

**Advies van de Raad van het BIPT van 18 mei 2021
betreffende het verbeteringsplan 2019 en het actieplan
2020 van bpost naar aanleiding van de
klantentevredenheidsenquête 2019**

Niet vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding.....	3
2. Wettelijke basis	3
3. De methode voor meting van de klanttevredenheid.....	4
3.1. Kenmerken van de klanttevredenheidsenquête.....	4
3.2. Organisatie van de enquête.....	5
3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling.....	5
3.4. Aanpassingen naar aanleiding van de controle van de jaarlijkse klanttevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost.....	6
4. De resultaten van de klanttevredenheidsenquête in 2019	7
4.1. Algemene tevredenheid van de klanten.....	7
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 buiten de normale kantooruren.....	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 VERBETERINGSPLAN 2019.....	14
5.1. De stem van de klant	14
5.2. Producten en processen	14
5.2.1. Correcte bestelling van de brievenpost.....	14
5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes.....	15
5.2.3. Aangetekende post.....	15
5.2.4. Verhuisdienst.....	16
5.3. Klanten	16
5.3.1. Postkantoren.....	16
5.3.2. Klantendiensten.....	17
5.3.3. Informatie.....	18
5.4. Personeel en veranderingen.....	18
5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2019	18
6. ACTIEPLAN 2020	19
6.1. De stem van de klant	19
6.2. Producten en processen	19
6.3. Klanten	20
6.4. Personeel en engagement	20
6.5. Advies van het BIPT	20
7. ALGEMENE CONCLUSIE.....	26

1. Inleiding

1. Krachtens artikel 38¹ van het zesde beheerscontract tussen De Staat en bpost, gesloten op 1 september 2016, voor een periode van 5 jaar en met ingang op 1 januari 2016 moet het BIPT elk jaar:
 - de peiling van de klantentevredenheid uitgevoerd door bpost controleren;
 - een advies uitbrengen over de wijze waarop het vorige verbeteringsplan werd uitgevoerd;
 - een advies uitbrengen over het door bpost voorgestelde actieplan om zijn prestaties in de toekomst te verbeteren.
2. Dit advies van het BIPT berust op verschillende documenten nl.: de bpost-presentaties inzake de klantentevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 30 april 2020, het document dat op 19 mei 2020 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2019, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2019 en het verbeteringsplan voor 2020 omvat. Op 23 september 2020 werd een videoconferentie met medewerkers van bpost en het BIPT georganiseerd om diverse vragen voor verduidelijking vanwege het BIPT te bespreken. Op 23 september 2020 heeft bpost via email geantwoord op vragen die het BIPT op 21 september 2020 heeft gesteld.
3. Op 24 maart 2021 heeft de Raad van het BIPT dit advies goedgekeurd en aan bpost gestuurd voor het eventueel aanduiden van passages die als vertrouwelijk moeten worden beschouwd. De consultatieperiode voor bpost liep van 24 maart 2021 tot 24 april 2021. Bpost heeft op 21 april 2021 gereageerd op het ontwerpadvies.

2. Wettelijke basis

4. Het BIPT is krachtens artikel 14, § 1, 6^o, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van het BIPT, belast met een algemene opdracht van controle van de inachtneming van het zesde beheerscontract tussen de Staat en bpost².
5. Zoals hierboven vermeld, voorziet artikel 38 van het zesde beheerscontract in:
 - de controle door het BIPT van de tevredenheidspeiling van zijn cliënteel wat betreft de kwaliteit van de opdrachten van openbare dienst verstrekt door bpost en de publicatie van de resultaten van deze tevredenheidspeiling;
 - een advies van het BIPT betreffende de uitvoering van het verbeteringsplan 2019 en het actieplan 2020.

¹ Artikel 38 van het 6^{de} beheerscontract:

"Bpost dient, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting uit te voeren van de klantentevredenheid 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 klantentevredenheid ten aanzien van de verschillende postale service punten in termen van de wachttijd aan het loket, de nabijheid, openingsuren en de snelheid van de bediening aan het loket.

Bpost legt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot de punten die de meting als vatbaar voor verbetering aanduidt. bpost legt de Staat eveneens jaarlijks een verslag voor over de uitvoering van het actieplan. Beide verslagen worden door bpost voor advies aan het BIPT voorgelegd alvorens zij aan de Staat overgezonden worden. De verplichtingen van bpost die in deze paragraaf worden beschreven hebben betrekking op activiteiten die de kleingebruiker aanbelangen." Sinds 1 januari 2016 is het zesde beheerscontract (B.S. 12 september 2016) van toepassing tot en met 31 december 2020, behalve voor wat betreft de niet- opgeheven delen van het vijfde beheerscontract.

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

6. Artikel 10.2 van het zesde beheerscontract bepaalt dat het retail-netwerk van bpost uit minstens 1.300 postale service punten moet bestaan.
7. Artikel 10.4 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren moet garanderen.
8. Artikel 11.2 van zesde beheerscontract bepaalt bovendien dat bpost zich ervan zal vergewissen dat de postkantoren ten minste gedurende enkele uren per week ook buiten de kantooruren open zijn. De behoeften van de klanten in termen van openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid vastgelegd in artikel 38.
9. Artikel 12 van het zesde beheerscontract verplicht bpost om een postaal service punt met een basisassortiment binnen de 5 kilometer bereikbaar moet zijn voor minimum 95% van de bevolking en binnen de 10 kilometer voor 98% van de bevolking.
10. Artikel 13 van het zesde beheerscontract verplicht bpost om de toegankelijkheid tot zijn postale servicepunten (kantoren en PostPunten) voor personen met een handicap te verbeteren. De inachtneming van deze verplichting zal deel uitmaken van de tevredenheidspeiling van het cliënteel.
11. Artikel 13.1 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost zich ertoe verbindt om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden ten einde tegen 2017 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 10 % terug te brengen.
12. Artikel 18 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen.
13. Artikel 18.2 van het zesde beheerscontract bepaalt de wachttijd tussen 80 % en 90 % van alle klanten niet langer dan vijf minuten bedraagt voor de bediening.
14. 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.

[...]

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 klantentevredenheid

15. Sinds 2008 wordt de klantentevredenheidsenquête verwezenlijkt op basis van telefonische interviews.
16. De aspecten in verband met de kwaliteit in het zesde beheerscontract betreffen in hoofdzaak de particuliere gebruikers en de kleine professionele gebruikers, zoals de zelfstandigen, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan 5 werknemers. Het zijn de resultaten behaald bij deze doelgroepen die we terugvinden in het verslag van bpost.

3.1. Kenmerken van de klantentevredenheidsenquête

17. De klantentevredenheidsenquête 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 bevroegde particuliere klanten in 2019) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (3.600 business klanten in 2019), waaronder 1.200 zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers. In dit advies m.b.t. de klantentevredenheidsmeting van bpost van 2019 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 bevroegde personen hebben geantwoord op basis van een schaal met 7 punten:

- | | | |
|-----|--------------------------------|-----------------------|
| - 7 | zeer tevreden | } = tevreden |
| - 6 | tevreden | |
| - 5 | eerder tevreden | } = ontevreden |
| - 4 | noch tevreden, noch 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.

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.

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

22. PWC heeft in 2017 en 2018 in opdracht van het BIPT een controle uitgevoerd van de jaarlijkse klanttevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost⁴. Bpost heeft naar aanleiding van deze controle een actieplan opgesteld dat door het BIPT werd goedgekeurd op 15 juni 2018.

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

1	Toevoegen van de vraag m.b.t. tevredenheid van snelheid van bediening aan het loket in postkantoor en postpunt.	Hoog	Deze vraag werd opnieuw toegevoegd in juli 2018. In dit advies werden de resultaten van 12 maanden weergegeven.
2	De grafiek met resultaten voor globale tevredenheid ook opgesplitst weergeven voor residentiële en kleine	Hoog	Dit werd toegepast in dit advies.
3	Bij de bepaling van tevreden klanten zich beperken tot klanten die een score 6 of 7 hebben	Hoog	Dit werd toegepast in dit advies.
4	Een aantal vragen m.b.t. de behandeling van klachten en de klantendienst opnieuw invoeren.	Medium	Deze vragen worden opnieuw toegevoegd sinds januari 2019.
5	De resultaten van de globale tevredenheid en tevredenheid per product weergeven voor alle punten van de schaal.	Medium	De opsplitsing van resultaten in drie categorieën, namelijk: tevreden klanten (scores 6 of 7), ontevreden klanten (scores 1, 2 of 3) en de restcategorie (scores 4 of 5) is toegepast in dit advies.
6	Bijkomende garanties geven m.b.t. efficiënte en kwalitatieve dataverwerking van Ipsos.	Medium	bpost heeft deze voorwaarde opgenomen in de RFP bij de selectie die gedaan werd.
7	Bijkomende kwaliteitscontrole bij het verwerken van data binnen	Medium	Dit werd toegepast in dit advies.
8	Visueel aanduiden dat de resultaten minder betrouwbaar zijn bij samples waar het	Medium	Dit werd toegepast in dit advies.

