

**Advies van de Raad van het BIPT  
van 25 januari 2022  
betreffende  
het verbeteringsplan 2020 en het actieplan 2021  
van bpost naar aanleiding van de  
klantentevredenheidsenquête 2020**

**niet vertrouwelijke versie**

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding.....	3
2. Wettelijke basis .....	3
3. De methode voor meting van de klantentevredenheid.....	4
3.1. Kenmerken van de klantentevredenheidsenquête.....	4
3.2. Organisatie van de enquête.....	5
3.3. Schaal van de tevredenheidspelling.....	5
3.4. Aanpassingen naar aanleiding van de controle van de jaarlijkse klantentevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost.....	6
4. De resultaten van de klantentevredenheidsenquête in 2020 .....	7
4.1. Algemene tevredenheid van de klanten.....	7
4.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten.....	9
4.2.1. <i>Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de postpunten.....</i>	<i>9</i>
4.2.2. <i>Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de postpunten buiten de normale kantooruren.....</i>	<i>10</i>
4.2.3. <i>Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/postpunten ...</i>	<i>11</i>
4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT.....	12
5. Het rapport over de uitvoering van het verbeteringsplan 2020.....	13
5.1. De stem van de klant .....	14
5.2. Producten en processen .....	14
5.2.1. <i>Correcte bestelling van de brievenpost.....</i>	<i>14</i>
5.2.2. <i>Correcte bestelling van de pakjes.....</i>	<i>15</i>
5.2.3. <i>Aangetekende post.....</i>	<i>15</i>
5.2.4. <i>Verhuisdienst.....</i>	<i>16</i>
5.3. Klanten .....	16
5.3.1. <i>Postkantoren en postpunten.....</i>	<i>16</i>
5.3.2. <i>Klantendiensten.....</i>	<i>17</i>
5.3.3. <i>Informatie.....</i>	<i>17</i>
5.4. Personeel en veranderingen.....	18
5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2020 .....	18
6. Actieplan 2021 .....	19
6.1. De stem van de klant .....	19
6.2. Producten en processen .....	19
6.3. Klanten .....	20
6.4. Personeel en verandering .....	20
6.5. Advies van het BIPT .....	20
7. Algemene conclusie .....	25

## 1. Inleiding

1. Krachtens artikel 38<sup>1</sup> 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-presentatie inzake de klantentevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 26 mei 2021, het document dat op 10 augustus 2021 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2020, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2020 en het verbeteringsplan voor 2021 omvat.
3. Op 30 november 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 2 december 2021 tot 1 januari 2022. Bpost heeft op 21 december 2021 gereageerd op het ontwerpadvies.

## 2. Wettelijke basis

4. Het BIPT is krachtens artikel 14, § 1, 6<sup>o</sup>, 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 bpost<sup>2</sup>.
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 2020 en het actieplan 2021.

---

<sup>1</sup> Artikel 38 van het 6<sup>de</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 studiebureau (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 2020) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (3.600 business klanten in 2020), 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 2020 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:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7        zeer tevreden</li> <li>- 6        tevreden</li> <li>- 5        eerder tevreden</li> <li>- 4        noch tevreden, noch ontevreden</li> <li>- 3        eerder ontevreden</li> <li>- 2        ontevreden</li> <li>- 1        zeer ontevreden</li> </ul> | <p style="font-size: 2em;">}</p> <p style="font-size: 2em;">}</p> | <p><b>= tevreden</b></p> <p><b>= ontevreden</b></p> |
|---|---|---|

20. Bij de berekening van de tevredenheid<sup>3</sup> 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.

<sup>3</sup> 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 bpost<sup>4</sup>. 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 weergegeven 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 weergegeven 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.

<sup>4</sup> 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 2020

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 leesbaarheid te maximaliseren. De kleurcodes zijn gegeven aan de hand van volgende criteria:

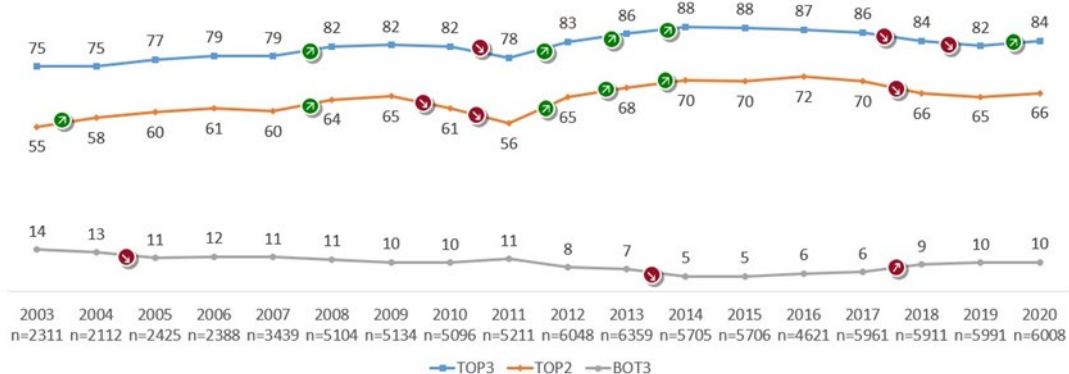
Score	Kleurcode
80 tot en met 89	
70 tot en met 79	
60 tot en met 69	
50 tot en met 59	
40 tot en met 49	

**TABEL 1: ALGEMENE TEVDRENDHEIDSENQUÊTE**

	Particulieren										Ondernemingen									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% tevredenheid (score 6 - 7)																				
Algemene klanttevredenheid	62	68	69	72	73	74	72	71	71	73	55	67	68	71	70	69	73	67	63	65
Verzending van post in België	56	65	66	70	72	71	69	67	62	56	45	60	66	69	70	69	71	64	60	56
De postbode	66	74	81	73	75	74	73	74	74	77	62	69	78	70	70	73	70	70	74	75
Verzending van pakjes in België	65	68	65	81	80	79	77	79	74	78	51	61	66	70	72	73	75	68	68	67
Verzending van pakjes naar het buitenland	61	62	64	70	72	69	68	72	67	64	39	54	49	64	65	74	66	60	59	54
Tijdige levering van de krant		80	84	86	88	81	87	87	83	83		77	75	84	82	78	84	78	80	83
De informatieverstrekking	53	53	54	59	61	60	59	58	52	57	41	42	49	54	54	53	55	54	53	55
Het postkantoor	66	76	81	77	78	78	78	78	78	79	50	67	74	71	68	71	71	72	70	74
Het postpunt	64	74	79	77	79	80	76	81	77	78	63	69	76	72	68	69	79	77	75	74

