aspecten in de klanttevredenheidsenquête bij de particulieren (van 76,9 % in 2022 tot 80,8 % in 2023). Voor de kleine ondernemingen was er in 2023 eveneens een kleine relatieve verbetering van het aantal individueel bevroegde aspecten in de klanttevredenheidsenquête (namelijk van 57,7 % in 2022 tot 61,5 % in 2023). De relatieve scores van 2023 zijn voor zowel de particulieren als voor de kleine ondernemingen de beste scores van de afgelopen vijf jaren.

TABEL 10: BEVRAAGDE ASPECTEN (in absolute en relatieve cijfers)

	2019	2020	2021	2022	2023		2019	2020	2021	2022	2023
aantal bevroegde aspecten	24	26	26	26	26		24	26	26	26	26
RES (60 % of meer)	16	20	19	20	21		66,67%	76,92%	73,08%	76,92%	80,77%
RES (t.e.m. 59 %)	8	6	7	6	5		33,33%	23,08%	26,92%	23,08%	19,23%
BUS (60 % of meer)	12	13	15	15	16		50,00%	50,00%	57,69%	57,69%	61,54%
BUS (t.e.m. 59 %)	12	13	11	11	10		50,00%	50,00%	42,31%	42,31%	38,46%

87. Het was moeilijk om met zekerheid aan te geven in welke mate de ondernomen acties in 2024 toegespitst waren op de mindere resultaten en effectief zullen resulteren in betere tevredenheidscijfers bij bpost, zoals hieronder wordt toegelicht.

88. M.b.t. de tijdige levering door de postbode voorzag bpost in het actieplan 2024 maatregelen in het kader van de correcte levering die ook een positieve impact hebben op de tijdige levering (zoals o.m.: monitoring en analyse van het proces, via audits, analyses, veldonderzoek van processen, de verbetering van de betrouwbaarheid van het proces via 'lean management' en '5S' m.b.t. orde en netheid, de optimalisatie door de uitsplitsing van prior en non-prior bij de sortering, door specifieke controles in de distributie, de analyse van de basisprocessen bij de rouwbrieven met het aanbrengen van verstevigingen aan het proces, de analyse van nieuwe mogelijkheden om de processen en het aanbod uit te breiden en het risico op fouten te verlagen). De scores m.b.t. de tijdige levering van nationale briefwisseling zijn in 2023 zowel voor de particulieren als de kleine ondernemingen sterk verbeterd. De tijdige levering voor de kleine ondernemingen in 2023 is met twaalf procentpunten verbeterd tot 51 % en de tijdige levering bij de particulieren is met elf procentpunten verbeterd bij de particulieren en bedraagt 61 % in 2023. Het BIPT raadt bpost aan om evolutie van deze parameter nauwgezet op te volgen en verdere initiatieven te nemen waardoor de klanttevredenheid van de tijdige levering kan verbeteren. Het BIPT adviseert voor de verdere verbetering van de scores klanttevredenheid m.b.t. de correcte nationale postbedeling en de algemene tevredenheid over de nationale postbedeling in 2023 dat er bijvoorbeeld tevens initiatieven m.b.t. het hoge absentieïsme genomen zouden worden.
89. M.b.t. de openingsuren van de postkantoren was er een lage tevredenheid. Bpost voorzag in het actieplan 2024 dat afhankelijk van de lokale behoeften de openingstijden van sommige kantoren werden aangepast maar dat dit geen onderdeel was van een nationale herziening en dat er geen reorganisatie van het netwerk was gepland in 2024. Bpost heeft een pilootproject met digitale schermen aan de deur van het postkantoor voorzien bij éénmanskantoren zodat er informatie kan getoond worden ingeval van onverwachte sluiting. Bpost heeft in 2024 het aantal PUDO punten uitgebreid tot 3.300 punten (inclusief meer dan 1.000 pakketautomaten). Hierdoor beschikken de klanten over een alternatief voor sommige producten. Het BIPT verzoekt bpost om na te kijken waar de lage tevredenheid van het cliënteel van bpost m.b.t. openingsuren precies door veroorzaakt werd: vooral door (i) de openingsuren 's avonds of (ii) de openingsuren in het weekend, of (iii) te weinig (extra) openingsuren rond piekperiodes zoals het eindejaar, (iv) e.d.m.? Verdere en meer uitgebreide detaillering per deelaspecten (avondopening, weekendopening, tekorten rond piekperiodes, e.d.m.) inzake het aantal betrokken postkantoren lijkt eveneens aangewezen in deze materie. Het BIPT wenst dat bpost in de volgende rapportering van de klanttevredenheid hieromtrent analyses maakt en meedeelt welke acties bpost concreet voorziet zodat de klanttevredenheid m.b.t. deze parameter kan verbeteren.
90. M.b.t. de wachttijden van de kleine ondernemingen in de postkantoren werden er acties voorzien in het actieplan 2024 die in randnummer 81 vermeld werden. bpost heeft in 2024 nieuwe software en hardware voorzien die impact heeft op de wachttijd en is o.m. doorgegaan met het gebruik van mobiele applicaties om pieken te beheren en evalueerde continu op het vlak van verkeer, wachttijd en volumes. Bpost merkt op dat de reële metingen aantonen dat de wachttijden voldoen aan de doelstellingen van het zevende beheerscontract. Het BIPT stelt vast de score m.b.t. de wachtrijen voor de kleine ondernemingen in de postkantoren in 2023 significant is gedaald tot 55 %.
91. M.b.t. de klantendienst voorzag bpost in het actieplan 2024 diverse initiatieven die in randnummer 83 toegelicht worden. De scores voor de klantendienst in 2023 zijn toch nog laag. Het BIPT verwijst tevens naar randnummer 60 waarin alle initiatieven vermeld worden die bpost hieromtrent al genomen heeft in 2023. De scores m.b.t. de klantendienst blijven behoren tot de slechtere scores. Bpost zou misschien een onderzoek kunnen uitvoeren over de klanttevredenheid van de klantendienst bij andere nutsbedrijven (e.g.: telecomoperatoren, energiebedrijven, drinkwaterbedrijven, bedrijven actief in het openbaar vervoer, ...) en op basis hiervan bepaalde best practices kunnen aanwenden als leidraad waardoor de klanttevredenheid van de klantendienst bij bpost kan verbeteren.