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

4. De resultaten van de klanttevredenheidsenquête in 2019

24. 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

25. 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.

26. Voor de tevredenheidsscores zijn in dit document kleurcodes gebruikt om de leesvriendelijkheid te maximaliseren. De kleurcodes zijn gegeven aan de hand van volgende criteria:

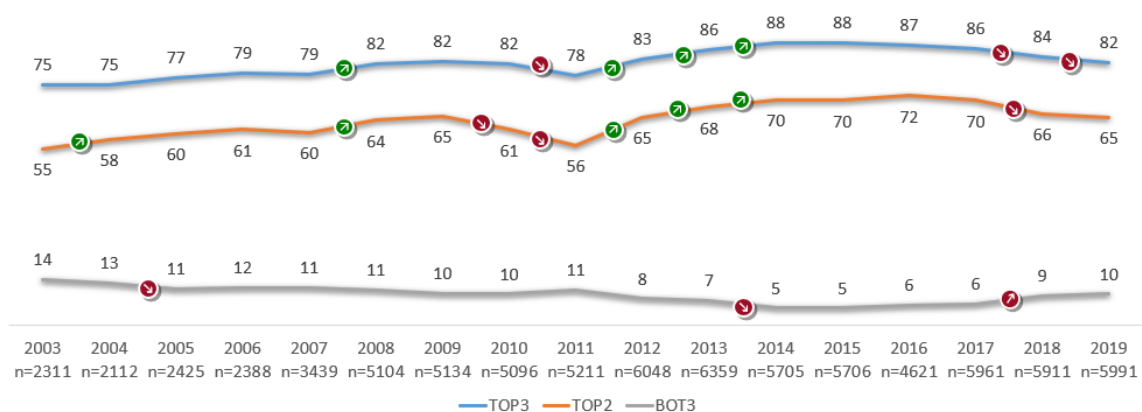
Score	Kleurcode
80 tot en met 89	
70 tot en met 79	
60 tot en met 69	
50 tot en met 59	
40 tot en met 49	

TABEL 1: ALGEMENE TEVDRENHEIDSENQUÊTE

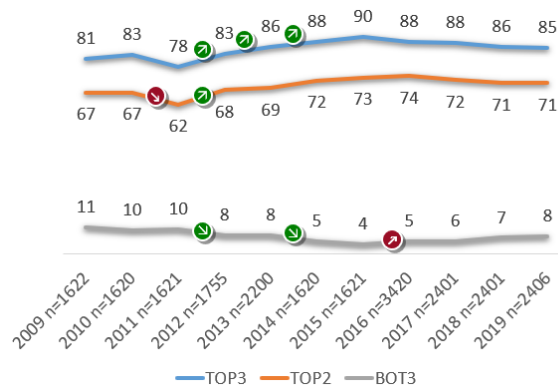
	Particulieren										Ondernemingen								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
% tevredenheid (score 6 - 7)																			
Algemene klanttevredenheid	67	62	68	69	72	73	74	72	71	71	55	67	68	71	70	69	73	67	63
Verzending van post in België	60	56	65	66	70	72	71	69	67	62	45	60	66	69	70	69	71	64	60
De postbode	72	66	74	81	73	75	74	73	74	74	62	69	78	70	70	73	70	70	74
Verzending van pakjes in België	61	65	68	65	81	80	79	77	79	74	51	61	66	70	72	73	75	68	68
Verzending van pakjes naar het buitenland	49	61	62	64	70	72	69	68	72	67	39	54	49	64	65	74	66	60	59
Tijdige levering van de krant			80	84	86	88	81	87	87	83		77	75	84	82	78	84	78	80
De informatieverstrekking	53	53	53	54	59	61	60	59	58	52	41	42	49	54	54	53	55	54	53
Het postkantoor	65	66	76	81	77	78	78	78	78	78	50	67	74	71	68	71	71	72	70
Het postpunt	65	64	74	79	77	79	80	76	81	77	63	69	76	72	68	69	79	77	75

27. Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene (globale) tevredenheid in 2019 bij particulieren op hetzelfde niveau als vorig jaar ligt en dat zes subcategorieën slechter en twee subcategorieën onveranderd zijn ten opzichte van 2018. Bij de ondernemingen vertoont de algemene (globale) tevredenheid echter een significante vermindering van 67 % in 2018 tot 63 % in 2019 en zijn vijf subcategorieën slechter, één subcategorie onveranderd en twee subcategorieën verbeterd. 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 in tegenstelling tot de duidelijk tanende algemene (globale) klanttevredenheid bij de ondernemingen. De score voor de algemene klanttevredenheid van 63 % bij de ondernemingen in 2019 is de tweede slechtste score van de afgelopen negen jaren en de afname met 4 procentpunten in 2019 is bovendien significant.
28. Bij de particulieren zijn de belangrijkste wijzigingen van de subcategorieën in 2019 de afname met zes procentpunten voor de informatieverstrekking en de afname met telkens vijf procentpunten bij zowel de verzending van post in België, de verzending van pakjes in België en de verzending van pakjes naar het buitenland. Bij de particulieren is er ook een daling met vier procentpunten bij de subcategorieën tijdige levering van de krant en het postpunt. Bij de ondernemingen is de tevredenheid toegenomen over de postbode met vier procentpunten tot 74 % en met 2 procentpunten voor de tijdige levering van de kranten terwijl de tevredenheid over de verzending van post in België met vier procentpunten is afgenomen tot 60 % in 2019. De tevredenheid bij de ondernemingen in 2019 is met twee procentpunten gedaald voor zowel het postkantoor als voor het postpunt.
29. De evolutie van de algemene klanttevredenheid van bpost is te zien in grafiek 1. Tussen 2003 en 2010 stemde de algemene klanttevredenheid (in %) overeen met de tevredenheidsgraad van de particuliere klanten aangezien de meting niet van toepassing was op de ondernemingen. Sinds 2010 stemt de algemene klanttevredenheid (in %) overeen met het gemiddelde (50/50) van de tevredenheidsindex van de particuliere klanten en deze van de businessklanten die het voorwerp uitmaken van dit verslag met name de zelfstandige, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan vijf loontrekkenden.

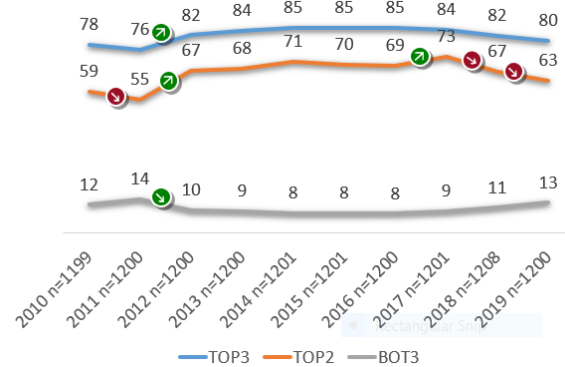
FIGUUR 1: EVOLUTIE VAN DE ALGEMENE KLANTENTEVREDENHEID (IN %)



Tevredenheid particulieren:



Tevredenheid kleine ondernemingen:



30. De algemene klanttevredenheid ('TOP 2 %') is in 2019 gedaald tot 65 % door de significante daling van de tevredenheid bij de kleine ondernemingen met – 4 procentpunten. De gemiddelde algemene tevredenheid van (1) particulieren, (2) de kleine en (3) de grote ondernemingen tezamen is tot 65 % gedaald in 2019. De bovenste grafiek van figuur 1 bevat de historische evolutie van zowel de particulieren, de kleine en de grote ondernemingen tezamen. Dat is het slechtste resultaat van de afgelopen zeven jaren. De algemene ontevredenheid ('BOT 3 %') is de afgelopen jaren systematisch verslechterd: voor de particulieren is de score voor het BOT 3 % in 2019 tot 8 % en voor de kleine ondernemingen is het BOT 3 % tot 13 % toegenomen. Voor de particulieren is dat het slechtste resultaat voor het BOT 3 % van de afgelopen zes jaren en voor de kleine ondernemingen is dat het slechtste resultaat van de afgelopen acht jaren voor het BOT 3 %.

