

**Advies van de Raad van het BIPT
van 5 juni 2026
over de actieplannen 2024 en 2025
van bpost naar aanleiding van de
klantentevredenheidsenquête 2024**

niet vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding.....	3
2. Wettelijke basis	4
3. De methode voor meting van de klanttevredenheid	6
3.1. Kenmerken van de klanttevredenheidsenquête	6
3.2. Organisatie van de enquête	6
3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling	6
4. De resultaten van de klanttevredenheidsenquête in 2024	8
4.1. Algemene tevredenheid van de klanten	8
4.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten	10
4.2.1. Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de postpunten .	11
.....	11
4.2.2. Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de postpunten buiten	11
de normale kantooruren	11
4.2.3. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/postpunten	12
.....	12
4.3. Samenvatting van de resultaten	13
5. Toelichting over de uitvoering van het actieplan 2024 van bpost.....	16
5.1. Actieplan 2024 bpost	16
5.2. Advies van het BIPT met betrekking tot de uitvoering van het actieplan 2024 van bpost ..	18
6. Het actieplan 2025 van bpost en advies van het BIPT	20
6.1. Toelichting over de uitvoering van het actieplan 2025 van bpost.....	20
6.2. Advies van het BIPT met betrekking tot de uitvoering van het actieplan 2025 van bpost ..	20
7. Algemene conclusie	23
Bijlagen	25

1. Inleiding

1. Krachtens artikel 39¹ van het zevende beheerscontract tussen de Staat en bpost, gesloten op 30 juli 2022, voor een periode van 5 jaar en met ingang op 1 januari 2022 moet het BIPT:
 - de peiling van de klanttevredenheid 2024 uitgevoerd door bpost controleren;
 - een advies uitbrengen over de wijze waarop het vorige actieplan 2024 werd uitgevoerd;
 - een advies uitbrengen over het door bpost voorgestelde actieplan 2025 om zijn prestaties in de toekomst te verbeteren.

Dit advies omvat derhalve: (i) de resultaten m.b.t. de klanttevredenheidsenquête 2024 (randnummers 22 t.e.m. 40), (ii) de rapportering over de uitvoering van het actieplan 2024 (randnummers 41 t.e.m. 59) en (iii) het actieplan 2025 van bpost (randnummers 60 t.e.m. 72).

2. Dit advies van het BIPT berust op twee documenten nl.: de bpost-presentatie inzake de klanttevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 24 april 2025, het document dat op 23 mei 2025 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2024, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2024 en het verbeteringsplan voor 2025 omvat.
3. Op 12 maart 2026 heeft de Raad van het BIPT dit ontwerpadvies 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 12 maart 2026 tot 11 april 2026. Bpost heeft op 30 maart 2026 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 2024 heeft betrekking op enquêtes die gedurende het jaar 2024 werden afgenomen. Het zevende beheerscontract is dus van toepassing op de klanttevredenheidsenquête van 2024.

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 bpost.²
5. Zoals hierboven vermeld, voorziet artikel 39 van het zevende beheerscontract in:
 - de controle door het BIPT van de bpost-tevredenheidsspeiling van het cliënteel van bpost wat betreft de kwaliteit van de opdrachten van openbare dienst verstrekt door bpost en de publicatie van de resultaten van deze tevredenheidsspeiling;
 - 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 het 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 aan te bieden binnen de 5 kilometer voor minimum 95% van de bevolking en binnen de 10 kilometer voor 98% van de bevolking.³
10. Artikel 14.1 van het zevende beheerscontract verplicht bpost om de toegankelijkheid tot zijn postale servicepunten (kantoren) voor personen met een beperkte mobiliteit te verbeteren.
11. Artikel 14.1 van het zevende beheerscontract bepaalt dat bpost zich ertoe verbindt om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden ten einde tegen 2026 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 7 % terug te brengen.
12. Artikel 19.1 van het zevende beheerscontract bepaalt dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen.
13. Artikel 19.2 van het zevende beheerscontract bepaalt dat de wachttijd voor minstens 80 % van alle klanten niet langer dan vijf minuten bedraagt.
14. Volgens art. 14, § 1, 1°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector heeft het BIPT tot opdracht:

"[...]"

² Artikel 14, § 1, 6°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, luidt: "*Het Instituut houdt toezicht op de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst die door de Staat uitbesteed worden in de postsector en in de sector van de elektronische communicatie. Het Instituut informeert zowel de Minister bevoegd voor de Postsector als de minister bevoegd voor Overheidsbedrijven over de uitvoering van het beheerscontract.*"

³ Het BIPT startte in 2024 een specifieke audit naar de meetmethoden door bpost gehanteerd met betrekking tot deze verplichting.

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

3. De methode voor meting van de klanttevredenheid

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

3.1. Kenmerken van de klanttevredenheidsenquête

17. De klanttevredenheidsenquête van bpost heeft de volgende karakteristieken:
 - de interviews werden afgenomen door een onafhankelijk studie bureau (Ipsos);
 - het betreft een permanente meting van ongeveer 400 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 van de vorige jaren werd behouden.

3.2. Organisatie van de enquête

18. De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen: enerzijds de particulieren (2.399 bevraagde particuliere klanten in 2024) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (2.414 business klanten in 2024), waaronder 1.209 zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers. In dit advies m.b.t. de klanttevredenheidsmeting van bpost van 2024 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 | heel tevreden | } = tevreden |
| - 6 | tevreden | |
| - 5 | eerder tevreden | |
| - 4 | noch tevreden, noch ontevreden | } = ontevreden |
| - 3 | eerder ontevreden | |
| - 2 | ontevreden | |
| - 1 | heel ontevreden | |

20. Bij de berekening van de tevredenheid 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). Vanaf 2023 werd de open vraag 'Waarom heeft u deze score gegeven?' gesteld aan de respondenten die score 1 of 2 (namelijk: (heel) ontevreden) of score 6 of 7 (namelijk: (heel) tevreden) hebben gegeven voor postkantoren, postpunten, het verzenden of ontvangen van aangetekende zendingen, het verzenden of ontvangen van (inter)nationale pakketten, de postbode of de website om een beter beeld te verkrijgen op de (on)tevredenheid voor deze producten of diensten.
21. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met dit element. De tevredenheidsscore bestaat namelijk niet uit het gemiddelde van de score die elke respondent geeft per aspect van de postale dienstverlening maar uit het aandeel van respondenten die aangeven 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn.