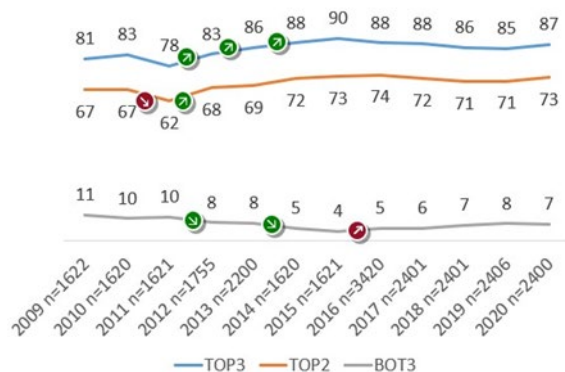
27. Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene (globale) tevredenheid in 2020 bij zowel de particulieren als bij de kleine ondernemingen telkens met twee procentpunten is toegenomen tot respectievelijk 73 % en 65 % in 2020. Bij de particulieren zijn er vijf subcategorieën verbeterd, twee subcategorieën verslechterd en is een subcategorie onveranderd gebleven ten opzichte van 2019. Bij de kleine ondernemingen zijn vier subcategorieën verbeterd en vier verslechterd. 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 en de score van 73 % in 2020 is de tweede beste score van de afgelopen tien jaren. De score van 65 % voor de algemene (globale) tevredenheid van de kleine ondernemingen in 2020 is de derde slechtste score van de afgelopen tien jaren.
28. Bij de particulieren zijn de belangrijkste wijzigingen van de subcategorieën m.b.t. de klanttevredenheid in 2020 de significante toename met vijf procentpunten voor de informatieverstrekking, een toename met vier procentpunten voor de verzending van pakketten in België, een toename met drie procentpunten voor de postbode, een toename met een procentpunt voor zowel het postkantoor als het postpunt, een significante afname met zes procentpunten voor de verzending van post in België en de afname met drie procentpunten voor de verzending van pakketten naar het buitenland. Bij de ondernemingen zijn de belangrijkste wijzigingen van de subcategorieën m.b.t. de klanttevredenheid toegenomen met vier procentpunten voor het postkantoor, een toename met drie procentpunten voor de tijdige levering van de krant, een toename met twee procentpunten voor de informatieverstrekking, een toename met een procentpunt voor de postbode, een afname met vijf procentpunten voor de verzending van pakketten naar het buitenland, een significante afname met vier procentpunten voor de verzending van post in België en een afname met een procentpunt voor zowel de verzending van pakketten in België als 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 %)**

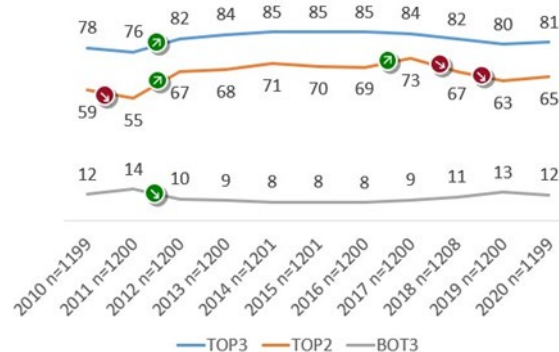




### Tevredenheid particulieren:



### Tevredenheid kleine ondernemingen:



30. De algemene klanttevredenheid ('TOP 2 %') van (1) de particulieren, (2) de kleine ondernemingen en (3) de grote ondernemingen tezamen is in 2020 met een procentpunt gestegen tot 66 %. De tevredenheid van zowel de particulieren als de kleine ondernemingen is in 2020 telkens met twee procentpunten gestegen tot respectievelijk 73 % en 65 %. De bovenste grafiek van figuur 1 bevat de historische evolutie van zowel de particulieren, de kleine en de grote ondernemingen tezamen. De algemene ontevredenheid ('BOT 3 %') is in 2020 zowel voor de particulieren als de kleine ondernemingen met 1 procentpunt verbeterd.

## 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

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

	Particulieren										Ondernemingen									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Wachttijd tot men bedient wordt in het postkantoor	43	56	54	60	58	61	57	61	61	60	34	41	42	49	53	47	49	51	47	50
Wachttijd tot men bedient wordt in het postpunt	50	60	64	63	61	69	63	72	67	69	54	51	66	63	64	59	69	66	66	65

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 2020 geven aan dat in 91,9 % van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten en dat in 2,1% van de gevallen de klanten meer dan 10 minuten moeten wachten. De gemiddelde wachttijden in de postkantoren zijn verbeterd in 2020 voor de drie verschillende categoriën die gemeten worden. De scores van de wachttijden in het postkantoor in 2020 zijn het beste van de afgelopen tien jaren.

**TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN<sup>5</sup>**

Gemiddelde wachttijd in het postkantoor	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
< 5'	84,30%	83,50%	84,40%	85,80%	85,40%	82,40%	85,20%	86,90%	89,20%	91,90%
5'-10'	10,30%	10,70%	10,30%	9,80%	10,40%	11,20%	10,10%	8,80%	7,80%	6,00%
> 10'	5,40%	5,90%	5,30%	4,40%	4,20%	6,40%	4,70%	4,30%	3,10%	2,10%

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

35. De tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren is in 2020 met zes procentpunten toegenomen voor de ondernemingen tot 53 % en met twee procentpunten toegenomen voor de particulieren. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten is in 2020 met twee procentpunten gedaald voor de particulieren tot 72 % en met een procentpunt afgenomen voor de kleine ondernemingen tot 73 %. 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.