4.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten

31. Voor de specifieke punten (de openingsuren van de postkantoren, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de wachttijden aan de loketten) aangegeven in de artikelen 11, 13 en 18 van het zesde beheerscontract, heeft deze algemene enquête de volgende elementen gemeten:
- de wachttijden aan de loketten en in de postpunten (zie punt 4.2.1);
 - de openingstijden van de postkantoren en de postpunten buiten de normale kantooruren (zie punt 4.2.2);
 - de toegankelijkheid van de postkantoren en de postpunten meer bepaald voor de personen met een handicap (zie punt 4.2.3).

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

32. De tevredenheid over de wachttijd tot men bedient wordt neemt in 2019 met vijf procentpunten af tot 67 % voor de particulieren voor de wachttijden in het postpunt en met vier procentpunten af tot 47 % voor de wachttijden in het postkantoor bij de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de ondernemingen over de wachttijden in het algemeen is lager dan de tevredenheid van de particulieren.

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

	Particulieren										Ondernemingen									
% tevredenheid (score 6 of 7)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Wachttijd tot men bedient wordt in het postkantoor	42	43	56	54	60	58	61	57	61	61	32	34	41	42	49	53	47	49	51	47
Wachttijd tot men bedient wordt in het postpunt	51	50	60	64	63	61	69	63	72	67	46	54	51	66	63	64	59	69	66	66

33. 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]

34. In tabel 3 worden de resultaten van de interne metingen van bpost weergegeven. De resultaten van bpost voor 2019 geven aan dat in 89,2 % van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten en dat in 3,1% van de gevallen de klanten meer dan 10 minuten moeten wachten. De gemiddelde wachttijden in de postkantoren zijn verbeterd in 2019 voor de drie verschillende categoriën die gemeten worden. De scores van de wachttijden in het postkantoor in 2019 zijn het beste van de afgelopen tien jaren.

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁵

Gemiddelde wachttijd in het postkantoor	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
< 5'	82,00%	84,30%	83,50%	84,40%	85,80%	85,40%	82,40%	85,20%	86,90%	89,20%
5'-10'	12,00%	10,30%	10,70%	10,30%	9,80%	10,40%	11,20%	10,10%	8,80%	7,80%
> 10'	6,00%	5,40%	5,90%	5,30%	4,40%	4,20%	6,40%	4,70%	4,30%	3,10%

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

35. De tevredenheid van particulieren is in 2019 lichtjes gedaald in vergelijking met 2018 met betrekking tot de openingsuren van zowel de postkantoren als de postpunten, al blijven 74% van de particulieren tevreden tot zeer tevreden voor wat de de openingsuren van de postpunten betreft. De kleine ondernemingen daarentegen zijn in 2019 meer tevreden over de openingsuren van zowel de postkantoren als de postpunten. De tevredenheid van de kleine ondernemingen over de openingsuren van de postkantoren is in 2019 significant gestegen met zeven procentpunten tot 47 %.

⁵ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

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

	Particulieren										Ondernemingen									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Openingsuren van de postkantoren	55	53	58	58	56	55	52	50	57	52	46	44	49	52	54	52	45	51	40	47
Openingsuren van de postpunten	71	72	75	78	73	70	72	75	78	74	69	68	77	81	71	75	69	76	73	74

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

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN⁶

Aantal postale servicepunten en hun openingsuren	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Totaal aantal postale servicepunten	1394	1375	1340	1343	1344	1342	1337	1336	1335	1320
Openingsuren per week (totaal)	69102	67500	65295	65417	65877	65478	63310	63953	64309	70418
Wekelijks gemiddelde van de openingsuren	49,45	48,9	48,75	48,35	48,9	48,65	47,2	47,7	47,85	53,35
Aantal postale servicepunten open na 17 uur	985	899	869	901	898	1328	1315	1316	1309	1291
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	1189	1162	1134	1143	1145	1142	1199	1200	1201	1186

37. 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 2010.

38. Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste postale servicepunten in 2007 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan postpunten zijn.⁷ In 2019 waren 97,8% van de postale servicepunten open na 17 u (ten opzichte van 67% in 2014) en 89,8% open op zaterdag.

39. Zowel het aantal openingsuren per week als het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is in 2019 sterk gestegen. Het gemiddeld aantal openingsuren per week in 2019 bedroeg 53,4 uren ten opzichte van 47,9 uren in 2018. Dat is de hoogste score van de afgelopen tien jaren.

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

40. De tevredenheid van de particulieren over de toegankelijkheid van de postkantoren is in 2019 met vijf procentpunten verminderd en bij de kleine ondernemingen met drie procentpunten toegenomen. De tevredenheid over de nabijheid van de postpunten is in 2019 zowel bij de particulieren als bij de kleine ondernemingen licht gedaald.

⁶ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

⁷ Zie hiervoor ook tabel 7.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren										Ondernemingen									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	58	57	57	61	57	56	62	61	60	55	50	48	56	56	59	57	56	59	50	53
De nabijheid van een postkantoor	61	58	65	69	66	68	67	69	68	69	50	51	62	67	61	64	63	66	66	66
De nabijheid van een postpunt	59	65	71	74	77	71	75	77	77	74	61	61	71	76	66	69	71	78	76	74

41. Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en postpunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2019 daalde het aantal postkantoren met drie eenheden en is het aantal postpunten met acht verminderd ten opzichte van 2018. Het retailnetwerk bestaat in 2019 uit 1.320 postale servicepunten. Er is voldaan aan de minimumvereiste van 1.300 postale servicepunten die voorzien is in artikel 16.2 van het vijfde beheerscontract.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Postkantoren	690	676	670	669	669	664	662	662	661	658
Postpunten	704	699	670	674	675	678	675	674	674	662
Totaal	1.394	1.375	1.340	1.343	1.344	1.342	1.337	1.336	1.335	1.320

4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT

42. Overeenkomstig de bepalingen van artikel 38 en de artikelen 11.2, 12, 13 en 18 van het zesde beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2019 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.
43. De resultaten van de meting van de algemene klanttevredenheid van 2019 die door bpost georganiseerd werd is gedaald ten opzichte van 2018. De globale tevredenheid bij het segment ondernemingen met betrekking tot de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers is in 2019 opnieuw significant gedaald met een afname van 4 procentpunten in 2019 na een daling met – 6 procentpunten in 2018. Op twee opeenvolgende jaren is er dus een negatieve evolutie van 10 procentpunten voor de algemene klanttevredenheid bij de kleine ondernemingen van 73 % in 2017 tot 63 % in 2019. De score van 2019 is de tweede slechtste score van de afgelopen negen jaren voor de algemene klanttevredenheid van de kleine ondernemingen.

44. Het segment ontevreden klanten van de algemene klanttevredenheid (zie figuur 1: BOT 3%, nl. scores van 1, 2 of 3) kende voor zowel de particulieren de afgelopen vijf jaren en voor de kleine ondernemingen de afgelopen vier jaren een continue significante negatieve evolutie. In 2015 werd de beste score van de afgelopen tien jaren gerealiseerd voor het BOT 3 % segment voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen met respectievelijk 4 % en 8 %. Over de periode 2015–2019 neemt het BOT 3 % voor de particulieren inzake algemene klanttevredenheid toe met 4 procentpunten tot 8 %: dat is een verdubbeling van de meest ontevreden klanten over een tijdspanne van vijf jaren. Over de periode 2016-2019 neemt het BOT 3 % voor de kleine ondernemingen inzake algemene klanttevredenheid toe met 5 procentpunten tot 13 %: dat is een toename met 62,5 % van de meest ontevreden klanten over een tijdspanne van vier jaren. De duidelijk negatieve tendens bij het segment ontevreden klanten voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen inzake de algemene klanttevredenheid over de laatste vier jaren is betekenisvol.
45. Het BIPT concludeert dat de wachttijden aan de postloketten in het postkantoor verbeterd zijn voor de drie verschillende gemeten categorieën wachttijden. De wachttijd beneden 5 minuten is in 2019 verbeterd met 2,3 procentpunt. De scores van de wachttijden in het postkantoor in 2019 zijn het beste van de afgelopen tien jaren. Het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is met 5,5 uren per week toegenomen tot 53,4 uren in 2019. Dat is de hoogste score van de afgelopen tien jaren. 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 2011 t.e.m. 2019.
46. Het aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is stevig toegenomen met 11,5 % in 2019.
47. De tevredenheid over informatieverstrekking blijft de slechtste score van de acht subcategorieën vermeld in tabel 1 over de laatste acht jaren.
48. In 2019 werd de tevredenheid over de klantendienst opnieuw onderzocht na afwezigheid van dit item in de jaren 2017 en 2018. Het BIPT vestigt bovendien de aandacht op de erg slechte scores van de klantendienst van bpost: de TOP 2 % scores voor de particulieren en de kleine ondernemingen in 2019 zijn respectievelijk 56 % en 43 % en de BOT 3 % scores voor de particulieren en de kleine ondernemingen in 2019 zijn respectievelijk 25 % en 29 %. De relatief lage tevredenheid (TOP 2 %) en de erg hoge ontevredenheid (BOT 3 %) van de klantendienst resulteert gecombineerd in de slechtste score van alle onderzochte elementen van klanttevredenheid. De ombudsdienst voor de postsector heeft in zijn jaarverslagen van 2018 (pagina's 34 t.e.m. 37) en 2019 (pagina 39) tevens expliciet melding gemaakt van de ontoegankelijkheid van de klantendienst van bpost omdat klachten niet kunnen gemeld worden via de voorziene procedures van bpost. Het BIPT raadt bpost aan om hieromtrent gepaste initiatieven ter verbetering te ontplooiën.
49. Het actieplan van bpost naar aanleiding van de controle van de klanttevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost is reeds grotendeels uitgevoerd. 1 actiepunten van het actieplan van bpost werd vanaf 1 januari 2019 uitgevoerd (nl.: vragen i.v.m. de behandeling van klachten en de klantendienst) en een ander actiepunten (nl.: bijkomende garanties geven betreffende een efficiënte en kwalitatieve dataverwerking van Ipsos) werd opgenomen in de RFP (Request for Proposal) bij de selectie van de leverancier.

5. HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2019

50. 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.
51. De evaluatie door het BIPT over de uitvoering van het verbeteringsplan 2019 wordt hierna gegeven.

5.1. De stem van de klant

52. Via de (i) algemene tevredenheidsmeting, (ii) de transactionele tevredenheidsstudies (b.v.: e-shop, de verhuisdienst, de klantendienst, de postkantoren), (iii) de vragen om informatie en de ingediende klachten van de klant (b.v.: klantendienst, webforum, chatbot) en (iv) de sociale media wordt er door bpost geluisterd naar de stem van de klant. In 2019 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

53. In de rubriek "Producten en processen" heeft bpost zijn aanpak toegespitst op vier prioritaire gebieden:
1. de correcte levering;
 2. de correcte bestelling van de pakjes;
 3. de aangetekende post;
 4. verhuisdienst, die ervoor zorgt dat de post van iemand die verhuist, naar zijn nieuwe adres wordt doorgestuurd.

5.2.1. Correcte bestelling van de brievenpost

54. Door permanente operationele wijzigingen werden er inspanningen geleverd door bpost om het proces van uitreiking te verbeteren. In 2019 werd er verder gewerkt aan het niveau van detaillering van de klacht per product en proces (b.v. pakjes, aangetekende zendingen, de verhuisdienst, kranten en tijdschriften, e.d.m.). Deze actie heeft echter nog niet geleid tot een verbetering van de tevredenheid inzake kwaliteit van bestelling in 2019. Het aandeel van de meest tevreden klanten (TOP 2 %) m.b.t. de correcte levering is immers significant gedaald met 6 procentpunten van 64 % in 2018 tot 58 % in 2019 voor de particulieren. Voor de kleine ondernemingen was er een afname met 1 procentpunt in 2019 tot 54 % voor de correcte levering van de meest tevreden klanten (TOP 2%). Het aandeel van de meest ontevreden klanten (BOT 3 %) van de particulieren is significant verslechterd met 3 procentpunten van 6 % in 2018 tot 9 % in 2019 voor de correcte levering. Het aandeel van de meest ontevreden klanten (BOT 3 %) van de kleine ondernemingen is onveranderd gebleven op 11 % in 2019 en dat is de slechtste score van de afgelopen tien jaren.

TABEL 8: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

	Particulieren										Ondernemingen									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Algemene tevredenheid over de postbode	72	66	74	81	73	75	74	73	74	74	63	62	69	78	70	70	73	70	70	74
Ontvangst van kranten en tijdschriften			80	84	86	88	81	87	87	83			77	75	84	82	78	84	78	80

In 2019 was er wel een verbetering van de klantentevredenheid van de meest tevreden klanten (TOP 2 %) over de postbode met 2 procentpunten voor de ontvangst van kranten en tijdschriften tot 80 % en een verbetering met 4 procentpunten tot 74 % voor de algemene tevredenheid over de postbode voor de kleine ondernemingen. In 2019 was er voor de ontvangst van kranten en tijdschriften een afname van de klantentevredenheid van de meest tevreden klanten (TOP 2 %) voor de particulieren met 4 procentpunten tot 83 % in 2019. De algemene tevredenheid over de postbode van de particulieren is identiek gebleven op 74 % in 2019.

5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes

55. In 2019 heeft bpost meerdere initiatieven ontplooid om de tevredenheid m.b.t. de pakjes te verbeteren door: een nieuwe lay-out van de Track & Trace website, een verbetering van het percentage 'first time right' levering, een project voor verbetering over de informatieverstopping ten aanzien van de klanten inzake voorspelling van dag en uur van levering, verhoging van het gebruiksgemak voor de klanten zodat een pakjeslabel in de rekken kan gekozen worden i.p.v. eerst in de wachtrij te moeten aanschuiven, de faciliteit van de 250 pakjesautomaten voor ophaling en afgifte, de introductie van de fashionbag voor kledij in de e-shop en een geplande herziening van de verzendtool zonder contract genaamd 'Shipping Manager Light'.
56. In 2019 is de tevredenheid van de particulieren voor zowel de verzending van pakketten binnen België als naar het buitenland met 5 procentpunten gedaald tot respectievelijk 74 % en 67 %. De tevredenheid bij kleine ondernemingen over de verzending van pakketten is in 2019 op een laag niveau gebleven van respectievelijk 68 % (verzending in België) en 59 % (verzending naar het buitenland).

5.2.3. Aangetekende post

57. In 2019 heeft bpost het product 'Quickstamp' waarbij een aangetekende zending kan verzonden worden door de kleine ondernemingen zonder een bezoek aan het postkantoor verder opgevolgd en een pilotproject van 'Sign for me' gestart waarbij een ontvanger een aangetekende zending kan ontvangen via deponering in de brievenbus als een mandaat hieromtrent aan bpost wordt gegeven.
58. De tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen is laag gebleven in 2019 met 67 % voor de particulieren en 59 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen in 2019 is voor de particulieren met 1 procentpunt afgenomen tot zelfs 47 % en met 1 procentpunt toegenomen tot 50 % voor de kleine ondernemingen.

TABEL 9: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST

	Particulieren										Ondernemingen									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	44	41	47	46	48	48	52	50	48	47	32	33	34	40	48	48	47	48	49	50
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	54	53	63	59	63	62	65	65	66	67	44	47	49	55	63	62	63	58	59	59

5.2.4. Verhuisdienst

59. In 2019 heeft bpost de acties van de voorbije jaren voortgezet namelijk: de transactionele studie over het proces en de service op zichzelf, de aanpassing van de commerciële webpagina's om een contract aan te maken en een verbetering van de chatbot evenals een herziening van de FAQs op de website.

5.3. Klanten

60. In 2019 werden er initiatieven ontplooid m.b.t. het postkantoor, de postpunten en de klantendienst.

5.3.1. Postkantoren

61. De resultaten van de meting van de transactionele tevredenheid na het postkantoorbezoek (mogelijkheid tot het verstrekken van feedback via de QR-code op de achterkant van het kassaticket) waren positief met bijna 92 % tevreden bezoekers. Vermits het percentage van de klanten die feedback verstrekken relatief laag is experimenteert bpost met uitnodigingen via email om de mogelijkheid te verstrekken om feedback te geven. Er werden 67 kantoren omgevormd in het kader van 'boost professional image' waardoor de communicatie aan de buiten- en de binnenkant verbeterd wordt, de efficiëntie verhoogd wordt door de toevoeging van dropboxen en/of droploketten en de invoering van snelkassa's in 'fast zones'. Er wordt ook voorzien in KMO-loketten die exclusief voorbehouden zijn aan professionele kleingebruikers. In 41 extra kantoren werden 'drop boxes' geplaatst zodat het totale aantal nu op 241 komt. Iets meer dan de helft van de drop boxes staan in de maanzone zodat die ook toegankelijk zijn voor de klanten buiten de openingsuren. In de grotere kantoren worden ook droploketten voorzien waar klanten ongefrankeerde pakjes kunnen afgeven. Het aantal kantoren dat toegankelijk is voor mindervalide personen is in 2019 stabiel toegenomen tot 90 %. Op basis van de bezoekersaantallen per kantoor worden de openingsuren aangepast. Bpost voert metingen uit over de snelheid van de dienstverlening. Via 'mystery shopping' werden er in 2019 opnieuw 5.000 bezoeken aan postkantoren en postpunten uitgevoerd om de snelheid en de kwaliteit te evalueren.

