

**Advies van de Raad van het BIPT
van 25 juni 2024
betreffende
de actieplannen 2022 en 2023
van bpost naar aanleiding van de
klantentevredenheidsenquête 2022**

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 2022	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	9
4.2.2. Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de postpunten	10
4.2.3. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/postpunten	11
4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT	12
5. Het rapport over de uitvoering van het actieplan 2022	14
5.1. De stem van de klant	14
5.2. Producten en processen	14
5.2.1. Correcte levering	14
5.2.2. Pakketten	16
5.2.3. Aangetekende zendingen	17
5.3. Klanten	18
5.3.1. Postkantoren en postpunten	18
5.3.2. Klantendiensten	19
5.3.3. Informatie	20
5.4. Personeel en veranderingen	20
5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2022	21
6. Actieplan 2023	22
6.1. De stem van de klant	22
6.2. Producten en processen	22
6.3. Klanten	23
6.4. Personeel en verandering	25
6.5. Advies van het BIPT m.b.t. het actieplan 2023	25
7. Algemene conclusie	28

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 2022 uitgevoerd door bpost controleren;
 - een advies uitbrengen over de wijze waarop het vorige actieplan 2022 werd uitgevoerd;
 - een advies uitbrengen over het door bpost voorgestelde actieplan 2023 om zijn prestaties in de toekomst te verbeteren.

Dit advies omvat derhalve: (i) de resultaten m.b.t. de klanttevredenheidsenquête 2022 (randnummers 22 t.e.m. 47), (ii) de rapportering over de uitvoering van het actieplan 2022 (randnummers 48 t.e.m. 69) en (iii) het actieplan 2023 van bpost (randnummers 70 t.e.m. 97).

2. Dit advies van het BIPT berust op verschillende documenten nl.: de bpost-presentatie inzake de klanttevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 5 april 2023, het document dat op 30 mei 2023 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2022, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2022 en het verbeteringsplan voor 2023 omvat.
3. Op 22 april 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 april tot 24 mei 2024. Bpost heeft op 23 mei 2024 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 2022 heeft betrekking op enquêtes die gedurende het jaar 2022 werden afgenomen. Het zevende beheerscontract is dus van toepassing op de klanttevredenheidsenquête van 2022.

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.
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 19.1 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: "

[...]

"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".

² Artikel 14, § 1, zesde lid, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, luidt: "*Het Instituut houdt toezicht op de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst die door de Staat uitbesteed worden in de postsector en in de sector van de elektronische communicatie. Het Instituut informeert zowel de Minister bevoegd voor de Postsector als de minister bevoegd voor Overheidsbedrijven over de uitvoering van het beheerscontract.*"

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

3.2. Organisatie van de enquête

18. De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen: enerzijds de particulieren (2.400 bevraagde particuliere klanten in 2022) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (3.600 business klanten in 2022), 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 2022 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 tevredenheid³ 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).
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 klantentevredenheidsenquête in 2022

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

4.1. Algemene tevredenheid van de klanten

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	

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

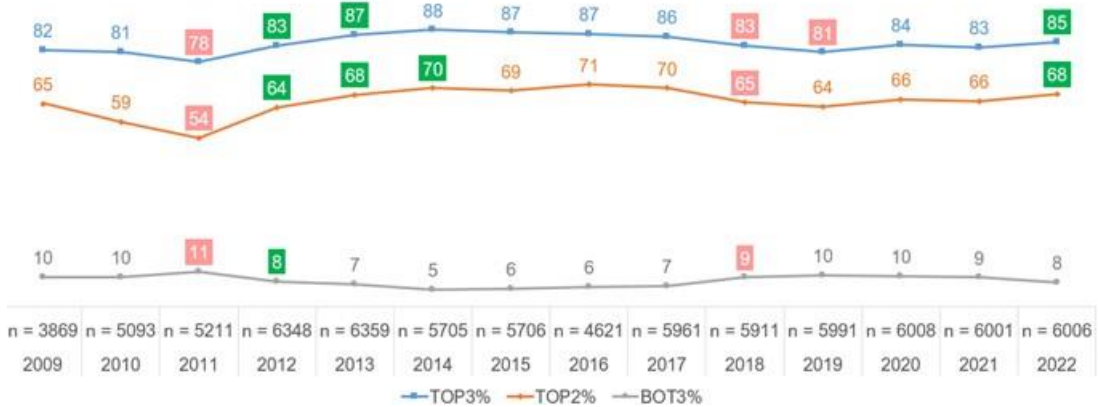
TABEL 1: ALGEMENE TEVDRENDHEIDSENQUÊTE

	Particulieren											Ondernemingen										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
% tevredenheid (score 6 - 7)																						
Algemene klanttevredenheid	69	72	73	74	72	71	71	73	71	71	68	71	70	69	73	67	63	65	66	68		
Verzending van post in België	66	70	72	71	69	67	62	56	54	53	66	69	70	69	71	64	60	56	58	57		
De postbode	81	73	75	74	73	74	74	77	79	78	78	70	70	73	70	70	74	75	78	79		
Verzending van pakjes in België	65	81	80	79	77	79	74	78	75	77	66	70	72	73	75	68	68	67	72	70		
Verzending van pakjes naar het buitenland	64	70	72	69	68	72	67	64	72	69	49	64	65	74	66	60	59	54	72	58		
Tijdige levering van de krant	84	86	88	81	87	87	83	83	82	81	75	84	82	78	84	78	80	83	81	82		
De informatieverstrekking	54	59	61	60	59	58	52	57	55	57	49	54	54	53	55	54	53	55	55	53		
Het postkantoor	81	77	78	78	75	76	75	79	79	77	74	71	68	71	70	71	69	74	77	72		
Het postpunt	79	77	79	80	75	79	75	78	76	74	76	72	68	69	76	74	74	74	77	72		

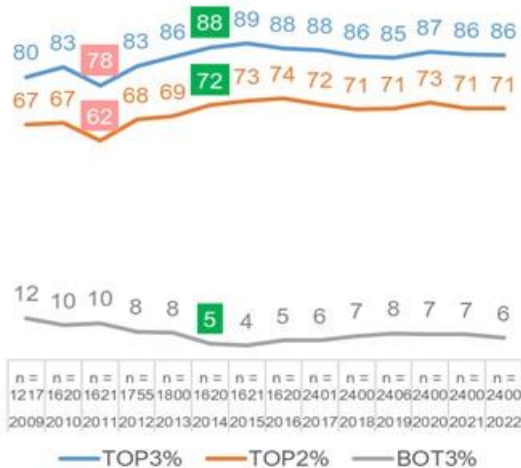
25. Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene (globale) tevredenheid in 2022 bij de particulieren onveranderd gebleven is op 71 % en bij de kleine ondernemingen met twee procentpunten is toegenomen tot 68 %. Bij de particulieren zijn er twee subcategorieën verbeterd en zes subcategorieën verslechterd ten opzichte van 2021. Bij de kleine ondernemingen zijn twee subcategorieën verbeterd en zes verslechterd ten opzichte van 2021. 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 68 % voor de algemene (globale) tevredenheid van de kleine ondernemingen in 2022 is de zesde beste score van de afgelopen tien jaren.
26. Bij de particulieren zijn de belangrijkste wijzigingen van de subcategorieën m.b.t. de klanttevredenheid in 2022 de afname met drie procentpunten voor de verzending van pakketten naar het buitenland, de afname met twee procentpunten zowel het postkantoor als voor het postpunt en de toename met twee procentpunten voor zowel de verzending van pakketten in België als voor de informatieverstrekking. Daarnaast zijn er nog drie subcategorieën die met één procentpunt verminderen. Bij de kleine ondernemingen betreft de belangrijkste wijziging van de subcategorieën m.b.t. de klanttevredenheid een significante afname van veertien procentpunten voor de verzending van pakketten naar het buitenland, een afname met vijf procentpunten voor zowel het postkantoor als het postpunt. De overige vijf subcategorieën fluctueren tussen een maximale afname met twee procentpunten en een maximale toename 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 %)