<sup>5</sup> Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

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

	Particulieren										Ondernemingen									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Openingsuren van de postkantoren	53	58	58	56	55	52	50	57	52	54	44	49	52	54	52	45	51	40	47	53
Openingsuren van de postpunten	72	75	78	73	70	72	75	78	74	72	68	77	81	71	75	69	76	73	74	73

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 OPENINGSUREN<sup>6</sup>**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal postale servicepunten en hun openingsuren										
Totaal aantal postale servicepunten	1375	1340	1343	1344	1342	1337	1336	1335	1320	1311
Openingsuren per week (totaal)	67500	65295	65417	65877	65478	63310	63953	64309	63418	62283
Wekelijks gemiddelde van de openingsuren	48,9	48,75	48,35	48,9	48,65	47,2	47,7	47,85	48,04	47,508
Aantal postale servicepunten open na 17 uur	899	869	901	898	1328	1315	1316	1309	1291	1268
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	1162	1134	1143	1145	1142	1199	1200	1201	1186	1171

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 2011.

38. Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste postale servicepunten in 2007 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan postpunten zijn.<sup>7</sup> In 2020 waren 96,7 % van de postale servicepunten open na 17 u (ten opzichte van 67 % in 2014) en 89,3 % open op zaterdag.

39. Het aantal openingsuren per week is in 2020 licht gedaald met - 1,8 % en het wekelijks gemiddelde van de openingsuren is met -1,1 % afgenomen in 2020.

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

40. De tevredenheid van de particulieren in 2020 is significant toegenomen met vijf procentpunten voor de toegankelijkheid tot 60 %, met drie procentpunten significant toegenomen tot 72 % voor de nabijheid van een postkantoor en met twee procentpunten tot 76 % voor de nabijheid van een postpunt. Voor de kleine ondernemingen is de tevredenheid met twee procentpunten gedaald in 2020 voor de nabijheid van een postpunt tot 72 %, met een procentpunt toegenomen tot 67 % voor de nabijheid van een postkantoor en onveranderd gebleven op 53 % voor de toegankelijkheid.

<sup>6</sup> Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

<sup>7</sup> Zie hiervoor ook tabel 7.

**TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN**

	Particulieren										Ondernemingen									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	57	57	61	57	56	62	61	60	55	60	48	56	56	59	57	56	59	50	53	53
De nabijheid van een postkantoor	58	65	69	66	68	67	69	68	69	72	51	62	67	61	64	63	66	66	66	67
De nabijheid van een postpunt	65	71	74	77	71	75	77	77	74	76	61	71	76	66	69	71	78	76	74	72

41. Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en postpunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2020 daalde het aantal postkantoren met een eenheid en is het aantal postpunten met acht verminderd ten opzichte van 2019. Het retailnetwerk bestaat in 2020 uit 1.311 postale servicepunten. Er is voldaan aan de minimumvereiste van 1.300 postale servicepunten die voorzien is in artikel 10.2 van het zesde beheerscontract.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Postkantoren	676	670	669	669	664	662	662	661	658	657
Postpunten	699	670	674	675	678	675	674	674	662	654
<b>Totaal</b>	1375	1340	1343	1344	1342	1337	1336	1335	1320	1311

### 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 2020 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 2020 die door bpost georganiseerd werd is gestegen met twee procentpunten voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen tot respectievelijk 73 % en 65 %. De negatieve evolutie met 10 procentpunten van de globale klanttevredenheid van de kleine ondernemingen in de periode 2019 ten opzichte van 2017 is omgebogen in een positieve kentering met twee procentpunten in 2020. De score van 65 % in 2020 is de tweede slechtste score van de afgelopen tien jaren voor de algemene klanttevredenheid van de kleine ondernemingen.

44. In 2020 werd de negatieve evolutie voor het BOT 3 % segment van de meest ontevreden klanten (namelijk: een verdubbeling van de klantenontevredenheid over de periode 2015-2019 van 4 % tot 8 % voor de particulieren en een toename met 62,5 % van de klantenontevredenheid over de periode 2016-2019 voor de kleine ondernemingen van 8 % tot 13 %) omgebogen in een verbetering met zowel 1 procentpunt voor de particulieren als de kleine ondernemingen tot respectievelijk 7 % en 12%.
45. De wachttijden aan de postloketten volgens de interne metingen van bpost zijn in 2020 verbeterd voor de drie verschillende gemeten categorieën. De scores van de wachttijden in 2020 zijn het beste van de afgelopen tien jaren. Het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten bedraagt 47,5 in 2020. 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. 2020.
46. Het aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is licht afgenomen met 1,8 % in 2020.
47. De tevredenheid over informatieverstrekking is in 2020 significant verbeterd met vijf procentpunten tot 57 % voor de particulieren en met twee procentpunten voor de kleine ondernemingen tot 55 % voor de kleine ondernemingen.
48. Vanaf 2019 werd de tevredenheid over de klantendienst opnieuw onderzocht na afwezigheid van dit item in de jaren 2017 en 2018. In 2020 is de tevredenheid over de klantendienst met vier procentpunten gedaald tot 52 % voor de particulieren en met vijf procentpunten gestegen tot 48 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid (BOT 3 %) over de klantendienst is in 2020 met zeven procentpunten verbeterd van 25 % in 2019 tot 18 % in 2020 voor de particulieren en onveranderd gebleven op 29 % in 2020 voor de kleine ondernemingen. 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 klantentevredenheid. De ombudsdienst voor de postsector heeft in zijn jaarverslagen van 2018 (pagina's 34 t.e.m. 37), 2019 (pagina 39) en 2020 (pagina's 39 en 40) 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 ontplooien.
49. Het actieplan van bpost naar aanleiding van de controle van de klantentevredenheidsenquête door bpost werd uitgevoerd.

## **5. Het rapport over de uitvoering van het verbeteringsplan 2020**

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 2020 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, webform, chatbot) en (iv) de sociale media wordt er door bpost geluisterd naar de stem van de klant. In 2020 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 pakketten;
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 2020 werd er verder gewerkt aan het niveau van detaillering van de klacht per product en proces (b.v. ontwikkeling van webforms voor de indiening van klachten over postbodes, de invoering van 'een verbeteringscontract' voor postbodes met frequente klachten, extra ondersteuning in Brusselse kantoren tijdens het eindejaar bij het beantwoorden of onderzoeken van klachten). Het aandeel van de meest tevreden klanten (TOP 2 %) m.b.t. de correcte levering in 2020 is voor de particulieren met drie procentpunten verbeterd tot 61 % en voor de ondernemingen met een procentpunt verslechterd tot 53 %. Het aandeel van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) m.b.t. de correcte levering is in 2020 met een procentpunt verbeterd tot 8 % voor de particulieren en voor de kleine ondernemingen met twee procentpunten verslechterd tot 13 % (dat is de slechtste score van de afgelopen twaalf jaren). De tevredenheid m.b.t. de tijdige levering is in 2020 met zeven procentpunten gedaald tot 49 % voor de particulieren en met twee procentpunten gedaald tot 47 % voor de kleine ondernemingen.