4. De resultaten van de klanttevredenheidsenquête in 2024

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

4.1. Algemene tevredenheid van de klanten

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

- de algemene tevredenheid;
- het verzenden van post in België;
- de postbode;
- het verzenden van pakjes in België;
- het verzenden van pakjes naar het buitenland;
- de tijdige levering van de krant;
- de informatieverstrekking;
- het postkantoor;
- het postpunt.

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

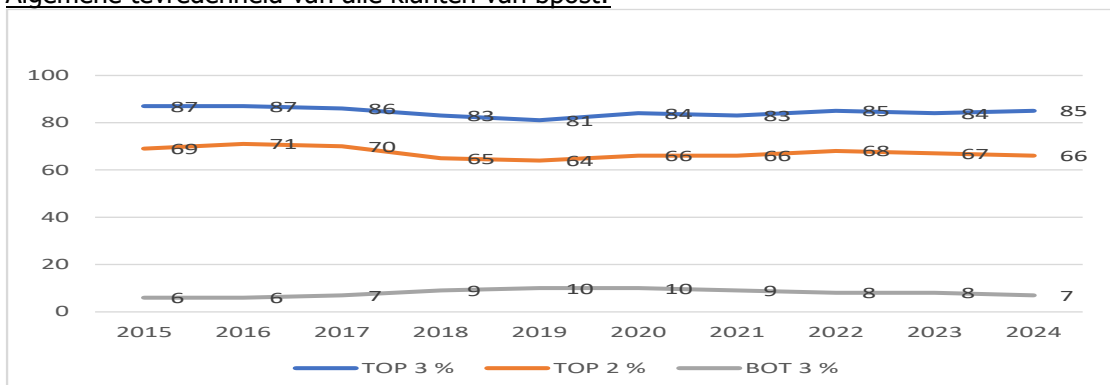
Score	Kleurcode
80 tot en met 89	
70 tot en met 79	
60 tot en met 69	
50 tot en met 59	
40 tot en met 49	

	Particulieren											Ondernemingen										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
% tevredenheid (score 6 - 7)																						
Algemene klanttevredenheid	73	74	72	71	71	73	71	71	72	70	70	69	73	67	63	65	66	68	65	64		
Verzending van post in België	72	71	69	67	62	56	54	53	61	63	70	69	71	64	60	56	58	57	56	60		
De postbode	75	74	73	74	74	77	79	78	80	79	70	73	70	70	74	75	78	78	80	78		
Verzending van pakjes in België	80	79	77	79	74	78	75	77	80	80	72	73	75	68	68	67	72	70	78	79		
Verzending van pakjes naar het buitenland	72	69	68	72	67	64	72	69	71	72	65	74	66	60	59	54	72	58	66	65		
Tijdige levering van de krant	88	81	87	87	83	83	82	81	81		82	78	84	78	80	83	81	82	77			
De informatieverstrekking	61	60	59	58	52	57	55	57	58	60	54	53	55	54	53	55	55	53	53	55		
Het postkantoor	78	78	75	76	75	79	79	77	76	77	68	71	70	71	69	74	77	72	74	76		
Het postpunt	79	80	75	79	75	78	76	74	80	80	68	69	76	74	74	74	77	72	76	85		

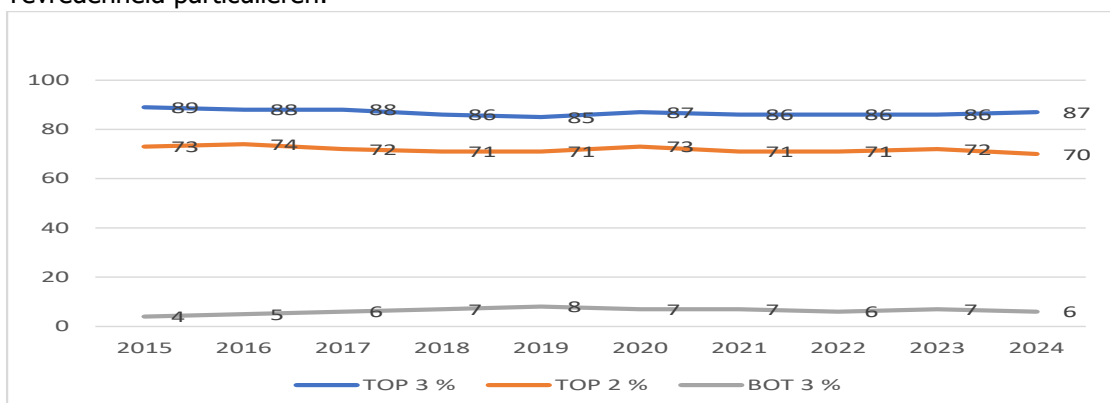
TABEL 1: ALGEMENE TEVDRENHEIDSENQUÊTE

25. Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene tevredenheid in 2024 bij de particulieren met twee procentpunten is gedaald tot 70 % en bij de kleine ondernemingen met één procentpunt is gedaald tot 64 %. De score van 70 % is de slechtste score van de afgelopen tien jaren voor de particulieren. De score van 64 % is de tweede slechtste score van de afgelopen tien jaren bij de kleine ondernemingen. Bij de particulieren zijn er vier subcategorieën verbeterd, twee subcategorieën onveranderd en één verslechterd ten opzichte van 2023. Bij de kleine ondernemingen zijn vijf subcategorieën verbeterd en twee verslechterd ten opzichte van 2023. De score van de algemene 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 klanttevredenheid bij de particulieren is vrij stabiel gebleven de afgelopen jaren. In 2024 werd de subcategorie van de tijdige levering van de krant niet meer opgenomen in de klanttevredenheidsenquête.
26. Bij de particulieren zijn er geen grote wijzigingen in de subcategorieën in 2024. De resultaten per subcategorie wijzigen met een maximale afname van één procentpunt of een toename van twee procentpunten. Bij de kleine ondernemingen betreffen de belangrijkste veranderingen een significante toename met negen procentpunten voor de postpunten, en met vier procentpunten voor de verzending van post in België. De overige vijf subcategorieën fluctueren tussen een maximale toename of afname met twee procentpunten.
27. De evolutie van de algemene klanttevredenheid van bpost is te zien in figuur 1.