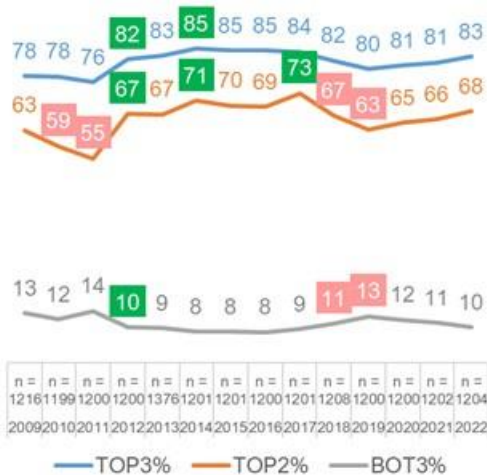
Algemene tevredenheid van alle klanten van bpost:



Tevredenheid particulieren:



Tevredenheid kleine ondernemingen:



28. De algemene klanttevredenheid ('TOP 2 %') van (1) de particulieren, (2) de kleine ondernemingen en (3) de grote ondernemingen tezamen is in 2022 met twee procentpunten verbeterd tot 68 %. De tevredenheid van de particulieren is onveranderd gebleven op 71 % en met twee procentpunten toegenomen voor de kleine ondernemingen tot 68 %. 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 2022 voor de particulieren als voor de kleine ondernemingen telkens met één procentpunt verbeterd tot respectievelijk 6 % en 10 %.

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 (zie punt 4.2.2);
- de toegankelijkheid van de postkantoren en de postpunten meer bepaald voor de personen met een handicap (zie punt 4.2.3)⁴.

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 2022 met een significante acht procentpunten toe tot 60 % voor de kleine ondernemingen en neemt met een drie procentpunten toe voor de particulieren tot 69 % voor de wachttijd tot men bediend wordt. De tevredenheid tot men bediend wordt in het postpunt stijgt met drie procentpunten tot 69 % voor de particulieren. De wachttijd tot men bediend wordt in het postkantoor voor de particulieren en de wachttijd tot men bediend wordt in het postpunt bij de kleine ondernemingen blijft onveranderd in 2022 tot respectievelijk 61 % en 69 %.

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

	Particulieren											Ondernemingen										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Wachttijd tot men bediend wordt in het postkantoor	54	60	58	61	55	57	59	60	61	61	42	49	53	47	50	49	46	50	52	60		
Wachttijd tot men bediend wordt in het postpunt	64	63	61	69	63	69	65	69	66	69	66	63	64	59	67	65	66	65	69	69		

⁴ 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.

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 2022 geven aan dat in 91,3 % van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten. De score van de wachttijden in het postkantoor in 2022 is de tweede beste score van de afgelopen tien jaren.

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁵

Gemiddelde wachttijd in het postkantoor	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
< 5'	84,40%	85,80%	85,40%	82,40%	85,20%	86,90%	89,20%	91,90%	92,40%	91,30%
5'-10'	10,30%	9,80%	10,40%	11,20%	10,10%	8,80%	7,80%	6,00%	/	/
> 10'	5,30%	4,40%	4,20%	6,40%	4,70%	4,30%	3,10%	2,10%	/	/

4.2.2. Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de postpunten

33. De tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren is in 2022 met een significante zes procentpunten toegenomen voor de kleine ondernemingen tot 51 % en met drie procentpunten afgenomen tot 48 % voor de particulieren. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten is in 2022 met één procentpunt gedaald voor de particulieren en met één procentpunt toegenomen voor de kleine ondernemingen en bedraagt respectievelijk 71 % en 74 %. 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

	Particulieren											Ondernemingen										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Openingsuren van de postkantoren	58	56	55	52	50	55	50	54	51	48	52	54	52	45	50	41	46	53	45	51		
Openingsuren van de postpunten	78	73	70	72	73	74	72	72	72	71	81	71	75	69	74	71	75	73	73	74		

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

⁵ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN⁶

Aantal postale servicepunten en hun openingsuren	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totaal aantal postale servicepunten	1343	1344	1342	1337	1336	1335	1320	1311	1314	1316
Openingsuren per week (totaal)	65417	65877	65478	63310	63953	64309	63418	62283	61883	63118
Wekelijks gemiddelde van de openingsuren	48,35	48,9	48,65	47,2	47,7	47,85	48,04	47,51	47,10	47,96
Aantal postale servicepunten open na 17 uur	901	898	1328	1315	1316	1309	1291	1268	1268	1278
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	1143	1145	1142	1199	1200	1201	1186	1171	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 2013.

36. Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste postale servicepunten in 2007 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan postpunten zijn.⁷ In 2022 waren 97,1 % van de postale servicepunten open na 17 u (ten opzichte van 67 % in 2014) en 89,2 % open op zaterdag.

37. Het aantal openingsuren per week is in 2022 licht toegenomen met + 2 % en het wekelijks gemiddelde van de openingsuren is met + 1,8 % toegenomen in 2022.

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

38. De tevredenheid van de particulieren in 2022 is onveranderd gebleven voor de toegankelijkheid van het postkantoor op 60 %, met een significante zeven procentpunten afgenomen tot 66 % voor de nabijheid van een postkantoor en met een procentpunt toegenomen tot 76 % voor de nabijheid van een postpunt. Voor de kleine ondernemingen is de tevredenheid met drie procentpunten gestegen in 2022 voor de toegankelijkheid van het postkantoor tot 59 %, voor de nabijheid van het postkantoor met drie procentpunten gedaald tot 64 % en met vijf procentpunten gedaald tot 70 % voor de nabijheid van een postpunt.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren											Ondernemingen										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	61	57	56	62	60	58	54	60	60	60	56	59	57	56	57	50	53	53	56	59		
De nabijheid van een postkantoor	69	66	68	67	65	67	67	72	73	66	67	61	64	63	66	62	64	67	67	64		
De nabijheid van een postpunt	74	77	71	75	75	74	73	76	75	76	76	66	69	71	76	72	73	72	75	70		

⁶ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

⁷ Zie hiervoor ook tabel 7.

39. Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en postpunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2022 is het aantal postkantoren onveranderd gebleven en is het aantal postpunten met twee toegenomen ten opzichte van 2021. Het retailnetwerk bestaat in 2022 uit 1.316 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"

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Postkantoren	670	669	669	664	662	662	661	658	657	657	657
Postpunten	670	674	675	678	675	674	674	662	654	657	659
Totaal	1340	1343	1344	1342	1337	1336	1335	1320	1311	1314	1316

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 2022 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 2022 die door bpost georganiseerd werd, blijkt dat de klantentevredenheid van de particulieren onveranderd is en gestegen met twee procentpunten voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 71 % en 68 %. Sinds 2019 is de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen ieder jaar verbeterd. De score van 68 % in 2022 is de vijfde beste score van de afgelopen tien jaren voor de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen.
42. Het dieptepunt met betrekking tot het BOT 3 % segment (nl.: de meest ontevreden klanten) was 2019 met een verdubbeling van de klantenontevredenheid over de periode 2015-2019 van 4 % tot 8 % voor de particulieren en een toename met 62,5 % van de algemene klantenontevredenheid over de periode 2016-2019 voor de kleine ondernemingen van 8 % tot 13 %. In 2022 was er een verbetering met één procentpunt voor het BOT 3 % segment van zowel de particulieren als de kleine ondernemingen tot respectievelijk 6 % en 10 % voor de algemene klantenontevredenheid van het BOT 3 %. De score m.b.t. het BOT 3 % van de kleine ondernemingen is de afgelopen vier jaren telkens met één procentpunt per jaar verbeterd voor de algemene klantenontevredenheid van het BOT 3 %.