**TABEL 8: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING**

	Particulieren										Ondernemingen									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Algemene tevredenheid over de postbode	66	74	81	73	75	74	73	74	74	77	62	69	78	70	70	73	70	70	74	75
Ontvangst van kranten en tijdschriften		80	84	86	88	81	87	87	83	83		77	75	84	82	78	84	78	80	83

In 2020 was er wel een verbetering van de klanttevredenheid van de meest tevreden klanten van de particulieren (TOP 2 %) over de postbode met drie procentpunten tot 77 %, een verbetering met een procentpunt tot 75 % over de postbode voor de kleine ondernemingen, een verbetering voor de ontvangst van kranten en tijdschriften met drie procentpunten tot 83 % voor de kleine ondernemingen en onveranderde score van 83 % voor de particulieren voor de ontvangst van de kranten en tijdschriften.

### 5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes

55. In 2020 heeft bpost meerdere initiatieven ontplooid om de tevredenheid m.b.t. de pakketten te verbeteren door: een herziening van de verzendingstool voor pakketten om de gebruikerservaring te verbeteren met inbegrip van een herziene flow voor de creatie van labels, een nieuwe mybpost app met een verbeterende performantie, de integratie (van het Kariboo-netwerk) en uitbreiding van pakjespunten van het PUUDO netwerk, extra pakketautomaten, een pilootproject 'Ecozone' in Mechelen, een pilootproject voor de 'fashion bag' met een ecologische verpakking en vervolgens de uitrol in postkantoren en postpunten vanaf oktober.
56. In 2020 is de tevredenheid over de verzendingen van pakketten in België met vier procentpunten toegenomen tot 78 % voor de particulieren en met een procentpunt afgenomen tot 67 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de verzending van pakketten naar het buitenland in 2020 is met drie procentpunten afgenomen tot 64 % voor de particulieren en met vijf procentpunten afgenomen tot 54 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van pakketten bedroeg 77 % voor de particulieren en 68 % voor de kleine ondernemingen in 2020.

### 5.2.3. Aangetekende post

57. In 2020 heeft bpost het product 'Quickstamp' waarbij een aangetekende zending kan verzonden worden door de kleine ondernemingen zonder een bezoek aan het postkantoor verder opgevolgd. De verbetering van de gebruikerservaring van 'Quickstamp' werd naar 2021 opgeschoven wegens Covid-19. In 2020 werd een pilootproject van 'Sign for me' waarbij een ontvanger een aangetekende zending kan ontvangen via deponering in de brievenbus als een mandaat hieromtrent aan bpost wordt gegeven van 4 naar 20 steden uitgebreid en in juli 2021 zal dit project landelijk gelanceerd worden.
58. De tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen is in 2020 met vier procentpunten afgenomen tot 63 % voor de particulieren en twee procentpunten afgenomen tot 57 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen in 2020 is voor de particulieren met 7 procentpunt significant toegenomen tot 54 % en met 2 procentpunten toegenomen tot 52 % voor de kleine ondernemingen.

**TABEL 9: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST**

	Particulieren										Ondernemingen									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	41	47	46	48	48	52	50	48	47	54	33	34	40	48	48	47	48	49	50	52
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	53	63	59	63	62	65	65	66	67	63	47	49	55	63	62	63	63	58	59	57

### 5.2.4. Verhuisdienst

59. In 2020 heeft bpost de acties van de voorbije jaren voortgezet namelijk: de transactionele studie over het proces en de service op zichzelf met de aanpassing van de vragenlijst om de noden van de gebruikers beter te begrijpen, de aanpassing van de commerciële webpagina's om een contract aan te maken, een verbetering van de FAQs, de chatbot en de brochure en het aanbrengen van een connectie tussen de MyPreference tool voor pakketten zodat de klant voorkeuren kan aanpassen m.b.t. het nieuwe adres.

## 5.3. Klanten

60. In 2020 werden er initiatieven ontplooid m.b.t. de postkantoren, de postpunten, de klantendienst en de informatieverstrekking naar de klanten.

### 5.3.1. Postkantoren en postpunten

61. In 2020 was er een blijvende focus op de vriendelijkheid en dienstbaarheid volgens de parameters GOOLDA/BRASMA (groeten / oogopslag / oplossing bieden / lachen / danken / afscheid nemen respectievelijk bonjour / regard / aider / sourire / merci / au revoir). Via mystery shopping worden er acties ondernomen op basis van de opgedane inzichten en werd GOOLDA/BRASMA het ganse jaar opgevolgd behalve tijdens de eerste drie maanden van de lockdown. Er werden transactionele studies gedaan om de tevredenheid in de postkantoren te meten en een analyse van de NPS (Netto Promotor Score) meting bij het ontvangen van pakketten om extra inzicht te verkrijgen. Er werden postkantoren omgevormd in het kader van het project 'boost professional image' om de communicatie te verbeteren, de efficiëntie te vergroten door het toevoegen van dropboxen en/of droploketten en de invoering van snelkassa's in 'fast zones'. Er werd verder gewerkt aan het professioneel imago door de KMO-loketten. Een aantal belangrijke postkantoren (Brussel Noord, Gent centrum, Brussel De Brouckere) verhuisden en werden gerenoveerd met aanpassingen zoals totems met klanteninformatie, kiosken in de lokettenrij voor het verzenden van pakketten, een kiosk aan het Check & Send meubel voor het scannen en afgeven van (retours) van pakketten. De toegankelijkheid werd verbeterd tot 91 %. De openingsuren van specifieke kantoren werden aangepast op basis van lokale noden. In 2020 werd de snelheid van de dienstverlening en de wachttijd ook gemeten. De wachttijden in de postkantoren verbeterden opnieuw in 2020: 91,2 % van de klanten werd bediend binnen de 5 minuten. In 2020 werden 60 postkantoren permanent uitgerust met een mobiele applicatie voor de ontvangst van pakketten en aangetekende zendingen zonder registratie aan het loket. Er zullen nog meer kantoren hiermee uitgerust worden om de einde-