62. De tevredenheid over de wachttijd in het postkantoor in 2019 is onveranderd gebleven op 61 % voor de particulieren en met 4 procentpunten verminderd tot 47 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de wachttijd in de postpunten is in 2019 met 5 procentpunten gedaald tot 67 % en onveranderd gebleven op 66 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postkantoor is in 2019 stabiel gebleven op 78 % en met 2 procentpunten gedaald tot 70 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postpunt is in 2019 met 4 procentpunten gedaald tot 77 % en met 2 procentpunten gedaald tot 75 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de particulieren is in 2019 met 5 procentpunten gedaald voor de openingsuren van de postkantoren tot 52 % en met 4 procentpunten gedaald tot 74 % voor de openingsuren van de postpunten. De tevredenheid van de kleine ondernemingen is in 2019 met 7 procentpunten gestegen tot 47 % voor de openingsuren van de postkantoren en met 1 procentpunt gestegen tot 74 % voor de openingsuren van de postpunten. De tevredenheid van de particulieren over de toegankelijkheid van de postkantoren is in 2019 met 5 procentpunten verminderd tot 55 % en bij de kleine ondernemingen met 3 procentpunten toegenomen tot 53 %. De tevredenheid over de nabijheid van een postpunt is in 2019 bij de particulieren met 3 procentpunten gedaald en bij de kleine ondernemingen met 2 procentpunten gedaald tot 74 %.

5.3.2. Klantendiensten

63. Als gevolg van de aanbeveling van het BIPT naar aanleiding van de controle van de jaarlijkse klantentevredenheidsenquête uitgevoerd door PWC in opdracht van het BIPT in 2018, werd de tevredenheid over de klantendienst opnieuw door bpost bevraagd sinds januari 2019. Na elk contact met de klantendienst kan de klant nog steeds feedback geven over de telefonische oproepen en de contacten met medewerkers in de back office. Door de metingen kan ook de coaching van de agenten ondersteund worden. Volgens bpost is het aantal aanvragen van klanten verminderd naar aanleiding van de analyse van het klachtenbehandelingsproces in 2018. In 2019 werd het lopende project van opnames van telefonische gesprekken tussen medewerkers van bpost en klanten verder verhoogd zodat de coaching en de processen van klachtenbehandeling kunnen verbeterd worden. Er werd een volledig nieuwe opleiding opgemaakt en gegeven voor de medewerkers die telefonische contacten voeren met klanten. Die opleiding werd volgens bpost in 2019 sectorwijd erkend met bpost als laureaat van een contact center award. Het telefonisch keuzemenu werd in 2019 verder verbeterd zodat klanten op een snellere en betere manier een antwoord krijgen op hun vragen. De online formulieren voor de particulieren om een klacht in te dienen werden duidelijker gemaakt zodat de klant een antwoord kan vinden op zijn vraag tijdens het invullen van de formulieren. Klanten die via sociale media vragen hebben of ongenoegen uiten worden ook geholpen waar mogelijk. Er werden twee nieuwe digitale kanalen toegevoegd waarlangs klanten een antwoord kunnen vinden op hun vraag, meer bepaald via chatbots en live chat.
64. De tevredenheid over de klantendienst in 2019 is echter ondanks deze acties laag gebleven, nl. op 56 % voor de particulieren en 43 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) in 2019 bedraagt in 2019 voor de particulieren 25 % en voor de kleine ondernemingen 29 %. De ontevredenheid over de klantendienst is het hoogste van al de onderzochte individuele items die onderzocht worden in de klantentevredenheidsenquête van bpost. De tevredenheid van de particulieren over de website van bpost is in 2019 significant met 8 procentpunten gedaald tot 59 % en de tevredenheid van de kleine ondernemingen over de website bedroeg onveranderd 57 %.

5.3.3. Informatie

65. Bpost trachtte in 2019 de informatie naar de klant te verbeteren via brochures, online formulieren, in de postkantoren of op de Track & Trace website. Via de app kunnen klanten de post die ze gaan ontvangen al op voorhand zien.
66. In 2019 is de tevredenheid over de informatie voor de particulieren echter significant gedaald met 6 procentpunten tot 52 % en voor de kleine ondernemingen met 1 procentpunt gedaald tot 53 %.

5.4. Personeel en veranderingen

67. In 2019 werd er minimaal per kwartaal een communicatie gestuurd naar alle niveau's van de onderneming bpost om de klantgerichtheid in de aandacht te behouden.

5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2019

68. De algemene tevredenheid van de particulieren in 2019 is stabiel gebleven in tegenstelling tot de algemene tevredenheid van de kleine ondernemingen die in 2019 opnieuw significant gedaald is met 4 procentpunten in 2019 na een daling met 6 procentpunten in 2018. De evolutie van de algemene klanttevredenheid van de kleine ondernemingen kent een negatieve evolutie: de score inzake de algemene klanttevredenheid van 63 % voor de kleine ondernemingen in 2019 is de slechtste score van de afgelopen acht jaren en ligt in 2019 vijf procentpunten lager dan het gemiddelde van de afgelopen acht jaren. De gemiddelde algemene klanttevredenheid over de laatste acht jaren van de particulieren bedroeg 71 % en 69 % voor de kleine ondernemingen.
69. Met andere woorden, moet geconcludeerd worden dat het actieplan van bpost voor 2019 niet heeft geleid tot een gunstige evolutie van de klanttevredenheid in 2019. Het BIPT raadt bpost aan om een grondige analyse in 2021 uit te voeren voor de toekomstige ondernemingen acties over de oorzaken die aan de oorsprong liggen van het gebrek aan verbetering van de klanttevredenheid in 2019, in het bijzonder betreffende de acties die bedoeld zijn om de tevredenheid voor kleine ondernemingen te verbeteren maar waarvoor de tevredenheid bijzonder laag is geworden of is gebleven, vb. inzake verzending van pakjes naar het buitenland, het verzenden en ontvangen van aangetekende zendingen, de wachttijden in postkantoren en tenslotte de klantendienst.
70. De interne metingen van bpost wijzen er verder op dat de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervalide personen einde 2019 90 % bedroeg. Volgens artikel 13.1 (a) van het zesde beheerscontract moet bpost er zich toe verbinden om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden zodat tegen 2017 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is terug gebracht is tot 10 %. Het objectief m.b.t. de toegankelijkheid voor mindervaliden van het zesde beheerscontract is aldus behaald.

6. ACTIEPLAN 2020

Ook in 2020 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. In 2020 is er substantiële impact geweest door de pandemie veroorzaakt door COVID-19 hetgeen onvermijdelijk een onvoorzienbare impact heeft gehad op de uitvoering van het actieplan 2020 en vermoedelijk ook in 2021. De maatregelen inzake social distancing en lockdown hebben invloed gehad op de levering onder meer door de grote toename qua volume m.b.t. pakketten. Ook 2021 zal hierdoor nog beïnvloed worden.

6.1. De stem van de klant

71. Bpost kiest voor continuïteit. Bpost luistert 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 worden aanbevelingen aan het managementteam voorgelegd om de algemene tevredenheid over bpost te verbeteren.