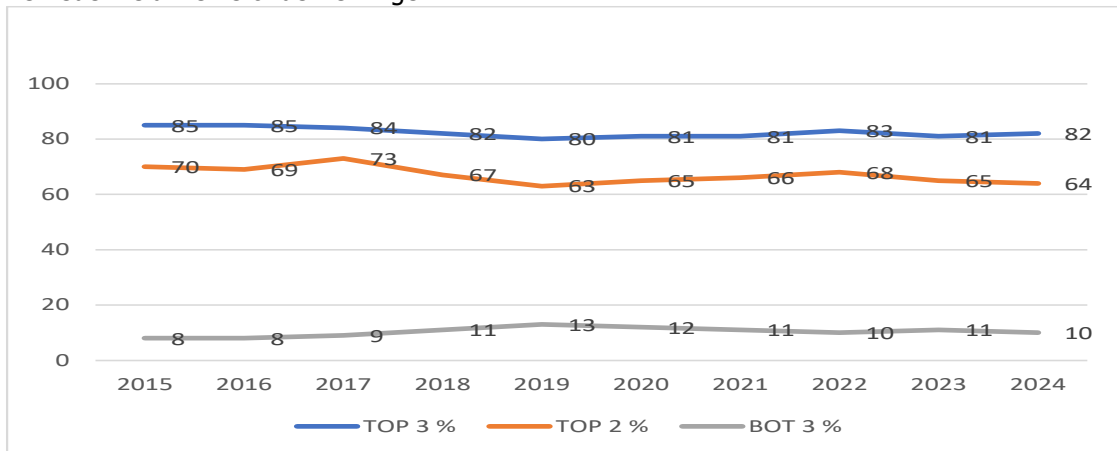
Algemene tevredenheid van alle klanten van bpost:



Tevredenheid particulieren:



Tevredenheid kleine ondernemingen:



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

28. De algemene klanttevredenheid ('TOP 2 %') van (1) de particulieren, (2) de kleine ondernemingen en (3) de grote ondernemingen tezamen is in 2024 met één procentpunt gedaald tot 66 %. De tevredenheid van de particulieren is met twee procentpunten gedaald tot 70 % en met één procentpunt gedaald voor de kleine ondernemingen tot 64 %. De bovenste grafiek van figuur 1 bevat de historische evolutie van zowel de particulieren, de kleine en de grote ondernemingen. De algemene ontevredenheid ('BOT 3 %') is in 2024 voor zowel 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 buiten de normale kantooruren (zie punt 4.2.2);
 - de toegankelijkheid van de postkantoren en de postpunten meer bepaald voor de personen met een beperkte mobiliteit (zie punt 4.2.3).⁴

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.

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

30. De tevredenheid van de kleine ondernemingen over de wachttijd tot men bediend wordt in het postpunt neemt in 2024 met vijf procentpunten toe tot 77 % en neemt met vier procentpunten toe voor wachttijd in het postkantoor. De tevredenheid voor de particulieren tot men bediend wordt in het postkantoor daalt met twee procentpunten tot 62 % en blijft onveranderd voor de wachttijd in het postpunt.

	Particulieren										Ondernemingen										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
% tevredenheid (score 6 of 7)																					
Wachttijd tot men bediend wordt in het postkantoor	58	61	55	57	59	60	61	61	64	62	53	47	50	49	46	50	52	60	55	59	
Wachttijd tot men bediend wordt in het postpunt	61	69	63	69	65	69	66	69	71	71	64	59	67	65	66	65	69	69	72	77	

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

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 2024 geven aan dat in 84,9 % van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten. De score van de wachttijden in het postkantoor in 2024 is de tweede slechtste score van de afgelopen tien jaren.

Gemiddelde wachttijd in het postkantoor	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
< 5'	85,40%	82,40%	85,20%	86,90%	89,20%	91,90%	92,40%	91,30%	89,70%	84,90%
5'-10'	10,40%	11,20%	10,10%	8,80%	7,80%	6,00%	/	/	/	/
> 10'	4,20%	6,40%	4,70%	4,30%	3,10%	2,10%	/	/	/	/

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁵

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

33. De tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren is in 2024 met één procentpunt toegenomen voor de particulieren tot 48 % en met drie procentpunten afgenomen tot 50 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten is in 2024 met twee procentpunten afgenomen voor de particulieren en met drie procentpunten toegenomen voor de kleine ondernemingen en bedraagt respectievelijk 70 % en 79 %. 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.

	Particulieren										Ondernemingen										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
% tevredenheid (score 6 of 7)																					
Openingsuren van de postkantoren	55	52	50	55	50	54	51	48	47	48	52	45	50	41	46	53	45	51	53	50	
Openingsuren van de postpunten	70	72	73	74	72	72	72	71	72	70	75	69	74	71	75	73	73	74	76	79	

⁵ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens).

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

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal postale servicepunten en hun openingsuren										
Totaal aantal postale servicepunten	1342	1337	1336	1335	1320	1311	1314	1316	1320	1320
Openingsuren per week (totaal)	65478	63310	63953	64309	63418	62283	61883	63118	62372	65536
Wekelijks gemiddelde van de openingsuren	48,65	47,2	47,7	47,85	48,04	47,51	47,10	47,96	47,25	49,65
Aantal postale servicepunten open na 17 uur	1328	1315	1316	1309	1291	1268	1268	1278	1271	1274
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	1142	1199	1200	1201	1186	1171	1174	1174	1174	1186

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN⁶

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 2015.

36. Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste postale servicepunten in 2007 postkantoren waren, terwijl nu ongeveer de helft ervan postpunten zijn.⁷ In 2024 was 96,5 % van de postale servicepunten open na 17u (ten opzichte van 66,8 % in 2014) en was 89,8 % open op zaterdag.

37. Het aantal openingsuren per week en het wekelijks gemiddelde van de openingsuren is met 5 % toegenomen in 2024.

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

38. De tevredenheid van de particulieren is in 2024 met twee procentpunten gestegen voor de toegankelijkheid van het postkantoor tot 56 %, met twee procentpunten gedaald tot 72 % voor de nabijheid van een postkantoor en met één procentpunt gedaald tot 79 % voor de nabijheid van een postpunt. Voor de kleine ondernemingen is de tevredenheid met twee procentpunten gedaald in 2024 voor de toegankelijkheid van het postkantoor tot 53 %, voor de nabijheid van het postkantoor onveranderd gebleven op 70 % en met vijf procentpunten significant gestegen tot 81 % voor de nabijheid van een postpunt.

	Particulieren										Ondernemingen									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	56	62	60	58	54	60	60	60	54	56	57	56	57	50	53	53	56	59	55	53
De nabijheid van een postkantoor	68	67	65	67	67	72	73	66	74	72	64	63	66	62	64	67	67	64	70	70
De nabijheid van een postpunt	71	75	75	74	73	76	75	76	80	79	69	71	76	72	73	72	75	70	76	81

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

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 2024 is het aantal postkantoren onveranderd gebleven op 656 en is het aantal postpunten ook onveranderd gebleven op 664 ten opzichte van 2023. Het retailnetwerk bestaat in 2024 uit 1.320 postale servicepunten. Er is voldaan aan de minimumvereiste van 1.300 postale servicepunten die voorzien is in artikel 10.2 van het zevende beheerscontract.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Postkantoren	664	662	662	661	658	657	657	657	656	656
Postpunten	678	675	674	674	662	654	657	659	664	664
Totaal	1342	1337	1336	1335	1320	1311	1314	1316	1320	1320

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

4.3. Samenvatting van de resultaten

40. Overeenkomstig de bepalingen van artikel 39 van het zevende beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2024 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 beperkte mobiliteit.

Uit de resultaten van de meting van de algemene klanttevredenheid van 2024, blijkt dat de algemene klanttevredenheid van de particulieren met twee procentpunten is gedaald en met één procentpunt is gedaald voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 70 % en 64 %. De score van 70 % in 2024 voor de particulieren is de slechtste score van de afgelopen tien jaren voor de algemene klanttevredenheid. De score van 65 % in 2024 is de tweede slechtste score van de afgelopen tien jaren voor de algemene klanttevredenheid van de kleine ondernemingen.

de beste scores voor de particulieren betreffen:		de zwakste scores voor de particulieren betreffen:	
de vriendelijkheid in het postkantoor	82	de openingsuren van het postkantoor	48
de algemene tevredenheid in het postpunt	80	de algemene tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen	56
de algemene tevredenheid m.b.t. de verzending van pakketten	80	de toegankelijkheid van het postkantoor	56
de nabijheid van het postpunt	79	de algemene tevredenheid over de klantendienst	57
de vriendelijkheid in het postpunt	79	de algemene tevredenheid over de informatie	60
de algemene tevredenheid over de postbode	79	de wachttijden in het postkantoor	62
de beste scores voor de kleine ondernemingen betreffen:		de zwakste scores voor de kleine ondernemingen betreffen:	
de algemene tevredenheid over het postpunt	85	de algemene tevredenheid over de klantendienst	46
de vriendelijkheid in het postpunt	85	de openingsuren van het postkantoor	50
de nabijheid van het postpunt	81	de toegankelijkheid van het postkantoor	53
de openingsuren van het postpunt	79	de tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen	54
de snelheid van de dienstverlening in het postpunt	79	de algemene tevredenheid over de informatie	55
de algemene tevredenheid over het verzenden van pakketten	79	de tijdige nationale postbedeling	57

84,9 % van de klanten aan de postloketten van postkantoren werd in 2024 bediend binnen de vijf minuten volgens de interne metingen van bpost. Dat is de tweede slechtste score van de afgelopen tien jaren. Het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten bedraagt bijna 49,7 in 2024. Dat is het hoogste aantal openingsuren per week 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 2015 t.e.m. 2024. In 2024 is het gemiddeld aantal openingsuren per week van al de postale servicepunten tezamen met bijna 5 % toegenomen (dat van de postkantoren is onveranderd gebleven en dat van de postpunten met 7,7 % toegenomen). De klanttevredenheid 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 in de tevredenheidsenquête.

De klanttevredenheid van de tijdige postbedeling in België in 2024 is opnieuw verbeterd, namelijk met een stijging van drie procentpunten voor de particulieren en met zes procentpunten voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 64 % en 57 %. De klanttevredenheid van de correcte levering kende in 2024 eveneens een verbetering met een stijging van twee procentpunten voor de particulieren en zes procentpunten voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 71 % en 63 %.

De tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen in 2024 is met één procentpunt gedaald voor de particulieren en met tien procentpunten significant gestegen voor de kleine ondernemingen en bedraagt respectievelijk 66 % en 65 %. De tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen in 2024 is met één procentpunt gestegen voor de particulieren en met drie procentpunten gestegen voor de kleine ondernemingen en bedraagt respectievelijk 56 % en 54 %. De tevredenheid over de verzending van post in België is in 2024 met twee procentpunten gestegen voor de particulieren en met vier procentpunten gestegen voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 63 % en 60 %.