jaarspiek op te vangen. Er werd een pilootproject met kiosken in Antwerpen en Brussel opgezet en een verbeterde versie hiervan werd geplaatst in Gent en Brussel. In 2020 werden 4.896 bezoeken gedaan in het kader van mystery shopping (2.473 bij de postkantoren en 2.423 bij de postpunten) om de snelheid en de kwaliteit van het bezoek te analyseren. In 2020 werd het GOOLDA/BRASMA principe verder opgevolgd bij de postpunten. Er werd advies inzake procesoptimalisatie (b.v.: inzake het toenemend aantal pakketten) verstrekt aan de postpunten.

62. De tevredenheid over de wachttijd in het postkantoor in 2020 is met een procentpunt gedaald tot 60 % voor de particulieren en met 3 procentpunten gestegen tot 50 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de wachttijd in de postpunten is in 2020 met twee procentpunten gestegen tot 69 % voor de particulieren en met een procentpunt gedaald tot 65 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postkantoor is in 2020 met een procentpunt gestegen tot 79 % en met vier procentpunten gestegen tot 74 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postpunt is in 2020 met een procentpunt gestegen tot 78 % en met een procentpunt gedaald tot 74 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de particulieren is in 2020 met twee procentpunten gestegen tot 54 % voor de openingsuren van de postkantoren en met twee procentpunten gedaald tot 72 % voor de openingsuren van de postpunten. De tevredenheid van de kleine ondernemingen is in 2020 met zes procentpunten gestegen tot 53 % voor de openingsuren van de postkantoren en met 1 procentpunt gedaald tot 73 % voor de openingsuren van de postpunten. De tevredenheid van de particulieren over de toegankelijkheid van de postkantoren is in 2020 met vijf procentpunten gestegen tot 60 % en bij de kleine ondernemingen onveranderd gebleven op 53 %. De tevredenheid over de nabijheid van een postpunt is in 2020 bij de particulieren met twee procentpunten gestegen tot 76 % en bij de kleine ondernemingen met 2 procentpunten gedaald tot 72 %.

### **5.3.2. Klantendiensten**

63. De klantendienst wordt op verschillende manieren opgevolgd, namelijk via een transactionele tevredenheidsstudie via een vragenlijst als er contact opgenomen wordt met de klantendienst (zowel frontoffice als backoffice), via de behandeling van klachten via een pilootproject voor de businessklanten voor klachtenopvolging, de ontwikkeling van extra functionaliteiten in functie van feedback van de klanten en via contact center agenten door de invoering van een automatische betaling van een compensatie om het proces te versnellen en het gebruik van templates voor scriptgebruik in sociale media i.p.v. de training in 'written care'.
64. De tevredenheid over de klantendienst in 2020 is echter ondanks deze acties laag gebleven, nl. een afname met vier procentpunten tot 52 % voor de particulieren en een verbetering met vijf procentpunten tot 48 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) is in 2020 verbeterd met zeven procentpunten en bedraagt voor de particulieren 18 % en is onveranderd gebleven voor de kleine ondernemingen met 29 %. De ontevredenheid over de klantendienst behoort tot de meest slechte scores van al de onderzochte individuele items die onderzocht worden in de klantentevredenheidsenquête van bpost.

### **5.3.3. Informatie**

65. Bpost heeft in 2020 geprobeerd om de informatie naar de klant te verbeteren via de brochures, online formulieren, de website, de app, in de postkantoren of de Track & Trace website. Er werd een nieuwe website gelanceerd, de chatbot werd verder ontwikkeld, er waren tot 75.000 chatbotsessies per maand, de selfservice oplossingen werden gemakkelijker gemaakt waarbij de toegankelijkheid werd verhoogd met als resultaat tot 25 % meer webforms indien Q1 2021 vergeleken wordt met Q1 2020.

66. In 2020 is de algemene tevredenheid over de informatie significant toegenomen met vijf procentpunten tot 57 % voor de particulieren en met twee procentpunten toegenomen tot 55 % voor de kleine ondernemingen. In 2020 is de tevredenheid over de website met vier procentpunten toegenomen voor de particulieren tot 63 % en voor de kleine ondernemingen onveranderd gebleven op 57 %. De ontevredenheid over de website is in 2020 significant toegenomen met vier procentpunten tot 10 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de App in 2020 is hoog en bedraagt respectievelijk 75 % voor de particulieren en 83 % voor de kleine ondernemingen.

#### **5.4. Personeel en veranderingen**

67. In 2020 werd er minimaal per kwartaal een communicatie gestuurd naar alle niveau's van de onderneming bpost om de klantgerichtheid in de aandacht te behouden. In 2020 heeft bpost verder gewerkt aan de klantenindex die is gebaseerd op vier pijlers, namelijk de algemene klanttevredenheid van de residentiële klanten, de NPS-score van de professionele klanten, de tijdige levering van de brievenpost en de kwalitatieve uitereiking van de pakketten. Het behalen van de vooropgestelde doelstelling van de index heeft impact op de niet recurrente bonussen en de variabele verloningen van alle medewerkers van bpost.