6.2. Producten en processen

72. Inzake de correcte levering werkte bpost in 2020 verder aan nieuwe webforms op de nieuwe website zodat de klant klachten m.b.t. het gedrag van de postbode kan doorgeven. Vervolgens wordt de klacht met de postbode besproken. Bpost ontwikkelde ook een tool voor het instellen van de leveringsvoorkeuren van de ontvangers van pakketten. Bpost voorzag m.b.t. pakketten door verder te werken aan de volgende aspecten in 2020: (1) verbeteringen van de Track & Trace tool voor de opvolging van de pakketten, (2) integratie van de chatbot in de Track & Trace tool, (3) verdere werkzaamheden aan de voorkeurstellingen op het web en in de bpost app, (4) lancering van de fashion bag om eenvoudige kleding te verzenden, (5) een nieuw design voor de labelling van de 'Shipping Manager Light' (de verzendtool voor klanten zonder contract), (6) de installatie van bijkomende pakketautomaten onder de uniforme benaming Pakjesautomaat en (7) integratie van Kariboo in het bpost netwerk onder de nieuwe naam PakjesPunt. Voor de aangetekende zendingen voorzag bpost de verdere uitrol van 'Sign for me' waarbij de ontvanger aan bpost een mandaat kan geven om de aangetekende zending in de brievenbus te deponeren. Voor de verzender van aangetekende zendingen plande bpost in 2020 een vermindering van de administratie en zal bpost meer voorbereidend werk doen bij de registratie. De betalingsmogelijkheden werden uitgebreid met Visa en Bancontact. Voor de verhuisdienst werden de lopende projecten voortgezet of verder uitgewerkt in 2020: (1) de chatbot werd verder verrijkt met vragen van klanten, (2) een update van de transactionele tevredenheidsstudie over het aangaan van het contract en de kwaliteit van de geleverde diensten, (3) verbeteringen van de webpagina's om een contract te maken en (4) een verbetering van de FAQ's in het kader van de nieuwe website.

6.3. Klanten

73. In 2020 voorzag bpost de volgende actiepunten m.b.t. de postkantoren: (1) een stijging van de antwoordgraad van de transactionele studie in de postkantoren en een verbetering voor de weergave van de resultaten voor de verfijning van de feedback naar het netwerk in samenspraak met een externe partner, (2) de introductie van een mobiele applicatie voor de ontvangst van pakketten en aangetekende zendingen zonder contact met het loket in een aantal postkantoren, (3) pilootprojecten met kiosken met selfservice toestellen voor de verzending van pakketten in Brussel en Antwerpen en (4) de herinrichting van verschillende kantoren en (5) de aanpassingen van de openingsuren in een aantal postkantoren. Voor de klantendienst ambieerde bpost in 2020 werken aan de volgende items: (1) een online tool voor de business klanten waarmee de klant de status van zijn vraag of klacht kan opvolgen, (2) een volledig nieuwe opleiding voor de backoffice agenten met de focus op de schrijfvaardigheden en (3) een coachingtool voor de verschillende contactcentra met als doel de harmonisatie van de coachingstandaarden. Voor de informatie heeft bpost in 2020 de volgende initiatieven genomen: (1) een nieuwe website, (2) een chatbot voor extra producten, (3) een verbetering van de app en de ontwikkeling van 'Mijn Post' voor de opvolging van brieven die gaan toekomen en (4) de ontwikkeling van de functie om labels aan te maken voor de verzending van pakketten in de app.

6.4. Personeel en verandering

74. De klantenindex bleef in 2020 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

75. Het BIPT stelt vast dat het aantal individuele items met een klantentevredenheidsscore van minder dan 60 % in 2019 ten opzichte van 2018 voor de particulieren met vier (van 4 tot 8) en voor de kleine ondernemingen met twee eenheden (van 10 tot 12) is toegenomen. Het BIPT noteert ook dat bpost de afgelopen jaren meerdere initiatieven heeft ontplooid op velerlei domeinen om de klantentevredenheid te verhogen, zoals blijkt uit de adviezen m.b.t. de klantentevredenheid van de afgelopen jaren. Deze inspanningen van bpost hebben nog niet geleid tot een verbetering van de scores voor de algemene klantentevredenheid bij de kleine ondernemingen en de particulieren aangezien 2019 relatief gezien de slechtste scores had van de afgelopen drie jaren in de jaarlijkse klantentevredenheidsenquête. Ondanks de uitvoering van actieplannen in de voorbije jaren is het aantal individueel bevroegde aspecten in de klantentevredenheidsenquête met een klantentevredenheidsscore beneden de 60 % systematisch toegenomen in 2017, 2018 en 2019 behalve voor de particulieren in 2018:

- In 2017 waren er voor de particulieren en de kleine ondernemingen respectievelijk 81 % en 67 % individueel bevroegde aspecten met een klantentevredenheidsscore van 60 % of meer.
- In 2019 waren er voor de particulieren en de kleine ondernemingen respectievelijk 67 % en 50 % individueel bevroegde aspecten met een klantentevredenheidsscore van 60 % of meer. De negatieve evolutie in 2019 is duidelijk waarneembaar.

	2017	2018	2019		2017	2018	2019
aantal bevroegde aspecten	21	23	24		21	23	24
RES (60 % of meer)	17	19	16		80,95%	82,61%	66,67%
RES (tem 59 %)	4	4	8		19,05%	17,39%	33,33%
BUS (60 % of meer)	14	13	12		66,67%	56,52%	50,00%
BUS (tem 59 %)	7	10	12		33,33%	43,48%	50,00%

Het BIPT adviseert bpost grondiger te analyseren waarom de klanttevredenheid verslechterd is in 2019 ondanks de reeds uitgevoerde actieplannen van bpost uit het verleden. Uit de actieplannen die bpost voorlegde aan het BIPT, zoals voor 2020, is het niet steeds volledig duidelijk of de acties precies zijn toegespitst op de pijnpunten van het voorbije jaar. De actiepunten van bpost lijken eerder jaar na jaar in elkaars verlengde te liggen zonder werkelijke verbetering in tevredenheid tot gevolg. Het is dan ook moeilijk om met zekerheid aan te geven in welke mate de ondernomen acties in 2020 toegespitst zijn op de mindere resultaten en deze keer effectief zullen resulteren in betere tevredenheidscijfers bij bpost, zoals hieronder wordt toegelicht:

- M.b.t. de correcte levering voorzag bpost in het actieplan 2020 de ontwikkeling van nieuwe webforms voor het indienen van klachten over de postbode en een tool voor het instellen van leveringsvoorkeuren voor de ontvangst van pakketten. Het BIPT raadt bpost aan om verder te gaan en b.v. een grondige analyse te maken over de klachten per postbode zoals verder toegelicht wordt in randnummer 78.
- M.b.t. de algemene tevredenheid over de nationale postbedeling is het aangewezen dat bpost een analyse uitvoert over de gedaalde klanttevredenheid hiervan in 2019 en dat bpost hieromtrent toelichting (de exacte oorzaken die aan de basis liggen) verschaft in de rapportering klanttevredenheid 2020.
- M.b.t. de tevredenheid over de postpakketten voorzag bpost in het actieplan 2020 diverse initiatieven (o.m.: verbetering van Track & Trace voor de opvolging, integratie van de chatbot in de Track & Trace, verdere uitwerking van de leveringsvoorkeuren, lancering van de fashion bag, een nieuw design voor de Shipping Manager Light om labels aan te maken, extra pakketautomaten en de integratie van het Kariboo netwerk in het bpost netwerk). Het BIPT wenst op te merken dat er geen specifieke initiatieven voorzien werden door bpost in 2020 om de tijdige levering en de correcte levering van pakketten te verbeteren behalve de invoering van nieuwe webforms op de nieuwe website van bpost voor het indienen van klachten i.v.m. het gedrag van de postbode. Het BIPT verwijst hieromtrent tevens naar de resultaten van de leveringstermijnen inzake stukpostpostpakketten in het besluit verzendingstermijnen 2019 van 20 augustus 2020. Het BIPT raadt bpost aan om expliciet te onderzoeken in welke mate de niet tijdige levering en/of de niet correcte levering van pakketten de klanttevredenheid inzake pakketten negatief beïnvloedt. Het BIPT verwijst tevens naar randnummer 78.

- M.b.t. de openingsuren van de postkantoren is er een lage tevredenheid. Bpost voorzag hieromtrent in het actieplan 2020 de aanpassing van de openingsuren in een aantal postkantoren. Het BIPT wenst aan te raden dat dat bpost analyseert waardoor de lage tevredenheid van het cliënteel van bpost m.b.t. openingsuren precies veroorzaakt wordt: vooral door de openingsuren 's avonds of vb. de openingsuren in het weekend? Verdere en meer uitgebreide detaillering inzake het aantal betrokken postkantoren lijkt eveneens aangewezen in deze materie.

- M.b.t. de wachttijden van de particulieren in de postpunten wordt er geen actie voorzien in het actieplan 2020 alhoewel de tevredenheid hiervan in 2019 substantieel is gedaald.

- M.b.t. de klantendienst voorzag bpost in het actieplan 2020 diverse initiatieven (o.m.: de introductie van een online tool voor de opvolging van de klacht of vraag voor de business klant, een nieuwe opleiding inzake schrijfvaardigheden voor de backoffice agenten en een coachingtool voor de verschillende contactcentra voor het harmoniseren van de coachingstandaarden). Het BIPT verwijst naar de problematiek van de ontoegankelijkheid van de klantendienst die hieronder (in randnummer 76) verder toegelicht wordt en die ontbreekt als specifiek actiepunt in het actieplan 2020 van bpost.