Voor de kleine ondernemingen zijn er negen bevroegde aspecten voor het TOP 2 % segment met een verbetering van minimaal vier procentpunten, namelijk de wachttijd in het postkantoor, het postpunt in het algemeen, de wachttijd in het postpunt, de nabijheid van het postpunt, de nationale postbedeling in het algemeen, de tijdige nationale postbedeling, de correcte nationale postbedeling, de verzending van aangetekende zendingen en de ontvangst van pakketten. Voor de particulieren is er één bevroegd aspect met een verbetering van minimaal vier procentpunten, namelijk de website in het algemeen. Er zijn geen aspecten met een daling van de klanttevredenheid voor het TOP 2 % segment met minimaal vier procentpunten. De vriendelijkheid in het postkantoor en in het postpunt werd in 2024 voor het eerst bevroegd. Voor het BOT 3 % zijn de belangrijkste wijzigingen een verslechtering met vijf procentpunten van de algemene tevredenheid voor de internationale pakketten bij de kleine ondernemingen tot 10 %, een verbetering met vier procentpunten van de algemene tevredenheid tot 2 % voor het verzenden van pakketten voor de kleine ondernemingen en een verslechtering met vier procentpunten tot 14 % voor de algemene tevredenheid van de ontvangst van aangetekende zendingen bij de particulieren.

Vanaf 2019 werd de tevredenheid over de klantendienst opnieuw onderzocht na afwezigheid van dit item in de jaren 2017 en 2018. De ontevredenheid (BOT 3 %) over de klantendienst is in 2024 met vier procentpunten gestegen tot 20 % voor de particulieren en met één procentpunt verbeterd tot 19 % voor de kleine ondernemingen. Er zijn significante stijgingen in de klantentevredenheid bij de kleine ondernemingen met betrekking tot de verzending van aangetekende zendingen (+ tien procentpunten tot 65 %) voor het postpunt in het algemeen (+ negen procentpunten tot 85 %), de tijdige nationale postbedeling (+ zes procentpunten tot 57 %), de correcte nationale postbedeling (+ zes procentpunten tot 63 %) en de ontvangst van pakketten (+ vijf procentpunten tot 79 %). De particulieren en kleine ondernemingen zijn globaal gezien het meest tevreden over: (i) het postpunt in het algemeen, (ii) de vriendelijkheid in het postpunt, (iii) de nabijheid van het postpunt, (iv) de vriendelijkheid in het postkantoor, (v) het verzenden van pakketten in het algemeen, (vi) de postbode en (vii) de ontvangst van pakketten. 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 bereikbaarheid van het postkantoor, (v) de tijdige levering van nationale postbedeling, (vi) de internationale pakketten en (vii) de correcte levering van nationale postbedeling.

5. Toelichting over de uitvoering van het actieplan 2024 van bpost

41. De aanpak om de klantentevredenheid bij bpost te verbeteren verloopt volgens vier assen:
1. de stem van de klant;
 2. producten en processen;
 3. contactpunten met de klanten;
 4. personeel en verandering.
42. Een samenvatting van het rapport van bpost over de uitvoering van het actieplan 2024 is opgenomen in bijlage 2. De toelichting door het BIPT over de uitvoering van het actieplan 2024 en het advies van het BIPT worden hierna gegeven in de randnummer 43 t.e.m. 58.

5.1. Actieplan 2024 bpost

43. In de rubriek '**de stem van de klant**' heeft bpost diverse acties ondernomen in 2024 die in de randnummers 22 t.e.m. 40 worden besproken. Bpost luistert naar de stem van de klant via (i) de algemene tevredenheidsmeting, (ii) de transactionele tevredenheidsstudies, (iii) de contact centra en (iv) de sociale media.
44. In de rubriek '**processen en producten**' heeft bpost de volgende initiatieven ontplooid in 2024 voor (i) processen voor sortering en distributie en (ii) producten.
45. Het aandeel van de meest tevreden klanten (TOP 2 %) m.b.t. de correcte levering in 2024 is voor de particulieren met twee procentpunten gestegen tot 71 % en voor de kleine ondernemingen met een significante zes procentpunten gestegen tot 63 %. Het aandeel van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) m.b.t. de correcte levering is in 2024 is onveranderd gebleven op 7 % voor de particulieren en voor de kleine ondernemingen met drie procentpunten verbeterd tot 9 %. De tevredenheid m.b.t. de tijdige levering is in 2024 is met drie procentpunten verbeterd tot 64 % voor de particulieren en met een significante zes procentpunten gestegen tot 57 % voor de kleine ondernemingen.

	Particulieren											Ondernemingen										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Algemene tevredenheid over de postbode	75	74	73	74	74	77	79	78	80	79	70	73	70	70	74	75	78	78	80	78		
Ontvangst van kranten en tijdschriften	88	81	87	87	83	83	82	81	81		82	78	84	78	80	83	81	82	77			

TABEL 8: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

46. In 2024 was er een verslechtering van de klantentevredenheid van de meest tevreden klanten van de particulieren (TOP 2 %) over de postbode met één procentpunt tot 79 % en is de score voor de kleine ondernemingen over de postbode met twee procentpunten gedaald tot 78 %. In 2024 werd het deelaspect m.b.t. de tevredenheid over de ontvangst van kranten en tijdschriften niet meer bevraagd.

47. In 2024 is de tevredenheid over de verzendingen van pakketten in België onveranderd gebleven op 80 % voor de particulieren en met één procentpunt gestegen tot 79 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de verzending van pakketten naar het buitenland in 2024 is met één procentpunt toegenomen tot 72 % voor de particulieren en met één procentpunt afgenomen tot 65 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van pakketten bedroeg in 2024 78 % (toename met twee procentpunten) voor de particulieren en 79 % (een significante toename met vijf procentpunten) voor de kleine ondernemingen.
48. De tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen is in 2024 met één procentpunt gedaald tot 66 % voor de particulieren en tien procentpunten significant verbeterd tot 65 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen in 2024 is voor de particulieren met één procentpunt verbeterd tot 56 % en met drie procentpunten toegenomen tot 54 % voor de kleine ondernemingen.