#### **5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2020**

68. De algemene tevredenheid van de particulieren in 2020 is voor de particulieren verbeterd met twee procentpunten tot 73 % en eveneens met twee procentpunten toegenomen tot 65 % voor de kleine ondernemingen. De negatieve evolutie van de klanttevredenheid van de kleine ondernemingen in zowel 2018 als 2019 is gekenterd in 2020. De score van 65 % voor de algemene klanttevredenheid van de kleine ondernemingen is de tweede slechtste score van de afgelopen negen jaren.
69. Voor de acht subcategorieën die vermeld werden in tabel 1 zijn er bij de particulieren vijf verbeterd, twee verslechterd en een onveranderd gebleven in 2020. Voor de kleine ondernemingen zijn voor de acht subcategorieën die vermeld werden in tabel 1 vier subcategorieën verbeterd en vier subcategorieën verslechterd. Het BIPT raadt bpost aan om een grondige analyse in 2022 uit te voeren voor de toekomstige te ondernemen acties over de oorzaken die aan de oorsprong liggen van het gebrek aan verbetering van de klanttevredenheid in 2020, in het bijzonder betreffende de acties die bedoeld zijn om de tevredenheid te verbeteren voor de verzending van post in België waar de score in 2020 56 % bedraagt voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen en dat is telkens de tweede slechtste score van de afgelopen tien jaren. Ook de openingsuren van de postkantoren, de wachttijden van de kleine ondernemingen in de postkantoren, de tijdige levering, de klantendienst, de informatieverstrekking, de tevredenheid van de kleine ondernemingen over de verzending van pakketten naar het buitenland vereisen gerichte acties zodat de klanttevredenheid verbetert.
70. De interne metingen van bpost wijzen er verder op dat de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervalide personen in 2020 91 % 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 2021

Ook in 2021 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 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 waren de resultaten laag ondanks de geleverde inspanningen. In 2021 wordt er verder gegaan met de monitoring en is er een nieuwe tender voor Belex en ENA-ZZA. Er werd ook een project opgezet om verloren en gestolen goederen beter op te volgen. Er werden rapporten ontwikkeld om specifieke flows, sorteercentra en verzendingen op te volgen. Om de verbetering van de betrouwbaarheid van het proces te bekomen wordt gewerkt aan de verbetering van het transport zodat de containers met brievenpost en pakketten in de juiste postkantoren worden afgegeven, er wordt met de grote klanten gekeken naar de volumes die te verwachten zijn zodat de planning van het personeel kan verbeterd worden en de Mobi-app wordt verder ontwikkeld voor de uitreikers om procesfouten te verminderen en de klantenervaring te verbeteren. In het kader van elke klacht bij de juiste postbode te brengen is er een specifieke coaching voor de 'postbode belt/wacht niet klachten' voor de pakketten en de aangetekende zendingen. Er is ook een automatische connectie tussen de barcode en de postbode om klachten te behandelen. Er wordt met camera's gewerkt binnen het project 'gestolen en verloren goederen'. Er wordt een sterkere veiligheid voorzien voor de track & trace en verbeteringen in het kader van GDPR verplichtingen. De informatie over de voorkeuren op de track & trace wordt verbeterd. Bij de leveringsvoorkeuren worden verschillende afleveringspunten (postkantoor, postpunt, pakketpunt, pakketautomaat) aangeboden en is er de integratie van Ping, namelijk een nieuw systeem om de klant te identificeren op het platform voor de leveringsvoorkeuren. Voor de pakketten werden de volgende initiatieven ontplooid: de mogelijkheid om digitale labels te maken, de lancering van een nieuwe flow voor het maken van labels voor internationale pakketten, de integratie van Ping in het platform van de verzendtool voor pakketten (shipping manager), betaling van de invoerrechten via de app, chatten via de app, verbetering van push notificaties via de app en integratie met Ping om identificatie op de app mogelijk te maken. Voor de pakketautomaten zijn acties voorzien om de ervaring en het gebruiksgemak te verbeteren met de mogelijkheid om verschillende pakketten in één keer af te geven, het instellen van back up automaten in de voorkeuren, ondersteuning via de chatbot, visualisatie van het aanbod aan beschikbare automaten, een verzekering voor internationale pakketten, de lancering van een nieuwe duurzame verpakking voor consumenten, de uitbreiding van de chatbot-flows en de introductie van een live chat functie. In juli 2021 komt de nationale

uitrol van 'Sign for me' zodat de aangetekende zending in de brievenbus gedeponereerd wordt nadat de ontvanger een volmacht aan bpost heeft gegeven in alle postkantoren en postpunten en kan ook de app hiervoor gebruikt worden. Via de app kan het voorbereidende werk gedaan worden voor de verzending van aangetekende brieven en er komt een nieuw Quickstamp platform. In 2021 werd de transactionele tevredenheidsstudie van de verhuisdienst verder gezet en wordt de online flow om te registreren aangepast om in lijn te zijn met de ervaring in de app van bpost.

### **6.3. Klanten**

73. In 2021 wordt de mystery shopping verder gezet, wordt de tekstanalyse van de feedback van klanten gebruikt, zijn er specifieke Covid-19 maatregelen, wordt gewerkt om agressie van klanten te vermijden, wordt de klachtenbehandeling veranderd met registratie aan het loket i.p.v. doorverwijzing naar de klantendienst, worden de soft- en hardware de komende twee jaren vervangen, wordt het gebruik van tablets ingevoerd, worden flexibele oplossingen ingevoerd om de eindejaarspiek op te vangen om pakketten te ontvangen of te versturen, worden nieuwe oplossingen ingevoerd voor het makkelijker afgeven en ophalen van pakketten en komen er nieuwe dozen die sterker, meer ecologisch en herbruikbaar zijn. In 2021 wordt met betrekking tot de klantendienst een live chat ingevoerd, wordt de snelheid van reactie via sociale media verbeterd, komt er vanaf september een aanpassing van de 'postbode heeft niet gebeld' proces, wordt voorzien in 'first day reaction' met een persoonlijke reactie van bpost binnen de 24 uur ingeval van klacht, komt een implementatie van een gevoelige klachten proces, komt er een implementatie van de nieuwe regels van de Europese Unie over invoerrechten en BTW. In het kader van de informatie worden er continu verbeteringen gedaan aan de website en wordt een livechat op de website ontwikkeld. Voor de apps zijn er 'user experience testing' sessies voorzien om nieuwe designs en flows te bevestigen en goed te keuren voor het verzenden als voor het ontvangen van pakketten en post.