43. 91,3 % van de klanten aan de postloketten werd in 2022 bediend binnen de vijf minuten volgens de interne metingen van bpost. De gemiddelde wachttijden van minder dan vijf minuten aan de postloketten bedragen volgens de interne metingen van bpost in 2022 91,3 %. Dat is de tweede beste score van de afgelopen tien jaren. Het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten bedraagt bijna 48 in 2022. 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 2013 t.e.m. 2022. Het aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is toegenomen met bijna 2 % in 2022. 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 tijdige postbedeling in België in 2022 heeft een erg slechte score, namelijk een daling met elf procentpunten tot 39 % voor de kleine ondernemingen en een daling met drie procentpunten tot 50 % voor de particulieren. De score van de correcte levering van nationale postbedeling in 2022 is met negen procentpunten significant gedaald tot 51 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de levering van internationale pakketten is in 2022 met veertien procentpunten gedaald tot 58 % voor de kleine ondernemingen. De algemene tevredenheid over de postkantoren is in 2022 met vijf procentpunten significant gedaald voor de kleine ondernemingen tot 72 %.
45. De tevredenheid over de verzending van post in België is in 2022 opnieuw met één procentpunt gedaald voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen tot respectievelijk 53 % en 57 %. De tevredenheid over de verzending van post in België was de slechtste score van de afgelopen tien jaren voor de particulieren en de tweede slechtste score van de afgelopen tien jaren voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over informatieverstrekking is in 2022 met twee procentpunten gestegen tot 57 % voor de particulieren en met twee procentpunten gedaald tot 53 % 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 2022 is de tevredenheid over de klantendienst met vijf procentpunten gedaald tot 52 % voor de particulieren en met drie procentpunten gestegen tot 56 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid (BOT 3 %) over de klantendienst is in 2022 met negen procentpunten verslechterd tot 20 % voor de particulieren en met zes procentpunten verslechterd tot 24 % voor de kleine ondernemingen. De particulieren en kleine ondernemingen zijn globaal gezien het meest tevreden over: (i) de tijdige levering van de krant, (ii) de postbode, (iii) het postkantoor, (iv) de snelheid van bediening in het postpunt, (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 openingsuren van het postkantoor, (iii) de ontvangst van aangetekende zendingen, (iv) de correcte levering van nationale postbedeling, (v) de toegankelijkheid van de postkantoren en (vi) de tijdige levering.
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 2022

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. klanten;
 4. personeel en verandering.
49. De evaluatie door het BIPT over de uitvoering van het verbeteringsplan 2022 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 en 114 in 2022) wordt er door bpost geluisterd naar de stem van de klant. In 2022 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 zijn aanpak toegespitst op de volgende prioritaire gebieden:
1. de correcte levering;
 2. de correcte bestelling van de pakketten;
 3. de aangetekende post.

5.2.1. Correcte levering

52. Er werden inspanningen geleverd om de klanten een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. In 2022 werden er m.b.t. de correcte levering verschillende initiatieven ondernomen namelijk:
- (i) via monitoring en analyse met:
 - (1) een herintroductie van de End-to-End kwaliteitsscorecard die geïntegreerd werd in de senior management objectieven van 2022,
 - (2) Power BI analysetools die de oude, gedateerde rapporten hebben vervangen voor kranten, aangetekende zendingen, pakjes en Prime zendingen waardoor het gemakkelijker werd om de hoofdoorzaken te identificeren zodat procesverbeteringen mogelijk worden,
 - (3) een verderzetting van het project rond de verloren en gestolen pakketten met een opvolging van de gevoelige zones in sortering en specifieke distributiekantoren inclusief een verdere installatie van camera's,

- (4) een specifieke monitoring van de stromen van de postkantoren/postpunten naar de sorteercentra om problemen met afstemming van uurregelingen te identificeren,
- (5) bij de sortering een specifieke focus op de miszendingen met doorgedreven analyse van de data en een nieuwe real-time tool op de pakjessorteermachine met een dagelijkse monitoring en met correcties op de miszendingen op de machine zelf en
- (6) de distributie waar een (bijna) real-time oplossing opnieuw ontwikkeld/verbeterd werd waar de teamleaders de producten met barcode live kunnen opvolgen),

(ii) door verbetering van de betrouwbaarheid en van het proces met:

(1) de toewijzing van een nieuw End-to-End proces- en kwaliteitsteam verantwoordelijk voor het opzetten van efficiënte en robuuste productprocessen met End-to-End forums,

(2) een vereenvoudiging bij het collect proces (tussen retail en sortering) van de beslissingsboom voor de 'containers-split' voor de chauffeurs om zo menselijke fouten te verminderen,

(3) een betere afstemming van het proces ten opzichte van de sluitingsuren van de postkantoren en postpunten om zo een te vroege of te late ophaling te vermijden,

(4) de opstart van een nieuwe pakjessorteermachine in het sorteercentrum van Antwerpen om extra sorteer capaciteit te creëren en pieken in pakjes beter op te vangen,

(5) een reactivering van de controlelijsten voor kranten/katernen om de juistheid op basis van hoeveelheid en bestemming op te volgen,

(6) een verderzetting van het testen van de technologie 'Sorting On Guidance' waardoor menselijke fouten op de indirecte chutes (stortkokers) op de pakjessorteermachine kunnen worden verminderd,

(7) een nieuw ontwerp en documentering van buffering van het proces bij pakketten op de piekmomenten voor capaciteit, wachtparking en opslag,

(8) een verbetering op de identificatie van de containers van pakjes voor zaterdag -en zondagbedeling,

(9) een herziening in distributie van de verouderde SOP's (Standard Operating Procedures) bij de aangetekende zendingen en internationale post,

(10) een verbetering van de selectie van trainers van postbodes die instaan voor het onthaal/coachen van interims en nieuwkomers,

(11) afhandeling van de internationale PRIME zendingen sinds 2022 volgens het proces van de pakketten op de Birdy sorteerband in de distributiekantoren om de scansnelheid en kwaliteit te verhogen,

(12) een verbetering van de technische oplossing om dagelijkse dynamische pakjes rondes te maken,

(13) aanpassingen in transport op de dokken van het sorteercentrum in Antwerpen om de verzadiging van de containerstroom beter aan te pakken tijdens piekmomenten en

(14) de invoering van geluidsinfo ('piep') op het mobiele toestel van de chauffeurs bij het laden van verkeerde container in vrachtwagen,

(iii) door elke klacht bij de juiste postbode te brengen (met de beschikbaarheid van de Netto Promotor Score van pakketten voor de postbode op zijn mobiele toestel, met een nieuwe

- klachtenkwalificatie en cascade voor terugkerende klachten rond het niet aanbellen van de postbode),
- (iv) door Track & Trace (met continue verbeteringen voor de opvolging van pakketten zodat de 'unhappy flows' ook worden gedekt, met een afstemming met nieuwe diensten om de communicatie op alle kanalen (chatbot, e-mail, T&T, app) correct te laten verlopen via één gemeenschappelijke backbone),
 - (v) door de Leveringsvoorkeuren (met een verbetering van het algoritme om de uitvoering van leveringsvoorkeuren te verbeteren, met een promotie van de rerouting en de voorkeuren voor burens en een veilige plaats om zo de kans op een eerste bezorging te vergroten, met een naadloos gebruik van Ping op de My bpost app en het voorkeurenplatform geïntegreerd (vertraging ten opzichte van vorig jaar).