	Particulieren										Ondernemingen									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	48	52	50	48	47	54	53	58	55	56	48	47	48	49	50	52	52	50	51	54
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	62	65	65	66	67	63	59	66	67	66	62	63	58	59	57	55	61	55	65	65

TABEL 9: TEVDRENDHEID OVER AANGETEKENDE POST

49. In 2024 werden er initiatieven ontplooid m.b.t. de '**contactpunten met de klanten**' en in het bijzonder met betrekking tot de postkantoren, de postpunten, de klantendienst en de informatieverstrekking naar de klanten. In wat volgt worden deze besproken.
50. De tevredenheid over de wachttijd in het postkantoor in 2024 is met twee procentpunten gedaald tot 62 % voor de particulieren en met vier procentpunten gestegen tot 59 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postkantoor is in 2024 met één procentpunt gestegen tot 77 % voor de particulieren en met twee procentpunten gestegen tot 76 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de particulieren voor de openingsuren van de postkantoren is in 2024 met één procentpunt gestegen tot 48 % en met drie procentpunten gedaald tot 50 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de particulieren over de toegankelijkheid van de postkantoren is in 2024 met twee procentpunten gestegen tot 56 % en bij de kleine ondernemingen met twee procentpunten gedaald tot 53 %. De ontevredenheid (BOT 3 %) over de toegankelijkheid van de postkantoren bij de kleine ondernemingen is in 2024 met een twee procentpunten gedaald tot 14 %. De tevredenheid over de nabijheid van een postkantoor is in 2024 bij de particulieren met twee procentpunten gedaald tot 72 % en bij de kleine ondernemingen onveranderd gebleven op 70 %.
51. De tevredenheid over de wachttijd in de postpunten is in 2024 overanderd gebleven op 71 % voor de particulieren en met vijf procentpunten gestegen tot 77 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postpunt is in 2024 onveranderd gebleven op 80 % voor de particulieren en met negen procentpunten significant gestegen tot 85 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de kleine ondernemingen is in 2024 met drie procentpunten gestegen tot 79 % en met twee procentpunten gedaald tot 70 % voor de particulieren voor de openingsuren van de postpunten.

52. De tevredenheid over de klantendienst is in 2024 onveranderd gebleven op 57 % voor de particulieren en met één procentpunt gedaald tot 46 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) over de klantendienst is in 2024 met vier procentpunten verslechterd tot 20 % voor de particulieren en met één procentpunt verbeterd tot 19 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid over de klantendienst (BOT 3 %) voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen hebben de twee slechtste scores van al de onderzochte individuele items die onderzocht worden in de klantentevredenheidsenquête van bpost.
53. In 2024 is de algemene tevredenheid over de informatie met twee procentpunten gestegen tot 60 % voor de particulieren en eveneens met twee procentpunten gestegen tot op 55 % voor de kleine ondernemingen. In 2024 is de tevredenheid over de website met vijf procentpunten gestegen voor de particulieren tot 65 % en met één procentpunt gedaald voor de kleine ondernemingen tot 57 %. De ontevredenheid over de website (BOT 3%) is in 2024 toegenomen met twee procentpunten tot 7 % voor de kleine ondernemingen.
54. Met betrekking tot de actiepunten rond '**personeel en veranderingen**' werd in 2024 minimaal per kwartaal een communicatie gestuurd naar alle niveaus van de onderneming bpost om de klantgerichtheid onder de aandacht te brengen.

5.2. Advies van het BIPT met betrekking tot de uitvoering van het actieplan 2024 van bpost

55. De algemene tevredenheid in 2024 is voor de particulieren met twee procentpunt verminderd tot 70 % en met één procentpunt gedaald tot 64 % voor de kleine ondernemingen (een lichte maar niet significante daling). De score van 70 % in 2024 voor de algemene klantentevredenheid van de particulieren is de slechtste score van de afgelopen tien jaren. De score van 64 % in 2024 voor de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen is de tweede slechtste score van de afgelopen tien jaren.

	2020	2021	2022	2023	2024		2020	2021	2022	2023	2024
aantal bevraagde aspecten	26	26	26	26	26		26	26	26	26	26
RES (60 % of meer)	20	19	20	21	22		76,92%	73,08%	76,92%	80,77%	84,62%
RES (t.e.m. 59 %)	6	7	6	5	4		23,08%	26,92%	23,08%	19,23%	15,38%
BUS (60 % of meer)	13	15	15	16	18		50,00%	57,69%	57,69%	61,54%	69,23%
BUS (t.e.m. 59 %)	13	11	11	10	8		50,00%	42,31%	42,31%	38,46%	30,77%

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

56. In 2024 waren de bevraagde aspecten met scores van 60 % of meer voor zowel de particulieren als voor de kleine ondernemingen het hoogste van de afgelopen vijf jaren.

57. Voor de zeven subcategorieën die vermeld werden in tabel 1 zijn er bij de particulieren vier en bij de kleine ondernemingen vijf verbeterd in 2024. Vorig jaar waren er zes verbeteringen bij de particulieren en vijf verbeteringen bij de kleine ondernemingen. Het BIPT raadt bpost aan om in 2026 de scores m.b.t. de individuele bevroegde aspecten te analyseren en rekening te houden met eerdere verbetertrajecten en initiatieven en de gerealiseerde impact daarvan, zodat er in de toekomst doelgerichte acties opgezet kunnen worden om de klantentevredenheid voor de subcategorieën te verbeteren.
58. 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 bereikbaarheid van het postkantoor, (v) de tijdige levering van nationale postbedeling, (vi) de internationale pakketten en (vii) de correcte levering van nationale postbedeling. Voor de zeven vermelde subcategorieën waarvan de particulieren en de kleine ondernemingen het minste tevreden waren zijn negen scores in 2024 verbeterd, vier scores verslechterd en één score onveranderd gebleven ten opzichte van 2023. Dit toont aan dat de ontwikkelde initiatieven in het actieplan 2024 van bpost voor deze zeven subcategorieën meer betere scores heeft opgeleverd dan slechtere scores in 2024. Het is aangewezen dat bpost een analyse maakt over de toekomstige initiatieven in de actieplannen zodat de scores overwegend verbeteren en dat slechtere scores eerder uitzonderlijk worden. Het is aangewezen dat bpost in de toekomst extra inspanningen levert die de klantentevredenheid van de vermelde items verbeteren wat betreft de laagste klantentevredenheid.
59. De interne metingen van bpost wezen er verder op dat de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervalide personen in 2024 92 % bedroeg. Volgens artikel 14.1 van het zevende beheerscontract moet bpost er zich toe verbinden om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor personen met beperkte mobiliteit zodat tegen 2026 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is terug gebracht is tot 7 %.