- M.b.t. de informatievoorziening voorzag het actieplan 2020 in een nieuwe website, een chatbot voor extra producten, de verbetering van de app voor de ontwikkeling van 'Mijn Post' voor de opvolging van brieven en de ontwikkeling van de mogelijkheid in de app om labels voor pakketten te maken. Het BIPT heeft geen perfect zicht in welke mate de nieuwe website fundamenteel verschilt van de vorige website. Het is interessant dat bpost in de rapportering m.b.t. de klantentevredenheid 2020 omstandig toelicht welke veranderingen er worden en zullen doorgevoerd worden in de nieuwe website.

Kortom, het BIPT adviseert bpost in de volgende rapportering van de klantentevredenheid 2020 preciezer te duiden welke de oorzaken zijn bij mindere resultaten en welke acties inspelen op de specifieke punten waarvan de tevredenheidscijfers ondermaats zijn. Voor een aantal pijnpunten tracht het BIPT alvast enkele suggesties te formuleren die hieronder worden toegelicht.

76. De slechte score van de klantendienst van bpost (de TOP 2 % scores voor de particulieren en de kleine ondernemingen in 2019 zijn respectievelijk 56 % en 43 % en de BOT 3 % scores voor de particulieren en de kleine ondernemingen in 2019 zijn respectievelijk 25 % en 29 %; gecombineerd is dat de slechtste score van alle onderzochte elementen van klantentevredenheid) in de klantentevredenheidsenquête van 2019 lijkt onder meer de problematiek van de moeilijke toegankelijkheid van de klantendienst van bpost te bevestigen die ook vermeld werd in de jaarverslagen van 2018 en 2019 van de Ombudsdienst voor de Postsector. Het BIPT noteert diverse initiatieven van bpost m.b.t. de functionering van de klantendienst zoals onder meer een online tool voor de businessklant voor de opvolging van de status van een vraag of klacht, een opleiding m.b.t. de schrijfvaardigheden van de agenten, een coachingtool voor de coachingsstandaarden te harmoniseren en een automatische berekeningsmodule voor het te compenseren bedrag voor pakjes te berekenen.

In 2019 werden er 4.096 niet-ontvankelijke vragen ingediend bij de Ombudsdienst voor de postsector. Volgens de Ombudsdienst voor de postsector is dit in grote mate te wijten aan de ontoegankelijkheid van de klantendienst van bpost. Het BIPT adviseert bpost om de toegankelijkheid van de klantendienst van bpost zodanig te verbeteren zodat het aantal niet-ontvankelijke vragen ingediend bij de Ombudsdienst voor de postsector op duurzame wijze vermindert aangezien een gedeelte van de ontevreden klanten rechtstreeks contact opnemen met de Ombudsdienst voor de postsector zonder eerst contact op te nemen met de klantendienst van bpost. Het BIPT raadt bpost aan om in overleg te gaan met de Ombudsdienst voor de postsector om de toekomstige actieplannen te richten op de klachten betreffende de klantendienst. Het BIPT raadt bpost ook aan om de nodige aanpassingen aan te brengen in:

- (i) de keuzemenu's voor het elektronisch indienen van een klacht zodat het mogelijk is voor alle klagers om de juiste rubriek in de keuzemenu's te vinden en
- (ii) de bereikbaarheid van de klantendienst van bpost te verbeteren zodat klagers effectief toegang hebben tot de klantendienst van bpost.

Het BIPT adviseert om:

(a) ook de problematiek inzake de toegankelijkheid van de klantendienst van bpost (zoals in randnummer 48 werd toegelicht) grondig te analyseren en hieromtrent gepaste acties ter verbetering te ontwikkelen zodat er minder frustratie ontstaat bij de beller door een automatisch antwoord of door een verwijzing naar de website van bpost waarin een gedeelte van de klagers zijn weg niet vindt.

(b) verbeteringen aan te brengen in de online tool voor het indienen van een klacht zodat er minder klachten vastlopen omdat bijvoorbeeld sommige onlinekeuzemenu's onvolledig zijn.

(c) om de operationele werking van de klantendienst van bpost te verbeteren door: (i) de bereikbaarheid te vergroten en te versnellen, (ii) het verminderen van het verstrekken van verkeerde of ontoereikende informatie, (iii) het verminderen van inadequate oplossingen voor het probleem, (iv) het verminderen van geautomatiseerde of standaard antwoorden, (v) te vermijden om de klant niet te informeren over de afhandeling van een klacht ondanks een gemaakte belofte hieromtrent.

(d) bpost om in de volgende rapportering van de klantentevredenheid 2020 van bpost extra toelichting te verschaffen over de verbetering van de toegankelijkheid van de klantendienst van bpost en op welke manier bpost aanpassingen heeft doorgevoerd met betrekking tot de vijf hogerop vermelde suggesties vermeld in (c) zodat de klantentevredenheid verbetert.

77. Het BIPT adviseert bpost ook om de redenen van de duidelijk dalende klantentevredenheid van de particulieren in 2019 van zowel de informatie in het algemeen als de website in het bijzonder te onderzoeken. De vernieuwde website van bpost kan misschien wel voor een positieve kentering zorgen. Het BIPT raadt bpost aan om na te gaan in welke mate en eventueel waarom er een causaal verband is tussen de gedaalde tevredenheid van de particulieren in 2019 m.b.t. de website en de informatie. Het BIPT beveelt bpost aan om op basis van de cijfers voor 2020 na te gaan waarom de daling van de klantentevredenheid m.b.t. de website en de informatie zich in 2019 alleen voordoet bij de particulieren en niet bij de kleine ondernemingen. Komt dit vb. louter omdat de tevredenheid van de kleine ondernemingen zich al op een lager niveau bevond of zijn er andere oorzaken? Het BIPT wenst dat bpost in de volgende rapportering aan het BIPT betreffende de klantentevredenheid 2020 van bpost extra toelichting verschaft over de problematiek van de afgenomen klantentevredenheid van particulieren m.b.t. de website en de informatie alsook de oorzaken hiervan (vb. de tevredenheid van de kleine ondernemingen bevond zich reeds op een lager niveau, e.d.m.).

78. Het BIPT adviseert bpost om de factoren te onderzoeken die aan de basis liggen van de verminderde tevredenheid van de particulieren (afname met zes procentpunten) in 2019 inzake correcte levering. Het BIPT raadt bpost aan om de verschillende oorzaken van de verminderde klantentevredenheid van de particulieren m.b.t. de correcte levering (o.m.: fouten bij uitreiking, verdwijning, vertraging, e.d.m.) ook in verband te leggen met personeelsgerelateerde elementen (o.m.: absentieïsme, rotatie van het personeel over de verdeelroutes, maturiteit, e.d.m.). Door doorgedreven analyse kunnen misschien verbeteringen gegenereerd worden zodat de klantentevredenheid over de correcte levering zal verbeteren. Voor alle klachten die bij de Ombudsdienst voor de postsector zijn ingediend m.b.t. de verdwijning van pakketten via levering door bpost is het aangewezen dat bpost onderzoekt waar (namelijk in welk stadium: bij collecting, in de sorteercentra, in de distributiecentra, bij de uitreiking door de postbode e.d.m.?) de verdwijning van de pakketten precies is gebeurd. Het relatieve aandeel van het aantal ingediende ontvankelijke klachten voor zowel de categorie pakketten als voor de categorie klantenrelatie ten opzichte van het behandelde volume voor rekening van bpost bij de Ombudsdienst voor de postsector is relatief gezien veel groter voor bpost dan bij de concurrenten van bpost. Het BIPT adviseert dat bpost in de volgende rapportering van de klantentevredenheid 2020 van bpost rekening houdt met deze elementen.
79. In 2019 werden er 10.098 ontvankelijke klachten ingediend bij de Ombudsdienst voor de postsector. Het BIPT beveelt bpost aan om als doelstelling in te voeren om het aantal ontvankelijke klachten effectief en substantieel te doen afnemen de volgende jaren.
80. De bevraging over de klantentevredenheid van de klanten van bpost wordt continu uitgevoerd gedurende het ganse jaar. Het BIPT wenst tussentijdse rapporteringen met de volgende informatie van bpost te ontvangen:
- (i) Informatie (het BIPT verwijst b.v. naar de maandelijkse informatie inzake de kwaliteit van de prioritaire en de niet prioritaire stukpostbrievenpost, de aangetekende stukpostbrievenpost en de stukpostpostpakketten die bpost verstrekt aan het BIPT via de rapportering van een externe dienstverlener van bpost en via een interne rapportering in Power BI van bpost) over de klantentevredenheid van dat afgelopen kwartaal. De kwartaalinformatie betreft uitsluitend de scores en het aantal respondenten per score van de 24 individuele items van de elementen van de dienstverlening die het voorwerp uitmaken van de bevraging over de klantentevredenheid;
 - (ii) Op welk tijdstip bepaalde nieuwe initiatieven van bpost uit het aangekondigde actieplan geïmplementeerd zijn;
 - (iii) Of de ingevoerde initiatieven uit het voorgestelde actieplan leiden tot een verbetering van de klantentevredenheid over de dienstverlening van bpost;
 - (iv) Welke eventuele aanpassingen voert bpost door tijdens het jaar indien uit de continue evaluatie gedurende het ganse jaar blijkt dat er geen verbetering is van de klantentevredenheid naar aanleiding van het lopende actieplan optreedt.