92. M.b.t. de informatievoorziening voorzag het actieplan 2024 in verschillende initiatieven die in randnummer 84 toegelicht worden. De scores m.b.t. de tevredenheid over de informatie bleven laag in 2023. Het BIPT verwijst naar randnummer 62 voor een overzicht van de initiatieven die bpost hieromtrent al in 2023 genomen heeft. Het BIPT denkt dat er nog andere verbeteringen mogelijk zijn i.v.m. de website van bpost inzake gebruiksgemak, opbouw en oplossingen (door de uitbreiding van de lijst met 'veelgestelde vragen' b.v.) e.d.m. waardoor de scores voor de klantentevredenheid zouden kunnen verhogen.
93. M.b.t. de ontvangst van aangetekende zendingen voorzag het actieplan 2024 in meerdere initiatieven die vermeld worden in randnummer 76. De scores voor de klantentevredenheid bleven laag in 2023. Het BIPT verwijst naar randnummer 56 voor een overzicht van de initiatieven die bpost hieromtrent al in 2023 genomen heeft. Bpost heeft in 2024 vooral gewerkt op de verbetering van de 'sign for me' optie in de My bpost app. Dat lijkt een goede aanpak.
94. De toegankelijkheid van de postkantoren is in 2023 gedaald met zes procentpunten voor de particulieren en met vier procentpunten voor de kleine ondernemingen en bedroeg respectievelijk 54 % en 55 %. Bpost merkt op dat de respondenten de toegankelijkheid eerder koppelen aan parkeermogelijkheden en de bereikbaarheid van het postkantoor dan aan de toegankelijkheid voor andersvaliden.
95. In 2023 werden er 2.412 niet-ontvankelijke vragen m.b.t. bpost ingediend bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat is een verbetering met 16,6 %. In 2023 werden er 2.260 ontvankelijke klachten ingediend m.b.t. bpost bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat was een verbetering met 11 %. De relatieve verbetering van zowel het aantal ingediende niet-ontvankelijke klachten als van het aantal ingediende ontvankelijke klachten wezen op een positieve evolutie in deze materie.
96. Het BIPT verzoekt bpost om in de volgende rapportering van de klantentevredenheid preciezer te duiden welke de oorzaken zijn bij mindere resultaten en welke acties inspelen op de specifieke punten waarvan de tevredenheidscijfers laag zijn. Het BIPT heeft wel van bpost tussentijdse rapporteringen m.b.t. de klantentevredenheid ontvangen.