6. Het actieplan 2025 van bpost en advies van het BIPT

6.1. Toelichting over de uitvoering van het actieplan 2025 van bpost

60. Ook in 2025 richtte het actieplan van bpost 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 bijlage 3 is een samenvatting van het actieplan 2025 van bpost opgenomen.

6.2. Advies van het BIPT met betrekking tot de uitvoering van het actieplan 2025 van bpost

61. In 2024 was er een kleine relatieve verbetering van het aantal individueel bevroegde aspecten in de klantentevredenheidsenquête bij de particulieren (van 80,8 % in 2023 tot 84,6 % in 2024). Voor de kleine ondernemingen was er in 2024 een relatieve verbetering van het aantal individueel bevroegde aspecten in de klantentevredenheidsenquête (namelijk van 61,5 % in 2023 tot 69,2 % in 2024). Het BIPT verwijst voor meer informatie hieromtrent naar sectie 5.2. Aangezien de klantentevredenheid met een score van 60 % of meer met betrekking tot 26 bevroegde deelaspecten in 2024 zich voor zowel de particulieren als voor de kleine ondernemingen op het hoogste niveau van de afgelopen vijf jaren bevond in 2024 is een verdere verbetering van de klantentevredenheid in de toekomst niet eenvoudig.
62. Het was moeilijk om met zekerheid aan te geven in welke mate de ondernomen acties in 2025 toegespitst waren op de mindere resultaten en effectief zullen resulteren in betere tevredenheidscijfers bij bpost, zoals hieronder wordt toegelicht. In de randnummers 62 t.e.m. 69 worden de bevroegde items met een klantentevredenheid lager dan 60 % besproken.
63. M.b.t. de openingsuren van de postkantoren was er een lage tevredenheid. Bpost voorzag in het actieplan 2025 dat de openingsuren van 11 van de 656 postkantoren aangepast werden. Daarnaast werd er marktonderzoek uitgevoerd om de verwachtingen van klanten omtrent openingsuren beter in kaart te brengen. De communicatie over geplande en onvoorziene sluitingen van de postkantoren werd verbeterd. Sinds 2024 heeft bpost het aantal PUDO punten uitgebreid tot 3.300 punten (inclusief meer dan 1.000 pakketautomaten). Hierdoor beschikken de klanten over een alternatief voor sommige producten. Het BIPT verzoekt bpost om te onderzoeken waar de lage tevredenheid van het cliënteel van bpost m.b.t. openingsuren precies door veroorzaakt werd: vooral door (i) de openingsuren 's avonds of (ii) de openingsuren in het weekend, of (iii) te weinig (extra) openingsuren rond piekperiodes zoals het eindejaar, e.d.m.? Verdere detaillering per deelaspect (avondopening, weekendopening, tekorten rond piekperiodes, e.d.m.) inzake het aantal betrokken postkantoren lijkt eveneens aangewezen in deze materie. Het BIPT wenst dat bpost in de volgende rapportering van de klantentevredenheid hieromtrent analyses maakt en meedeelt welke acties bpost concreet voorziet zodat de klantentevredenheid m.b.t. deze parameter kan verbeteren. Aangezien bpost relatief weinig initiatieven voorzag in het actieplan 2025 van bpost zal de klantentevredenheid m.b.t. de openingsuren van de postkantoren in de toekomst waarschijnlijk niet substantieel verbeteren.

64. M.b.t. de klantendienst voorzag bpost in het actieplan 2025 diverse initiatieven (o.m.: drie Customer Experience Managers voor het uitvoeren van analyses van de klantbeleving, 'Happy Training' voor alle customer service teams en het 'Cure'-departement dat klantenzorg centraal stelt). Bpost zou in dat opzicht kunnen overwegen een onderzoek uit te voeren over de klantentevredenheid van de klantendienst bij andere nutsbedrijven (e.g.: telecomoperatoren, energiebedrijven, drinkwaterbedrijven, bedrijven actief in het openbaar vervoer,...) en op basis daarvan bepaalde best practices kunnen aanwenden als leidraad waardoor de klantentevredenheid m.b.t. de klantendienst van bpost kan verbeteren. De beperkte initiatieven in het actieplan 2025 van bpost m.b.t. de klantendienst zullen de klantentevredenheid hieromtrent waarschijnlijk niet veel verbeteren.
65. Bpost heeft in het verleden opgemerkt dat de respondenten de toegankelijkheid eerder koppelen aan parkeermogelijkheden en de bereikbaarheid van het postkantoor dan aan de toegankelijkheid voor mensen met een beperkte mobiliteit. Aangezien bpost in het actieplan 2025 geen specifieke initiatieven m.b.t. de toegankelijkheid van de postkantoren voorzag zal de klantentevredenheid hieromtrent weinig verbeteren in de toekomst.
66. M.b.t. de ontvangst van aangetekende zendingen voorzag het actieplan 2025 van bpost in een verbeterde ontvangst van aangetekende zendingen door continue optimalisering en bewustwordingscampagnes voor de particulieren en de ondernemingen. Het BIPT verwijst naar bijlage 3 voor de overige initiatieven. De initiatieven in het actieplan 2025 van bpost kunnen leiden tot een verbetering van de tevredenheidsscores m.b.t. ontvangst van aangetekende zendingen.
67. M.b.t. de informatievoorziening van de kleine ondernemingen voorzag het actieplan 2025 in verschillende initiatieven zoals het verbeteren van de informatie naar de klanten via de app, brochures, online formulieren in de postkantoren of op de Track & Trace website, die in bijlage 3 toegelicht worden. Het BIPT denkt dat er nog andere verbeteringen mogelijk zijn m.b.t. de website van bpost inzake gebruiksgemak, opbouw en oplossingen (bijvoorbeeld door de uitbreiding van de lijst met 'veelgestelde vragen'), waardoor de scores voor de klantentevredenheid zouden kunnen verhogen. De initiatieven in het actieplan 2025 van bpost zullen de klantentevredenheid m.b.t. de informatievoorziening in de toekomst niet substantieel verbeteren.
68. Ten opzichte van 2022 is er een verbetering met achttien procentpunten voor de score van de tijdige levering van postbedeling van de kleine ondernemingen in 2024 en de score van 2024 is de tweede beste score van de afgelopen tien jaren.
69. Bpost voorzag in het actieplan 2025 de uitbouw van een blogpagina, een volledige redesign van de Point of Sales-locator voor het vinden van een postkantoor, een postpunt of een pakketautomaat met informatie over openingsuren en beschikbare diensten en toegankelijkheidsverbeteringen over de hele website met speciale aandacht voor personen met een beperking. De initiatieven van bpost kunnen leiden tot een verbetering van de tevredenheid over de website voor de kleine ondernemingen.
70. De score van de wachttijden in de postkantoren van de kleine ondernemingen is in 2024 met vier procentpunten verbeterd en dat is de tweede beste score van de afgelopen tien jaren. In het actieplan 2025 voorzag bpost een actie om de communicatie rond piekmomenten in klantverkeer te verbeteren. Er werd onderzocht welke mogelijkheden er zijn om digitaal te communiceren over die pieken via bijvoorbeeld de Mybpost-app zodat de klanten beter kunnen plannen en wachttijden kunnen vermeden worden waardoor de klantbeleving zou kunnen verbeteren. De initiatieven van bpost kunnen leiden tot een verbetering van de tevredenheid over de wachttijden in de postkantoren van de kleine ondernemingen.