53. Het aandeel van de meest tevreden klanten (TOP 2 %) m.b.t. de correcte levering in 2022 is voor de particulieren met drie procentpunten verslechterd tot 60 % en voor de kleine ondernemingen met een significante acht procentpunten verslechterd tot 51 %. Het aandeel van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) m.b.t. de correcte levering is in 2022 onveranderd gebleven op 10 % voor de particulieren en voor de kleine ondernemingen met drie procentpunten verslechterd tot 12 %. De tevredenheid m.b.t. de tijdige levering is in 2022 met drie procentpunten gedaald tot 50 % voor de particulieren en met een significante elf procentpunten gedaald tot 39 % voor de kleine ondernemingen.

TABEL 8: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

	Particulieren											Ondernemingen										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Algemene tevredenheid over de postbode	81	73	75	74	73	74	74	77	79	78	78	70	70	73	70	70	74	75	78	78		
Ontvangst van kranten en tijdschriften	84	86	88	81	87	87	83	83	82	81	75	84	82	78	84	78	80	83	81	82		

In 2022 was er wel een vermindering van de klantentevredenheid van de meest tevreden klanten van de particulieren (TOP 2 %) over de postbode met één procentpunt tot 78 % en is de score voor de kleine ondernemingen over de postbode onveranderd gebleven op 78 %. In 2022 was er een verslechtering voor de ontvangst van kranten en tijdschriften met een procentpunt tot 81 % voor de particulieren en een verbetering met één procentpunt tot 82 % voor de kleine ondernemingen.

5.2.2. Pakketten

54. In 2022 heeft bpost verder gewerkt aan volgende aspecten voor het verzenden van pakjes:
- (i) met een verdere uitbreiding van de mogelijkheid om digitale labels te gebruiken voor het versturen van pakjes via pakjesautomaten en pakjespunten zodat de klant zijn verzendlabel zelf niet meer moet af printen,
 - (ii) met een onderzoek naar zelfbedieningsmogelijkheden in postkantoren voor diensten zoals digitaal label (testen in 8 postkantoren),
 - (iii) met de integratie van een nieuw product 'World Economy' in de Shipping Manager Light, het online verzendplatform van bpost,
 - (iv) met een creatie van een online werkruimte voor geregistreerde zakelijke klanten om hun pakjeszaken van A tot Z te beheren (labels maken, klachten loggen, toegang tot de chatbot van de afzender, inzicht krijgen in hun verzendstatistieken, automatische updates over nieuwe diensten en producten),

- (v) met het bieden van extra hulp op de online verzendtool (Shipping Manager Light) voor de meest gestelde vragen (via chatbot).

Voor het ontvangen van pakketten werd er aan de opzet van een Net Promotor Score meting voor KMO's gewerkt in 2022.

Er werden verschillende nieuwe initiatieven omtrent klantervaringen gelanceerd, namelijk:

- (i) swap : een pakket meegeven met de postbode wanneer deze een pakket levert,
- (ii) adrescorrecties: het mogelijk maken voor de ontvanger om fouten in het adres te verbeteren op het moment dat een pakket aangekondigd wordt door de verzender,
- (iii) integratie van de live chat als waardige uitbreiding van de chatbot functionaliteiten,
- (iv) vergroening van de communicatie : het plan om bewustzijn te creëren bij de klant over de ecologische voetafdruk van zijn leveringskeuze (via de verschillende kanalen: T&T, e-mail, chatbot).

55. In 2022 is de tevredenheid over de verzendingen van pakketten in België met twee procentpunten gestegen tot 77 % voor de particulieren en met twee procentpunten gedaald tot 70 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de verzending van pakketten naar het buitenland in 2022 is met drie procentpunten toegenomen tot 69 % voor de particulieren en met veertien procentpunten significant gedaald tot 54 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van pakketten bedroeg in 2022 79 % (toename met drie procentpunten) voor de particulieren en 72 % (een afname met drie procentpunten) voor de kleine ondernemingen.

5.2.3. Aangetekende zendingen

56. In 2022 werd er gewerkt aan de voorbereiding van het versturen van aangetekende zendingen via My bpost app voor residentiële klanten. Er werd ook gewerkt aan een digitale ontvangstbevestiging voor alle aangekondigde aangetekende post (business klanten), waarbij de API's worden geïntegreerd in hun eigen applicaties (voornamelijk routers en contractuele klanten) - gebruikt door één grote klant in 2022.

De onboarding van de Sign for Me (uitreiking van aangetekende zendingen in de brievenbus, wanneer de ontvanger dit aangevraagd heeft) optie in de My bpost app gebeurde in het 2de kwartaal van 2022.

Er was ook een evolutie in de regels voor de verspreiding van aangetekende zendingen (Koninklijk Besluit Postdiensten van 14 maart 2022: artikel 9, § 1 t.e.m. § 6, artikel 10 § 1 t.e.m. § 2, artikel 11, § 1 t.e.m. § 2, artikel 12, § 1 t.e.m. § 2, artikel 13, artikel 14, artikel 15, § 1 t.e.m. § 2, artikel 16, artikel 17, § 1 t.e.m. § 2, artikel 18 en artikel 19, dat voorschreef dat één handtekening voor aangetekende post aan meerdere personen gericht voldoende is (aangetekende post gericht aan meneer en mevrouw is één van de belangrijkste redenen voor verbale agressie aan de balie)). Het Koninklijk Besluit maakt het mogelijk andere officiële documenten voor de identificatie van de geadresseerde aan het loket worden gepresenteerd om een aangetekende zending te ontvangen (dus niet alleen de identiteitskaart).

57. De tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen is in 2022 met zeven procentpunten verbeterd tot 66 % voor de particulieren en zes procentpunten toegenomen tot 61 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen in 2022 is voor de particulieren met vijf procentpunten toegenomen tot 58 % en met twee procentpunten afgenomen tot 50 % voor de kleine ondernemingen.

TABEL 9: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST

	Particulieren											Ondernemingen										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	46	48	48	52	50	48	47	54	53	58	40	48	48	47	48	49	50	52	52	50		
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	59	63	62	65	65	66	67	63	59	66	55	63	62	63	58	59	57	55	61	61		

5.3. Klanten

58. In 2022 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

59. In 2022 werkte bpost verder aan diverse aspecten voor de postkantoren. M.b.t. de vriendelijkheid en dienstbaarheid werd er verder gemeten volgens de parameters GOOLDA/BRASMA⁸, om waar nodig verdere acties te ondernemen met extra focus op de glimlach na het verdwijnen van de mondkmaskers, werden er inspanningen gedaan om agressie van klanten te voorkomen via meerdere campagnes gedurende het jaar en werd de nieuwe manier van werken om klachten aan de balie vast te leggen verder uitgewerkt waarbij het de bedoeling is om de klacht vast te leggen en te registreren aan de balie in plaats van de klant door te verbinden naar de klantendienst.

Voor het professionalisme en redesign werden de volgende zaken gedaan: (i) een verderzetting van de vervanging van de ATMs, (ii) een verderzetting van de vervanging van de hard -en software die gebruikt wordt aan de loketten, (iii) een optimalisering van de infrastructuur om beter te voldoen aan de behoeften van de klant bij elke verhuis en/of verbouwing, (iv) flexibele oplossingen (pop-up) ingezet om klanten tijdens de eindejaarspieken beter van dienst te zijn, (v) verbetering van oplossingen voor het snel en gemakkelijk ophalen en afgeven van pakketten.