7. Algemene conclusie

97. 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 2023 te peilen.
98. Het BIPT beveelt bpost aan om de klantentevredenheid expliciet op te nemen in het strategisch plan van bpost aangezien de opeenvolgende actieplannen uit het verleden niet louter verbeteringen van de klantentevredenheid opgeleverd hebben. Het BIPT beveelt bpost aan om toelichting aan het BIPT te verstrekken m.b.t. de incorporatie van de klantentevredenheid in het strategisch plan van bpost.
99. Bpost stelt dat uit de meting van de klantentevredenheid van 2023 die door bpost georganiseerd werd, blijkt dat de algemene klantentevredenheid in 2023 voor de particulieren met één procentpunt is verbeterd tot 72 % en met drie procentpunten is gedaald tot 65 % voor de kleine ondernemingen. Er zijn vaak geen verbeteringen of verslechtingen want de wijzigingen zijn statistisch niet significant.

De beste scores voor de particulieren betreffen:		De zwakkere scores voor de particulieren betreffen:	
de ontvangst van de kranten	81%	de openingsuren van het postkantoor	47%
de verzending van pakketten	80%	de bereikbaarheid van de postkantoren	54%
de nabijheid van het postpunt	80%	de ontvangst van aangetekende zendingen	55%
de postbode	80%	de klantendienst	57%
de postpunten in het algemeen	80%	de informatie	58%
de snelheid van bediening van de postpunten	76%		

De beste scores voor de kleine ondernemingen betreffen:		De zwakkere scores voor de kleine ondernemingen betreffen:	
de postbode	80%	de klantendienst	47%
de verzending van pakketten	78%	de ontvangst van aangetekende zendingen	51%
de snelheid van bediening van de postpunten	78%	tijdige levering van nationale postbedeling	51%
de ontvangst van kranten	77%	informatie	53%
de openingsuren van de postpunten	76%	de openingsuren van de postkantoren	53%
de nabijheid van de postpunten	76%	de wachttijden in de postkantoren	55%
de postpunten in het algemeen	76%	de toegankelijkheid van de postkantoren	55%

100. Bpost heeft in 2024 onder meer de volgende initiatieven ontwikkeld:

- audits, analyses en veldonderzoek van verschillende processen bij de monitoring en analyse
- 'lean management' om de processen te optimaliseren en ('5S' voor orde en netheid
- een nieuw digitaal platform voor klachtenbehandeling
- uitbreiding van de leveringsvoorkeuren (aanbeveling van 'sign for me' en verhoging van de klanten die voorkeuren doorgeven, meting van de kwaliteit van de uitvoering)
- beperking van het tijdslot van levering van pakketten tot maximaal 3 uren
- uitbreiding van adrescorrectie (b.v. buiten de postcode of wijziging tot de dag van levering)
- registratie van leveringsvoorkeuren voor pakketten en aangetekende zendingen
- rechtstreekse communicatie tussen de ontvanger en de postbode tijdens de ronde
- uitrol van het digitale avisagebewijs bij afwezigheid
- uitbreiding van het netwerk tot 3.300 PUDO punten (waarvan meer dan 1.000 pakketautomaten)
- digitale labeling van pakketten
- optimalisatie van de nieuwe ophaaldienst voor de kleine ondernemingen
- een onderzoek m.b.t. een gamma verpakkingen voor de kleine ondernemingen
- optimalisatie door uitsplitsing van prior en non prior in de sortering
- controles op de correcte uitvoering van de diensten in de distributie
- analyse van de basisprocessen bij rouwbrieven met verstevigingen van het proces
- het aanmaken van een aangetekende zending via de Mybpost app
- het label thuis afdrukken of kosteloos in een postkantoor of postpunt
- deponering van de aangetekende zending in de rode brievenbus
- het digitaliseren van het afgiftebewijs en verzending via email naar de verzender
- de ontvangst van een notificatie van aankomende zendingen
- de mogelijkheid van het geven van een online mandaat voor de ontvangst van een aangetekende zending (éénmalige QR code of langdurig mandaat)