71. In 2024 werden er 2.102 niet-ontvankelijke vragen m.b.t. bpost ingediend bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat is een verbetering met 12,8 %. In 2023 werden er 2.076 ontvankelijke klachten ingediend m.b.t. bpost bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat was een verbetering met 8,1 %. Het aantal ontvankelijke klachten is het laagste van de afgelopen tien jaren. De relatieve verbetering van zowel het aantal ingediende niet-ontvankelijke klachten als van het aantal ingediende ontvankelijke klachten wees op een positieve evolutie in deze materie.

72. Het BIPT verzoekt bpost om in de volgende rapportering van de klanttevredenheid preciezer te duiden welke de oorzaken zijn bij mindere resultaten en welke acties inspelen op de specifieke punten waarvan de tevredenheidscijfers laag zijn. Het BIPT heeft van bpost tussentijdse rapporteringen m.b.t. de klanttevredenheid ontvangen. Het BIPT beveelt bpost aan om de klanttevredenheid expliciet op te nemen in haar strategisch plan aangezien de opeenvolgende actieplannen uit het verleden niet louter verbeteringen van de klanttevredenheid opgeleverd hebben. Het BIPT beveelt bpost aan om toelichting aan het BIPT te verstrekken m.b.t. de incorporatie van de klanttevredenheid in het strategisch plan van bpost.

7. Algemene conclusie

73. 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 2024 te peilen. Het BIPT beveelt bpost aan om de klantentevredenheid expliciet op te nemen in haar strategisch plan 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. Bpost stelt dat uit de meting van de klantentevredenheid van 2024 die door bpost georganiseerd werd, blijkt dat de algemene klantentevredenheid in 2024 voor de particulieren met twee procentpunten is verminderd tot 70 % en met één procentpunt is gedaald tot 64 % voor de kleine ondernemingen. Er zijn vaak geen statistisch significante verbeteringen of verslechtingen.
74. Het BIPT verwijst naar de bijlagen 2 en 3 voor een overzicht van de initiatieven die bpost in de actieplannen 2024 en 2025 heeft ontwikkeld. In de secties 5.2. en 6.2. zijn de adviezen van het BIPT m.b.t. de uitvoering van de actieplannen 2024 en 2025 van bpost opgenomen.
75. Het BIPT vestigt de aandacht opnieuw op de items die de afgelopen vijf jaren een score lager dan 60 % hadden voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen, namelijk: (i) de openingsuren van de postkantoren, (ii) de ontvangst van aangetekende zendingen, en (iii) de tevredenheid over de klantendienst. Daarnaast was de klantentevredenheid 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, (iii) de toegankelijkheid van de postkantoren en (iv) de tijdige nationale postbedeling en de informatie. Voor de hoger vermelde items zijn de scores 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 klantentevredenheid tot boven de 60 % voor deze items.
76. Het BIPT adviseert bpost verder om na analyse van de oorzaken van de verslechterde scores op gerichte wijze acties te ontwikkelen om de klantentevredenheid te verbeteren en verzoekt bpost om in de volgende rapportering van de klantentevredenheid preciezer aan het BIPT te duiden welke de oorzaken zijn bij mindere resultaten en welke acties inspelen op de specifieke punten waarvan de tevredenheidscijfers laag zijn. Het BIPT zal in 2026 een externe controle m.b.t. de bpost-klantentevredenheidsenquête uitvoeren.

77. Het BIPT beveelt bpost aan om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 60 % in 2024 werd behaald te verbeteren voor het TOP 2%, door middel van het aanbrengen van aanpassingen in het lopende actieplan en verwijst hieromtrent naar de tabel in randnummer 40 en naar de overzichten en rangschikkingen van de elementen van de dienstverlening in de bijlagen.

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 rangschikkingen van de elementen van de dienstverlening

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – TOP2%

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – BOT3%

Rangschikkingen van de elementen van de dienstverlening – TOP2%

Rangschikkingen van de elementen van de dienstverlening – BOT3 %

[VERTROUWELIJK]

Bijlage 2: de uitvoering van het actieplan van bpost in 2024

[VERTROUWELIJK]

Bijlage 3: het actieplan van bpost voor 2025

[VERTROUWELIJK]