Het aantal kantoren dat toegankelijk was voor mindervalide personen bedroeg 91.6% aan het eind van 2022. Voor de optimalisatie van de openingsuren en de dienstverlening voor de klanten werden de bezoekersaantallen per kantoor frequent geëvalueerd en bijgestuurd. Via mystery shopping werd de monitoring van de vriendelijkheid en competentie van de medewerkers opgevolgd. De snelheid van de service en de wachttijden werd ook in 2022 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 2022 de wachttijden in de postkantoren in dezelfde lijn evolueerden: 91.3% van de klanten werd bediend binnen de 5 minuten. Verder werden mobiele applicaties gebruikt om pieken in het klantenverkeer beter op te vangen, gecombineerd met hulp van medewerkers van de centrale diensten. Er was ook een evaluatie van het totale netwerk op het gebied van klantenverkeer, wachttijd en volumes.

⁸ GOOLDA: Groeten/Oogopslag/Oplossing bieden/Lachen/Danken/Afscheid nemen ; BRASMA: Bonjour/Regard/Aider/Sourir/Merci/Au revoir

In de postpunten ging bpost in 2022 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.

60. De tevredenheid over de wachttijd in het postkantoor in 2022 is onveranderd gebleven op 61 % voor de particulieren en met acht procentpunten gestegen tot 60 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de wachttijd in de postpunten is in 2022 met drie procentpunten verbeterd tot 69 % voor de particulieren en onveranderd gebleven op 69 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postkantoor is in 2022 met twee procentpunten gedaald tot 77 % voor de particulieren en met vijf procentpunten significant gedaald tot 72 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postpunt is in 2022 met twee procentpunten gedaald tot 74 % voor de particulieren en met vijf procentpunten gedaald tot 72 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de particulieren voor de openingsuren van de postkantoren is in 2022 met drie procentpunten gedaald tot 48 % en met zes procentpunten gestegen tot 51 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de kleine ondernemingen is in 2022 met één procentpunt gestegen tot 74 % en met één procentpunt gedaald tot 71 % voor de particulieren voor de openingsuren van de postpunten. De tevredenheid van de particulieren over de toegankelijkheid van de postkantoren is in 2022 onveranderd gebleven op 60 % en bij de kleine ondernemingen met drie procentpunten gestegen tot 59 %. De tevredenheid over de nabijheid van een postkantoor is in 2022 bij de particulieren significant met zeven procentpunten gedaald tot 66 % en bij de kleine ondernemingen met drie procentpunten gedaald tot 64 %.

5.3.2. Klantendiensten

61. De klantendienst werd onder andere opgevolgd via een transactionele tevredenheidsstudie: klanten die in contact komen met de klantendienst krijgen een vragenlijst om hun ervaring te delen, zowel met de front office als met de back office. De piloot voor tekstuele analyse was live en de input werd vertaald in bruikbare inzichten en intern gebruikt.

Voor de behandeling van vragen/klachten en organisatie van de klantendienst werd er gewerkt aan de volgende aspecten: (i) een verbeterde doelstelling voor telefonische toegankelijkheid voor klanten waarbij 95% van de klanten bpost moet kunnen bereiken via de telefoon tijdens de openingsuren van onze klantendienst (dit was 90% tot november 2020), (ii) een verbetering van de responstijd voor het sociale media kanaal, (iii) een lancering van de live chat achter de chatbot voor pakketten en verdere verbetering van de live chat en sociale media kanalen, (iv) een verbetering van het proces wanneer de postbode niet heeft aangebeld, (v) een aanpassing van de "sender journey" voor pakjes met systematische opzoeking van verloren pakjes zonder tijdsbuffer, (vi) een "First-Day-reaction" actie voor de backoffice klachten waarbij de klanten krijgen binnen de 24 uur een persoonlijke reactie van bpost over een klacht, (vii) de implementatie van een "gevoelige klachten" proces, (viii) de selectie van een nieuw omni-channel platform waarbij klanten kunnen contact opnemen met bpost via verschillende kanalen (telefoon, chat), (viii) een kanaal migratie naar een platform met geïntegreerde interface voor alle kanalen (telefonie, chat, sociale media, webformulieren, backoffice en CRM-database), (ix) een organisatorische splitsing van professionele en residentiële klanten (in de contact centers) voor een betere focus en (x) een verbetering van de processen inzake klantenondersteuning voor internationale pakjes komende van het buitenland.

62. De tevredenheid over de klantendienst in 2022 is met vijf procentpunten gedaald tot 52 % voor de particulieren en met drie procentpunten toegenomen tot 56 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) over de klantendienst is in 2022 met negen procentpunten verslechterd tot 20 % voor de particulieren en met zes procentpunten verslechterd tot 24 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid over de klantendienst behoort tot de slechtere scores van al de onderzochte individuele items die onderzocht worden in de klantentevredenheidsenquête van bpost.

5.3.3. Informatie

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

Inzake de website werden volgende acties genomen in 2022: (i) de login op de website bpost.be met personalisatie en toestemmingsbeheer werden ingevoerd, (ii) kwaliteitsverbetering van de kwaliteit van de chatbot tijdens de migratie naar een nieuw omnichannel platform en (iii) de lancering van de nieuwe eShop in februari 2022.

Voor de app werd er een nieuw identificatie-/authenticatiesysteem ingevoerd, dat geharmoniseerd is met andere bpost kanalen en dat voor een sterke beveiliging zorgt. Er werd gewerkt aan het registratieproces voor machtiging voor aangetekende zendingen (Sign For me). Er werd ook een nieuw toestemmingsbeheersysteem ingevoerd dat consistent is met de andere kanalen.

64. In 2022 is de algemene tevredenheid over de informatie met twee procentpunten gestegen tot 57 % voor de particulieren en met twee procentpunten gedaald tot 53 % voor de kleine ondernemingen. In 2022 is de tevredenheid over de website met één procentpunt afgenomen voor de particulieren tot 60 % en voor de kleine ondernemingen eveneens met één procentpunt gedaald tot 58 %. De ontevredenheid over de website is in 2022 toegenomen met één procentpunt tot 9 % voor de kleine ondernemingen.

5.4. Personeel en veranderingen

65. In 2022 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 2022 heeft bpost verder gewerkt aan de klantenindex die is gebaseerd op vier pijlers, namelijk de algemene klantentevredenheid van de residentiële klanten, de NPS-score van de professionele klanten, 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 2022

66. De algemene tevredenheid van de particulieren in 2022 is voor de particulieren onveranderd gebleven op 71 % en met twee procentpunten toegenomen tot 68 % voor de kleine ondernemingen. De negatieve evolutie van de klantentevredenheid van de kleine ondernemingen in zowel 2018 als 2019 is gekenterd in 2020. De score van 68 % voor de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen was de vijfde beste score van de afgelopen tien jaren.
67. Voor de acht subcategorieën die vermeld werden in tabel 1 zijn er zowel bij de particulieren als bij de kleine ondernemingen zes verslechterd en twee verbeterd in 2022. Het BIPT raadt bpost aan om een grondige analyse in 2024 uit te voeren voor de toekomstige ondernemingen acties over de oorzaken die aan de oorsprong liggen van het gebrek aan verbetering van de klantentevredenheid in 2022.
68. De particulieren en de kleine ondernemingen waren globaal gezien het minst tevreden over: (i) de tijdige levering van nationale briefwisseling, (ii) de openinguren van de postkantoren, (iii) de klantendienst, (iv) de informatie, (v) het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen en (vi) de correcte levering van nationale briefwisseling. Voor de zes vermelde subcategorieën (voor de particulieren en voor de kleine ondernemingen) zijn acht scores in 2022 verslechterd en vier scores verbeterd ten opzichte van 2021. Dit toont aan dat de ontwikkelde initiatieven in het actieplan van bpost voor deze zes subcategorieën slechts voor 33,3 % een positievere score heeft opgeleverd en voor 66,7 % een slechtere score heeft opgeleverd ten opzichte van 2021. Dat is geen goed resultaat. Het is aangewezen om een goede analyse op voorhand te maken 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.
69. De interne metingen van bpost wezen er verder op dat de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervalide personen in 2022 92,4 % 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 2023

Ook in 2023 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

70. 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. Jaarlijks werden aanbevelingen aan het managementteam voorgelegd om de algemene tevredenheid over bpost te verbeteren.