- mogelijkheid van selectie van favoriet postkantoor of postpunt als voorkeur voor het ontvangen van aangetekende brieven ingeval van afwezigheid
- mogelijkheid van gebruik van ItsMe als identificatiemiddel voor voorkeurselectie voor de ontvangst van aangetekende zendingen
- analyse van de mening van de klant over postkantoren via meting van de tevredenheid, transactionele studies, open antwoorden bij de NPS metingen bij ontvangst van pakketten, tekstuele feedback via de klantendienst, feedback van Google reviews
- de verderzetting van acties uit het verleden m.b.t. vriendelijkheid en dienstbaarheid en professionalisme, toegankelijkheid en redesign
- de verderzetting van het respecteren van openingsuren via digitale schermen met info bij onverwachte sluiting bij éénmanskantoren
- uitbreiding van het netwerk van PUDO punten tot 3.300 punten (inclusief meer dan 1.000 pakketautomaten)
- de installatie van nieuwe soft- en hardware aan de loketten
- het gebruik van mobiel applicaties om pieken in het klantverkeer beter te beheren
- mystery shopping
- de verderzetting van acties voor de postpunten
- een nieuw CRM systeem voor klachtenbehandeling (Microsoft Dynamics)
- verbetering van de chatbot en uitbreiding van de scope
- herziening van de antwoordtemplates voor de professionele klanten bij de klantendienst
- coaching en training van de medewerkers van de klantendienst
- verderzetting van acties m.b.t. informatie

101. Het BIPT vestigt de aandacht (dit werd de afgelopen jaren ook al gesignaleerd) opnieuw op de items die de afgelopen vijf jaren een score m.b.t. klanttevredenheid lager dan 60 % hadden voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen, namelijk: (i) de openingsuren van de postkantoren, (ii) de ontvangst van aangetekende zendingen, (iii) de tevredenheid over de klantendienst en (iv) de tevredenheid over de informatie. Daarnaast was de klanttevredenheid van de kleine ondernemingen de afgelopen vijf jaren lager dan 60 % voor de volgende items: (i) de correcte levering van nationale briefwisseling, (ii) de website en (iii) de toegankelijkheid van de postkantoren en (iv) tijdige nationale postbedeling. Voor de hogerop vermelde items zijn de scores m.b.t. de klanttevredenheid de afgelopen vijf jaren steeds beneden 60 % gebleven en hebben de initiatieven uit de actieplannen van bpost in het verleden niet geleid tot een verbetering van de klanttevredenheid tot boven de 60 % voor deze items.

102. Het BIPT moedigt bpost verder aan om na analyse van de oorzaken van de verslechterde scores op gerichte wijze acties te ontwikkelen om de klanttevredenheid te verbeteren in de toekomst en verzoekt bpost om in de volgende rapportering van de klanttevredenheid preciezer aan het BIPT te duiden welke de oorzaken zijn bij mindere resultaten en welke acties inspelen op de specifieke punten waarvan de tevredenheidscijfers laag zijn. Het BIPT zal in 2026 een externe controle m.b.t. de bpost-klanttevredenheidsenquête uitvoeren.

103. Het BIPT suggereert bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 60 % in 2023 werd behaald te verbeteren voor het TOP 2%, door middel van het aanbrengen van aanpassingen in het lopende actieplan, nl.:

voor de kleine ondernemingen:

- | | |
|---|--------|
| - tevredenheid over de klantendienst | (47 %) |
| - tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen | (51 %) |
| - tijdige nationale postbedeling | (51 %) |

- tevredenheid over de informatie (53 %)
- openingsuren van de postkantoren (53 %)
- wachttijden postkantoor (55 %)
- toegankelijkheid postkantoren (55 %)
- algemene tevredenheid nationale postbedeling (56 %)
- correcte nationale postbedeling (57 %)
- tevredenheid over de website (58 %)

voor het residentieel cliënteel:

- openingsuren van de postkantoren (47 %)
- toegankelijkheid postkantoren (54 %)
- tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen (55 %)
- tevredenheid over de klantendienst (57 %)
- tevredenheid over de informatie (58 %)

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

BIJLAGEN:

Bijlage 1: Overzichten en rangschikking van de elementen van de dienstverlening

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 – Neutrale klanten (score 4 of 5 op 7)
[VERTROUWELIJK]

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

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