### **6.4. Personeel en verandering**

74. De klantenindex bleef in 2021 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 2020 ten opzichte van 2019 voor de particulieren met twee (van 8 tot 6) is afgenomen en voor de kleine ondernemingen met een (van 12 tot 13) 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 in 2020 geleid tot een verbetering van de scores voor de algemene klantentevredenheid bij de kleine ondernemingen (namelijk: een stijging met twee procentpunten) en de particulieren (namelijk: een stijging van twee procentpunten) na de zwakkere scores in 2019. In 2020 is er een duidelijke

verbetering van het aantal individueel bevroegde aspecten in de klanttevredenheidsenquête bij de particulieren (van 67 % in 2019 tot 77 % in 2020) en in vergelijking met de zwakkere scores van 2019. Voor de kleine ondernemingen is er in 2020 geen relatieve verbetering van het aantal individueel bevroegde aspecten in de klanttevredenheidsenquête ten opzichte van 2019 (status quo van 50 % voor zowel 2019 als 2020):

- In 2017 waren er voor de particulieren en de kleine ondernemingen respectievelijk 81 % en 67 % individueel bevroegde aspecten met een klanttevredenheidsscore van 60 % of meer.
- In 2020 waren er voor de particulieren en de kleine ondernemingen respectievelijk 77 % en 50 % individueel bevroegde aspecten met een klanttevredenheidsscore van 60 % of meer.

	2017	2018	2019	2020		2017	2018	2019	2020
aantal bevroegde aspecten	21	23	24	26		21	23	24	26
RES (60 % of meer)	17	19	16	20		80,95%	82,61%	66,67%	76,92%
RES (t.e.m. 59 %)	4	4	8	6		19,05%	17,39%	33,33%	23,08%
BUS (60 % of meer)	14	13	12	13		66,67%	56,52%	50,00%	50,00%
BUS (t.e.m. 59 %)	7	10	12	13		33,33%	43,48%	50,00%	50,00%

Het BIPT adviseert bpost grondiger te analyseren waarom de klanttevredenheid van de kleine ondernemingen niet verbeterd is in 2020 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 tijdige levering door de postbode voorzag bpost in het actieplan 2021 geen specifieke maatregelen buiten een verbetering van het transport zodat containers met brievenpost en pakketten in de juiste postkantoren worden afgegeven en besprekingen met grote klanten m.b.t. de te verwachten volumes zodat de planning van het personeel beter kan gemaakt worden. 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 correcte levering voorzag bpost in het actieplan 2021 in diverse initiatieven die in randnummer 72 toegelicht worden. 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 2020 en dat bpost hieromtrent toelichting (de exacte oorzaken die aan de basis liggen) verschaft in de rapportering klanttevredenheid 2021.

- M.b.t. de tevredenheid over de postpakketten voorzag bpost in het actieplan 2020 diverse initiatieven die toegelicht worden in randnummer 72. Het BIPT wenst op te merken dat er geen specifieke initiatieven voorzien werden door bpost in 2021 om de tijdige levering en de correcte levering van pakketten te verbeteren buiten een verbetering van het transport zodat containers met brievenpost en pakketten in de juiste postkantoren worden afgegeven en besprekingen met grote klanten m.b.t. de te verwachten volumes zodat de planning van het personeel beter kan gemaakt worden. Het BIPT verwijst hieromtrent tevens naar de resultaten van de leveringstermijnen inzake stukpostpostpakketten in het besluit verzendingstermijnen 2019 van 20 augustus 2020 en het besluit verzendingstermijnen 2020 van 14 december 2021. 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 klantentevredenheid inzake tijdige levering door de postbode en correcte levering door de postbode negatief beïnvloedt. Het BIPT verwijst tevens naar randnummer 78.

- M.b.t. de openingsuren van de postkantoren is er een lage tevredenheid. Bpost voorzag in het actieplan 2021 flexibele oplossingen onder de vorm van pop-ups om de eindejaarspiek m.b.t. pakketten op te vangen. 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 b.v. de openingsuren in het weekend, of te weinig (extra) openingsuren rond piekperiodes zoals het eindejaar, e.d.m.? Verdere en meer uitgebreide detaillering inzake het aantal betrokken postkantoren lijkt eveneens aangewezen in deze materie.

- M.b.t. de wachttijden van de kleine ondernemingen in de postkantoren wordt er geen actie voorzien in het actieplan 2021 alhoewel de tevredenheid hiervan gedurende de afgelopen tien jaren zwak was (de hoogste score van de afgelopen tien jaren is slechts 53 %).

- M.b.t. de klantendienst voorzag bpost in het actieplan 2021 diverse initiatieven die in randnummer 73 toegelicht worden. Het BIPT verwijst naar de problematiek van de ontoegankelijkheid van de klantendienst die hieronder (in randnummer 76) verder besproken wordt.

- M.b.t. de informatievoorziening voorzag het actieplan 2021 in verschillende initiatieven die in randnummer 73 toegelicht worden. 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 2021 omstandig toelicht welke veranderingen er werden doorgevoerd in 2020 en 2021 met betrekking tot de website van bpost.

Kortom, het BIPT adviseert bpost in de volgende rapportering van de klantentevredenheid 2021 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 2020 zijn respectievelijk 52 % en 48 % en de BOT 3 % scores voor de particulieren en de kleine ondernemingen in 2019 zijn respectievelijk 18 % en 29 %; gecombineerd is dat de slechtste score van alle onderzochte elementen van klantentevredenheid) in de klantentevredenheidsenquête van 2020 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, 2019 en 2020 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 en verwijst tevens naar de initiatieven vermeld in randnummer 73.