6.2. Producten en processen

71. Voor de monitoring en analyse van de correcte levering voorzag bpost het volgende in 2023: (i) in het End-to-End proces werd in 2023 gewerkt op nieuwe systemen om beter om te gaan met de groeiende hoeveelheid gegevens die moeten verwerkt worden, (ii) in de sortering was er een focus zijn op de verbetering van de rapportering van pakjes en aangetekende zendingen voor efficiëntere analyses, (iii) voor transport was er een nieuwe rapportering om het foutief sorteren van containers beter op te volgen, (iv) er was een nieuwe tool voor het volgen van de containers zelf, (v) in de distributie werd er getest worden op controles van de geocoördinaten op het mobiele toestel van de postbodes om er zo voor te zorgen dat het pakje op de juiste locatie wordt afgeleverd (focus op vermijden van menselijke fouten bij de levering).
72. Voor de verbetering en de betrouwbaarheid van het proces van de correcte levering heeft bpost het volgende ondernomen in 2023:
 - (i) in het End-to-End proces werd er gewerkt op een vereenvoudiging van het distributieproces voor niet prioritaire zendingen (genaamd Rolling Calendar) om kwaliteitsverlies voor dat soort zendingen te beperken,
 - (ii) in het transport werden ook op de transportdokken van de sorteercentra in Charleroi, Luik en Gent dezelfde aanpassingen aangebracht als in Antwerpen, om de verzadiging van de containerstroom beter aan te pakken tijdens eindejaarspieken,
 - (iii) in het proces van sortering werden de volumes op de nieuwe pakjessorteermachine in het sorteercentrum van Antwerpen verhoogd worden om pakjes nog beter te spreiden (in geval van pieken of stakingen),
 - (iv) er werden eveneens toegewijde taskforces opgericht worden voor slecht presterende werkplaatsen,
 - (v) het scannen van aangetekende zendingen die manueel behandeld worden werd gestimuleerd zodat een beter beheer en betere volumeaankondigingen voor distributie bekomen werd,
 - (vi) het project "Sorting On Guidance" (dat focust op miszendingen, met pijlen die op de vloer worden geprojecteerd om de bestemming van pakje aan te geven) kwam in zijn 2de fase van implementatie,
 - (vii) in de distributie kwam er een nieuwe gebruikershandleiding "Risicobeheer in een Distributiekantoor", die gedeeld werd met het netwerk. Waarbij de "best practices" gekoppeld werden aan alle KPI's (Key Performance Indicators) rond kwaliteit (pakjes, pensioenen, aangetekende post),
 - (viii) voor de pakketten werden meer distributiekantoren betrokken bij het netwerk van avonduitreiking, distributie "Same Day" en zaterdaguitreiking, om zo de risico's op vertragingen te verminderen,

- (ix) de aangetekende zendingen werden gedeeltelijk verwerkt op Birdy-band om de scansnelheid en -kwaliteit te verhogen (cfr PRIME zendingen in 2022),
- (x) voor de correcte handtekening bij het uitreiken van aangetekende zendingen werd er gestopt met het proces van de "bekende ontvanger" en werd een foto van de identiteitskaart verplicht,
- (xi) er werd ook gewerkt aan een verbeterd proces en opvolging van de 'closing rate' van aangetekende zendingen om zo de klanttevredenheid te verhogen.
73. bpost voorzag in 2023 een automatisering van de koppeling tussen barcode van de zending en de postbode zodat elke klacht bij de juiste postbode komt. Dit stond al in het actieplan van 2022, maar werd uitgesteld naar 2023. bpost werkte ook aan de ontwikkeling van een app waarmee de teamleider individuele klachten via het mobiele toestel van de postbode kan delen om zo snellere feedback naar de klantendienst mogelijk te maken. bpost was bezig met de implementatie van een nieuw CRM systeem (voor het beheer van klantgegevens) en werkte hieraan verder in 2023 het al doel de optimalisatie van de communicatie over de kanalen heen. Inzake de leveringsvoorkeuren werd Sign For Me verder ontwikkeld. Bpost rekende ook op een verdere stijging van het aantal mensen die zijn voorkeuren doorgeeft en bleef de kwaliteit van uitvoering van de leveringsvoorkeuren continue meten en opvolgen.
74. Voor de digitale labels van de pakketten werd in 2023 gewerkt aan volgende aspecten: (i) de opvolging en volgende stappen werden ondernomen in een team voor de verbetering van producten en diensten specifiek voor het KMO's, (ii) nieuwe (first mile) oplossingen in ophaling van pakketten bij KMO's om hun groei te bevorderen (contractaanbiedingen bekijken, betere tool voor volumeaankondigingen, 'Easyloaders' voertuigen inzetten bij ophaling), (iii) de mogelijkheid om pakketten te versturen/retourneren zonder verzendlabel via de pakjesautomaten en (iv) de lancering van herbruikbare verpakkingen in het kader van duurzaamheid.
75. Voor het verbeteren van het gebruiksgemak voor klanten m.b.t. pakketten voorzag bpost in 2023 de volgende initiatieven: (i) een betere voorspelling wanneer het pakket geleverd zal worden waarbij kortere levertijden vroeger gecommuniceerd zullen worden aan de ontvanger, (ii) voortzetting van adrescorrecties tijdens het verwerkingsproces van het pakket, (iii) de focus op 'groene' boodschappen gedurende de gehele keten om de ontvangers bewust te maken van duurzaamheidsoplossingen, (iv) er was een pilootproject in Q2 van 2023 om rechtstreekse communicatie tussen de postbode en de klantendienst mogelijk te maken.
76. Voor het ontvangen van aangetekende zendingen heeft bpost in 2023 vooral gewerkt aan de verbetering van de Sign For Me optie in de My bpost app. Met Sign For Me geeft de ontvanger aan bpost een mandaat om de aangetekende zending in de brievenbus te deponeren om te vermijden dat hij of zijn naar het postkantoor moet gaan indien de aangetekende zending niet aan de deur kan ontvangen worden.
77. Voor het verzenden van aangetekende zendingen werd in 2023 vooral verder gewerkt aan het initiatief om residentiële klanten het voorbereidende werk al te laten doen in de app van bpost.

6.3. Klanten

78. Voor de vriendelijkheid en dienstbaarheid in de postkantoren voorzag bpost in 2023 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 en van de nieuwe manier waarop klachten behandeld worden via registratie aan het loket i.p.v. doorverwijzing naar de klantendienst.