Kortom, het BIPT wenst dat bpost in de volgende rapportering van de klanttevredenheid 2020 van bpost extra toelichting verstrekt over de continue monitoring van bpost gedurende het jaar en de mogelijke bijstellingen die bpost heeft doorgevoerd indien er onvoldoende verbetering waargenomen werd tijdens het lopende jaar op basis van de bovenstaande vier aspecten. Bpost heeft in zijn reactie op de consultatie van het ontwerpadvies klanttevredenheid aangegeven dat: (1) bpost geen bezwaar heeft om het BIPT een beter zicht op de impact van de actieplannen over de evolutie van de kwaliteit proberen te leveren in het jaarlijkse rapport m.b.t. de klanttevredenheid en (2) bpost zal proberen om meer precies een correlatie tussen de acties en de evolutie van de cijfers vast te stellen. Bpost merkt op dat het niet altijd vanzelfsprekend is om een directe link tussen een ondernomen actie en onmiddellijke impact op de kwaliteitscijfers te ontwikkelen. Het kan volgens bpost meerdere maanden vergen vooraleer een actie impact heeft op de perceptie van de kwaliteit door het cliënteel. Bpost kan aan het BIPT een trimestrieel rapport met de resultaten van de verschillende vragen en het aantal respondenten overmaken. Bpost is anderzijds niet in staat om ieder trimester aan het BIPT een stand van zaken over de genomen acties of hun statuut, noch een impactanalyse per trimester van de acties op de resultaten van de tevredenheid over te maken. Bpost beschikt niet over voldoende middelen voor zo gedetailleerde analyses. Bpost concentreert dit soort van analyses op bepaalde grote projecten op een ad hoc basis maar is niet in staat om dit te doen voor iedere element van de tevredenheidsstudie. Het BIPT is akkoord met het door bpost gedane voorstel: bpost maakt aan het BIPT een trimestrieel rapport over met de resultaten van de verschillende vragen en het aantal respondenten.

81. Tenslotte, in de rapportering die bpost op 20 mei 2020 heeft overgemaakt aan het BIPT wordt er geen melding gemaakt over de specifieke omstandigheden in 2020 met betrekking tot COVID-19. Het BIPT vermoedt dat de uitvoering van het actieplan 2020 nochtans op een aantal moeilijkheden moet zijn gebotst gelet op de opgelegde overheidsmaatregelen (social distancing) in combinatie met een sterke groei van het volume van pakketten, hetgeen in het voor een aantal aspecten van de klanttevredenheid (b.v.: niet tijdige levering van pakketten o.m.) een impact zal hebben gehad op de klanttevredenheid. Het BIPT verneemt in deze context graag in een volgende rapportering hoe bpost zijn actieplan voor de tevredenheid 2020 in die context heeft bijgestuurd teneinde de de impact op de klanttevredenheid te optimaliseren.

7. ALGEMENE CONCLUSIE

82. 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 2019 te peilen.
83. De rapportering in dit advies is sinds vorig jaar gewijzigd ten opzichte de vorige jaren: TOP 2 % (score 6 of 7) vanaf 2018 i.p.v. TOP 3 % (score 5, 6 of 7) voor de periode tot en met 2017 voor de tevreden klanten en de toevoeging van het BOT 3 % (score 1, 2 of 3) voor de minst tevreden klanten op een zeven punten schaal. In dit rapport worden alle scores van voor 2018 eveneens vermeld voor TOP 2%, BOT 3% en neutrale klanten (score 4 of 5). Hierdoor worden evoluties over een langere periode zichtbaar aangezien de berekeningsgrondslag identiek is over de jaren heen.
84. Het BIPT adviseert bpost om een interne evaluatie uit te voeren naar de effectiviteit van haar actieplannen voor de jaren 2018 en 2019 als antwoord op de dalende tendenzen bij de gebruikers, in het bijzonder bij de particuliere gebruikers.
85. Bpost stelt dat uit de meting van de klantentevredenheid van 2019 die door bpost georganiseerd werd, blijkt dat de algemene klantentevredenheid in 2019 voor de particulieren stabiele resultaten had maar dat de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen significant is verminderd. Volgens bpost is de daling van de algemene klantentevredenheid bij de kleine ondernemingen voornamelijk te wijten aan de ontevredenheid over de levering van mail en pakjes (wegens: verkeerd of verloren of te laat) of omdat de postbode niet aanbelde. Volgens bpost hebben in 2019 de volgende elementen een ontevredenheidspercentage van meer dan 10 %: de toegankelijkheid van de postkantoren voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen, de openingsuren van postkantoren voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen, de wachttijden en de snelheid van dienstverlening in de postkantoren voor de kleine ondernemingen, de correctheid van de bedeling en het op tijd bedelen van brieven door de postbode voor de kleine ondernemingen, het ontvangen van aangetekende zendingen voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen en de internationale pakjes voor de kleine ondernemingen.
86. Volgens bpost zal er in 2020 onder meer aandacht besteed worden aan de volgende elementen:
- de nationale briefbedeling door de invoering van het nieuwe distributiemodel;
 - de website in het kader van de informatieverstrekking.
87. Het BIPT moedigt bpost verder aan om na analyse van de oorzaken van de verslechterde scores op gerichte wijze acties te ontwikkelen om de klantentevredenheid te verbeteren.
88. Het BIPT wijst bpost op het feit dat de actieplannen die bpost tussen 2017 en 2019 voorgelegd heeft niet geleid hebben tot een fundamentele verbetering van de klantentevredenheid van de professionele gebruikers en in mindere mate de particuliere gebruikers. Het lijkt aangewezen dat bpost een interne evaluatie verricht naar de effectiviteit van haar actieplannen om over een optimale instrumentarium te beschikken dat de tevredenheidsscores terug kan doen stijgen. Het BIPT vestigt de aandacht op de erg slechte scores van de klantendienst van bpost en raadt bpost aan om gepaste initiatieven ter verbetering van de klantendienst te ontwikkelen.
89. Het BIPT suggereert bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 60 % in 2019 werd behaald te verbeteren voor het TOP 2%, nl.:

voor het professioneel cliënteel:

- verzending bpack world (59 %)
- tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen (59 %)
- snelheid van bediening in de postkantoren (57 %)

- tevredenheid over de website (57 %)
 - correctheid van post bedeling (54 %)
 - toegankelijkheid postkantoren (53 %)
 - tevredenheid over de informatie (53 %)
 - tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen (50 %)
 - tijdige post bedeling (49 %)
 - wachttijd voor de bediening in het postkantoor (47 %)
 - openingsuren van de postkantoren (47 %)
 - tevredenheid over de klantendienst (43 %)
- voor het residentieel cliënteel:
- tevredenheid over de website (59 %)
 - correcte levering post (58 %)
 - tevredenheid over de klantendienst (56 %)
 - tijdige post bedeling (56 %)
 - toegankelijkheid postkantoor (55 %)
 - tevredenheid over de informatie (52 %)
 - openingsuren van de postkantoren (52 %)
 - tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen (47 %)

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

BIJLAGEN:

Bijlage 1: Overzichten en rangschikking van de elementen van de dienstverlening
Overzicht van de elementen van de dienstverlening – TOP2%
Overzicht van de elementen van de dienstverlening – BOT3%
Overzicht van de elementen van de dienstverlening – Neutale klanten (score 4 of 5 op 7)
Rangschikkingen van de elementen van de dienstverlening – TOP2%
[VERTROUWELIJK]