In 2020 werden er 5.506 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 en van andere postale operatoren. 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 2021 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 relatief lage klanttevredenheid van de zowel particulieren als de kleine ondernemingen in 2020 m.b.t. zowel de informatie in het algemeen als de website in het bijzonder te onderzoeken. Het BIPT raadt bpost aan om na te gaan in welke mate en eventueel waarom er een causaal verband is tussen lage tevredenheid in 2020 m.b.t. de website en de informatie. Het BIPT wenst dat bpost in de volgende rapportering aan het BIPT betreffende de klanttevredenheid 2021 van bpost extra toelichting verschaft over de problematiek van de relatief lage klanttevredenheid van m.b.t. de website en de informatie alsook de oorzaken hiervan.
78. Het BIPT adviseert bpost om de factoren te onderzoeken die aan de basis liggen van de verminderde tevredenheid en de zwakke scores van zowel de particulieren (49 % in 2020) als de kleine ondernemingen (47 % in 2020) over de tijdige levering. Ook de scores m.b.t. de correcte levering zijn relatief laag in 2020. Het BIPT raadt bpost aan om de verschillende oorzaken van de verminderde klanttevredenheid van de particulieren m.b.t. de zowel de tijdige als de correcte levering (o.m.: fouten bij uitreiking, verdwijning, vertraging, e.d.m.) ook in verband te leggen met personeelsgerelateerde elementen (o.m.: absentieisme, rotatie van het personeel over de verdeelroutes, maturiteit, e.d.m.). Door doorgedreven analyse kunnen misschien verbeteringen gegenereerd worden zodat de klanttevredenheid over de tijdige en 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 klanttevredenheid 2021 van bpost rekening houdt met deze elementen en hieromtrent analyses uitgevoerd heeft en potentiële acties ter verbetering ondernomen heeft of gaat ondernemen.
79. In 2020 werden er 10.044 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 klanttevredenheid van de klanten van bpost wordt continu uitgevoerd gedurende het ganse jaar. Het BIPT wenst tussentijdse rapporteringen (namelijk: via trimestriële 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 klanttevredenheid van dat afgelopen kwartaal. De kwartaalinformatie betreft uitsluitend de scores en het aantal respondenten per score van de 26 individuele items van de elementen van de dienstverlening die het voorwerp uitmaken van de bevraging over de klanttevredenheid;
  - (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 klanttevredenheid 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 klanttevredenheid naar aanleiding van het lopende actieplan optreedt.



Kortom, het BIPT wenst dat bpost in de volgende rapportering van de klanttevredenheid 2021 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.

81. Het BIPT vermoedt dat bij de uitvoering van het actieplan 2021 er moeilijkheden kunnen voorkomen omwille van de Covid-19 pandemie door de opgelegde overheidsmaatregelen (social distancing) in combinatie met een sterke groei van het volume van pakketten, hetgeen voor een aantal aspecten van de klanttevredenheid (b.v.: niet tijdige levering van pakketten o.m.) een impact kan hebben op de klanttevredenheid. Het BIPT verneemt in deze context graag in een volgende rapportering hoe bpost zijn actieplan voor de tevredenheid 2021 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 2020 te peilen.
83. De rapportering in dit advies is sinds 2018 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, 2019 en 2020 voor het segment kleine ondernemingen en voor het actieplan m.b.t. 2019 voor het segment particulieren naar aanleiding van de dalende tendenzen bij de gebruikers voor de vermelde klantensegmenten in die periodes.
85. Bpost stelt dat uit de meting van de klanttevredenheid van 2020 die door bpost georganiseerd werd, blijkt dat de algemene klanttevredenheid in 2020 voor zowel de particulieren als voor de kleine ondernemingen er een kleine stijging was van de algemene klanttevredenheid. Volgens bpost was er in 2020 een significante wijziging van verbetering van de tevredenheid (TOP 2 %) voor de toegankelijkheid van de postkantoren, de nabijheid van de postkantoren, de tevredenheid over de ontvangst van de aangetekende zendingen en de algemene tevredenheid over de informatie voor het segment particulieren en voor de algemene tevredenheid over de postkantoren en van de snelheid van bediening in de postkantoren voor het segment kleine ondernemingen. Volgens bpost was er in 2020 een significante wijziging van verslechtering van de tevredenheid (TOP 2 %) voor de bedeling van de brieven voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen en voor de tijdige levering door de postbode. Volgens bpost hebben in 2020 de volgende elementen een ontevredenheidspercentage van meer dan 10 %: de toegankelijkheid van de postkantoren (zowel particulieren als kleine ondernemingen), de openingsuren van de postkantoren (zowel particulieren als kleine ondernemingen), de correctheid van bedeling en de tijdige bedeling van brieven door de postbode (voor de kleine ondernemingen), het ontvangen van aangetekende zendingen (zowel particulieren als kleine ondernemingen), de internationale pakketten (voor de kleine ondernemingen) en de website (voor de kleine ondernemingen).

86. Bpost zal in 2021 onder meer de volgende initiatieven ontwikkelen:
- de uitrol van het project voor particulieren om een volmacht aan bpost te geven zodat aangetekende zendingen in de brievenbus gedeponereerd worden bij afwezigheid vanaf juli 2021;
  - een snellere doorstroming van klachten tot bij de postbode in geval van onregelmatigheden en een tool voor de opvolging van de status van een klacht of vraag bij de klantendienst alsook het linken van een klacht aan het betrokken product of dienst;
  - de verdere ontwikkeling van de app met verbeterde flows en extra mogelijkheden voor de gebruiker;
  - het pilootproject Ecozone in Mechelen om de impact van het transport en de levering van pakketten en brieven op de mobiliteit en het klimaat te verminderen;
  - voor de pakketten en de aangetekende zendingen komt er een coaching over de klachten m.b.t. 'postbode belt niet / wacht niet' in combinatie met sensibilisering van de klanten inzake een correcte deurbel en toegankelijkheid;
  - de mogelijkheid om verschillende afleverpunten te kiezen (postkantoor, postpunt, pakkettenpunt, pakkettenautomaat) als 're-routing' punt, zelfs buiten de bedelingsronde van de postbode.
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 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 2020 werd behaald te verbeteren voor het TOP 2%, nl.:

voor het professioneel cliënteel:

- algemene tevredenheid internationale postbedeling	(59 %)
- tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen	(57 %)
- tevredenheid over de website	(57 %)
- algemene tevredenheid nationale postbedeling	(56 %)
- tevredenheid over de informatie	(55 %)
- verzending bpack world	(54 %)
- openingsuren van de postkantoren	(53 %)
- correctheid levering van postbedeling	(53 %)
- toegankelijkheid postkantoren	(53 %)
- tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen	(52 %)
- wachttijd voor de bediening in het postkantoor	(50 %)
- tevredenheid over de klantendienst	(48 %)
- tijdige post bedeling	(47 %)

voor het residentieel cliënteel:

- tevredenheid over de informatie (57 %)
- algemene tevredenheid nationale postbedeling (56 %)
- openingsuren van de postkantoren (54 %)
- tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen (54 %)
- tevredenheid over de klantendienst (52 %)
- tijdige levering (49 %)

Axel Desmedt  
lid van de Raad

Bernardo Herman  
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% [VERTROUWELIJK]

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

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – Neutrale klanten (score 4 of 5 op 7)  
[VERTROUWELIJK]

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

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