79. Voor het professionalisme, de toegankelijkheid en het redesign van de postkantoren voorzag bpost het voortzetten van installatie van nieuwe soft- en hardware om de klanten beter van dienst te kunnen zijn, het optimaliseren van de infrastructuur van het postkantoor om beter te voldoen aan de behoeften van de klant, bij elke verhuizing en/of verbouwing, de inzet van flexibele oplossingen (pop-up) om klanten tijdens de eindejaarspieken beter van dienst te zijn en het verbeteren van oplossingen voor het snel en gemakkelijk ophalen en afgeven van pakketten.
80. Voor de openingsuren van het postkantoor voorzag bpost afhankelijk van de lokale behoeften de aanpassing van de openingstijden van sommige kantoren zonder dat het een onderdeel was van een nationale herziening (er was geen reorganisatie van het netwerk gepland in 2023).
81. Voor de snelheid van de service en de wachttijd is bpost verder gegaan met het gebruik van mobiele applicaties om pieken in het klantverkeer beter te beheren in combinatie met de hulp van medewerkers van de centrale diensten en werd er het totale netwerk in termen van verkeer, wachttijd en volumes geëvalueerd.
Via mystery shopping werd de opvolging van de vriendelijkheid en bekwaamheid van de medewerkers gedaan.
82. Via mystery shopping werd de vriendelijkheid en de behulpzaamheid van de postpunten verder gemeten en ze worden elk kwartaal gerapporteerd en opgevolgd. Er werden acties ondernomen om de resultaten te verbeteren indien nodig. De feedback van de klanten werd geanalyseerd via de NPS-meting.
83. De postpunten werden geholpen om de snelheid van de dienstverlening te verbeteren door de gemiddelde transactietijd te meten en te onderzoeken en door verbeteringsideeën voor te stellen.
84. In 2023 werd er verder gewerkt aan de tekstuele analyse van de feedback van de klanten zodat de klantenervaring kan verbeterd worden en was de klachtenbehandeling vergelijkbaar met het vorige jaar. De klantendiensten die ondersteuning bieden voor postproducten en -diensten werden gemigreerd naar het nieuwe omnichannelplatform.
85. Aangaande de informatie heeft bpost geprobeerd over de verschillende producten heen de informatie naar de klant continu te verbeteren via brochures, via online formulieren, in de postkantoren of via de track and trace website. Op de website bpost.be werd de kwaliteit van de chatbot verhoogd tijdens de migratie naar een nieuw omnichannel platform. De personalisatie op bpost.be werd verder uitgewerkt. Voor de my bpost app werd er gewerkt aan de definitie van een waarde propositie van de gebruikersbehoeften voor de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten, het aantrekken van nieuwe gebruikers en de verbetering van de gebruikservaring van de app zodat de klachten verminderen, de vereenvoudiging van het registratieproces voor Sign for me en de verbetering van de prestaties van de app. Daarvoor werd een online community opgezet met een eigen bpost panel om klanten te bevragen.

6.4. Personeel en verandering

86. De klantenindex bleef in 2023 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.

6.5. Advies van het BIPT m.b.t. het actieplan 2023

87. Het BIPT stelde vast dat het aantal individuele items met een klanttevredenheidsscore van minder dan 60 % in 2022 ten opzichte van 2021 voor de particulieren met één (van 7 tot 6) is afgenomen en voor de kleine ondernemingen onveranderd op 11 is gebleven. 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 2022 geleid tot onveranderde score voor de algemene klanttevredenheid bij de particulieren (status quo op 71 %) en een toename van de score voor de algemene klanttevredenheid bij kleine ondernemingen (namelijk: een stijging van met twee procentpunten tot 68 %). Voor de kleine ondernemingen is de algemene tevredenheid in 2022 ten opzichte van 2019 met vijf procentpunten toegenomen tot 68 %. In 2022 was er een kleine relatieve verbetering van het aantal individueel bevroegde aspecten in de klanttevredenheidsenquête bij de particulieren (van 73,1 % in 2021 tot 76,9 % in 2022). Voor de kleine ondernemingen was er in 2022 een identieke score van het aantal individueel bevroegde aspecten in de klanttevredenheidsenquête ten opzichte van 2021, namelijk 57,7 %.

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
aantal bevroegde aspecten	23	24	26	26	26	23	24	26	26	26
RES (60 % of meer)	19	16	20	19	20	82,61%	66,67%	76,92%	73,08%	76,92%
RES (t.e.m. 59 %)	4	8	6	7	6	17,39%	33,33%	23,08%	26,92%	23,08%
BUS (60 % of meer)	13	12	13	15	15	56,52%	50,00%	50,00%	57,69%	57,69%
BUS (t.e.m. 59 %)	10	12	13	11	11	43,48%	50,00%	50,00%	42,31%	42,31%

88. Het was moeilijk om met zekerheid aan te geven in welke mate de ondernomen acties in 2023 toegespitst waren op de mindere resultaten en effectief zullen resulteren in betere tevredenheidscijfers bij bpost, zoals hieronder wordt toegelicht.

89. M.b.t. de tijdige levering door de postbode voorzag bpost in het actieplan 2023 geen specifieke maatregelen. De scores m.b.t. de tijdige levering van nationale briefwisseling zijn in 2022 zowel voor de particulieren als de kleine ondernemingen verslechterd. De tijdige levering voor de kleine ondernemingen vertoont de zwakste score van alle elementen die onderzocht werden, namelijk 39 % met een significante afname van elf procentpunten in 2022. Het BIPT raadt bpost aan om evolutie van deze parameter nauwgezet op te volgen en verdere initiatieven te nemen waardoor de klantentevredenheid van de tijdige levering kan verbeteren. Aangezien bpost geen specifieke initiatieven heeft voorzien in het actieplan 2023, verwacht het BIPT geen substantiële verbetering van de score voor dit item voor de klantentevredenheid 2023.
90. M.b.t. de correcte levering en de algemene tevredenheid over de nationale postbedeling voorzag bpost in het actieplan 2023 in diverse initiatieven die in randnummer 71 t.e.m. 77 toegelicht worden. Bpost heeft in het actieplan 2023 diverse initiatieven ontwikkeld m.b.t. de correcte levering (zoals o.m.: monitoring en analyse inzake de sortering van pakketten en aangetekende zendingen, een nieuwe rapportering voor het fout sorteren van containers, testing van levering van pakketten op de juiste locatie via geocoördinaten, vereenvoudiging van distributie voor niet prioritaire zendingen, aanpassingen op de transportdokken van de sorteercentra, verhoging van de volumes op de nieuwe pakkettensorteermachine in Antwerpen, taskforces voor slecht presterende werkplaatsen, een nieuwe handleiding risicobeheer in een distributiekantoor, verwerking van de aangetekende zendingen op Birdyband om de scansnelheid en de -kwaliteit te verhogen, automatisering van de koppeling tussen barcode en postbode zodat elke klacht bij de juiste postbode komt). Het BIPT adviseert voor de verdere verbetering van de scores klantentevredenheid 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 absentisme genomen zouden worden.
91. M.b.t. de openingsuren van de postkantoren was er een lage tevredenheid. Bpost voorzag in het actieplan 2023 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 2023. 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 de openingsuren 's avonds of b.v. de openingsuren in het weekend, of te weinig (extra) openingsuren rond piekperiodes zoals het eindejaar, e.d.m.? Verdere en meer uitgebreide detaillering inzake het aantal betrokken postkantoren lijkt eveneens aangewezen in deze materie. Het BIPT wenst dat bpost in de volgende rapportering van de klantentevredenheid hieromtrent analyses maakt en meedeelt welke acties bpost concreet voorziet zodat de klantentevredenheid m.b.t. deze parameter kan verbeteren.
92. M.b.t. de wachttijden van de kleine ondernemingen in de postkantoren werden er acties voorzien in het actieplan 2023 die in randnummer 81 vermeld werden. bpost is in 2023 o.m. doorgegaan met het gebruik van mobiele applicaties om pieken te beheren en evalueerde continu op het vlak van verkeer, wachttijd en volumes. Het BIPT stelt vast de score m.b.t. de wachttijden voor de kleine ondernemingen is in 2022 significant verbeterd tot 60 %. Dat is een positieve tendens.

93. M.b.t. de klantendienst voorzag bpost in het actieplan 2023 diverse initiatieven die in randnummer 84 toegelicht worden. De scores voor de klantendienst in 2022 zijn toch nog laag. Het BIPT verwijst tevens naar randnummer 61 waarin alle initiatieven vermeld worden die bpost hieromtrent al genomen heeft in 2022. De scores m.b.t. de klantendienst blijven behoren tot de slechtere scores. Het BIPT realiseert zich de klantendienst van andere bedrijven ook overwegend lagere scores hebben. Bpost zou misschien een onderzoek kunnen uitvoeren over de klantentevredenheid 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 klantentevredenheid van de klantendienst bij bpost kan verbeteren.

94. M.b.t. de informatievoorziening voorzag het actieplan 2023 in verschillende initiatieven die in randnummer 85 toegelicht worden. De scores m.b.t. de tevredenheid over de informatie bleven laag in 2022. Het BIPT verwijst naar randnummer 63 voor een overzicht van de initiatieven die bpost hieromtrent al in 2022 genomen heeft. Bpost heeft in 2022 initiatieven genomen m.b.t. de informatie, zoals: verbetering via brochures, online formulieren, in de postkantoren, track & trace, de chatbot en de my bpost app. Het BIPT denkt dat er nog andere verbeteringen mogelijk zijn i.v.m. de website van bpost inzake gebruiksgemak, opbouw en oplossingen e.d.m. waardoor de scores voor de klantentevredenheid zouden kunnen verhogen.

95. M.b.t. de ontvangst en de verzending van aangetekende zendingen voorzag het actieplan 2023 in meerdere initiatieven die vermeld worden in randnummer 85. De scores voor de klantentevredenheid bleven laag in 2022. Het BIPT verwijst naar randnummer 56 voor een overzicht van de initiatieven die bpost hieromtrent al in 2022 genomen heeft. Bpost heeft in 2023 vooral gewerkt op de verbetering van de Sign For Me optie in de My bpost app. Dat lijkt een goede aanpak.

Het BIPT adviseert 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.

96. De scores van de klantendienst van bpost zijn in 2022 verslechterd (behalve voor de kleine ondernemingen waar er een verbetering van drie procentpunten was tot 56 %) omdat de scores van de meest ontevreden klanten (het BOT 3% segment) gevoelig negatief geëvolueerd zijn en ze blijven behoren tot de lagere scores. Het BIPT verwijst naar randnummer 61 voor een overzicht van diverse initiatieven van bpost m.b.t. de functionering van de klantendienst in 2022 en verwijst tevens naar de initiatieven vermeld in randnummer 84 voor 2023.

In 2022 werden er 2.894 niet-ontvankelijke vragen m.b.t. bpost ingediend bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat is een verbetering met 39,8 %. In 2022 werden er 2.541 ontvankelijke klachten ingediend m.b.t. bpost bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat was een verbetering met 27,6 %. 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.

97. Het BIPT heeft van bpost tussentijdse rapporteringen ontvangen.

7. Algemene conclusie

98. 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 2022 te peilen.
99. 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.
100. Bpost stelt dat uit de meting van de klantentevredenheid van 2022 die door bpost georganiseerd werd, blijkt dat de algemene klantentevredenheid in 2022 voor de particulieren onveranderd is gebleven op 71 %. De beste scores voor de particulieren betreffen: de ontvangst van de kranten (82 %), de ontvangst van pakketten (79 %), de postbode (78 %), de postkantoren (77 %) en de nabijheid van de postpunten (76 %). Bij de particulieren zijn de scores voor de tijdige levering (39 %), de openingsuren van de postkantoren (48 %), de klantendienst (52 %) en nationale postbedeling (53 %) zwak.

Bij de kleine ondernemingen zijn de beste scores voor: de ontvangst van de kranten (82 %), de postbode (78 %), de snelheid in de postpunten (75 %), de openingsuren van de postpunten (74 %). De algehele tevredenheid evolueerde van 66 % in 2021 tot 68 % in 2022. Bij de kleine ondernemingen zijn de scores voor tijdige levering van nationale postbedeling (39 %), de ontvangst van aangetekende zendingen (50 %), de correcte levering van nationale postbedeling (51 %), de klantendienst (52 %) en informatie (53 %) zwak.

101. Bpost heeft in 2023 onder meer de volgende initiatieven ontwikkeld:
- Nieuwe systemen in het End-to-End proces
 - Nieuwe rapportering voor transport voor de opvolging van het foutief sorteren van containers
 - Testing in distributie op controles van de geocoördinaten op het mobiele toestel van de postbodes voor de levering van pakketten op de juiste locatie
 - Vereenvoudiging van het distributieproces voor niet prioritaire zendingen voor het beperken van kwaliteitsverlies
 - Aanpassingen op de transportdokken van de sorteercentra om de verzadiging van de containerstroom beter aan te pakken tijdens eindejaarspieken
 - Taskforces voor slecht presterende werkplaatsen
 - Nieuwe gebruikershandleiding 'risicobeheer in een distributiekantoor'
 - Gedeeltelijke verwerking van aangetekende zendingen op birdy-band om de kwaliteit te verhogen
 - Automatisering van de koppeling tussen barcode van de zending en de postbode
 - Een nieuw CRM systeem
 - Lancering van herbruikbare verpakkingen
 - Betere voorspelling van levering van het pakket
 - Adrescorrecties tijdens de verwerking van het pakket
 - Pilotproject voor rechtstreekse communicatie tussen postbode en klantendienst
 - Verbetering van 'sign for me' in de bpost app
 - Mystery shopping
 - Agressie van klanten vermijden
 - Registratie van de klacht aan het loket i.p.v. doorverwijzing naar de klantendienst

- Pop ups bij de eindejaarspieken
- Tekstuele analyse van feedback van klanten
- Verhoging van de kwaliteit van de chatbot

102. 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) tijdige levering van nationale briefwisseling, (ii) de openingsuren van de postkantoren, (iii) de ontvangst van aangetekende zendingen, (iv) de tevredenheid over de klantendienst en (v) 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. 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.

103. 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.

104. Het BIPT suggereert bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 60 % in 2022 werd behaald te verbeteren voor het TOP 2%, door middel van het aanbrengen van aanpassingen in het lopende actieplan, nl.:

voor de kleine ondernemingen:

- | | |
|---|--------|
| - tijdige nationale postbedeling | (39 %) |
| - tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen | (50 %) |
| - correcte nationale postbedeling | (51 %) |
| - openingsuren van de postkantoren | (51 %) |
| - tevredenheid over de informatie | (53 %) |
| - tevredenheid over de klantendienst | (56 %) |
| - algemene tevredenheid nationale postbedeling | (57 %) |
| - tevredenheid over internationale postbedeling | (57 %) |
| - tevredenheid over internationale pakketten | (58 %) |
| - tevredenheid over de website | (58 %) |
| - toegankelijkheid postkantoren | (58 %) |

voor het residentieel cliënteel:

- openingsuren van de postkantoren (48 %)
- tijdige nationale postbedeling (50 %)
- tevredenheid over de klantendienst (52 %)
- algemene tevredenheid nationale postbedeling (53 %)
- tevredenheid over de informatie (57 %)
- tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen (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]