

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 24 DECEMBER 2013
BETREFFENDE
HET VERBETERINGSPLAN 2012 EN HET ACTIEPLAN 2013 VAN BPOST
NAAR AANLEIDING VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE 2012**

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING.....	3
2.	JURIDISCH KADER.....	4
3.	DE METHODE VOOR METING VAN DE KLANTENTEVREDENHEID	5
3.1.	KENMERKEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE	5
3.2.	ORGANISATIE VAN DE ENQUÊTE	5
3.3.	SCHAAL VAN DE TEVREDENHEID SPEILING.....	5
3.4.	WIJZIGINGEN IN DE WERKWIJZE TEN OPZICHTE VAN VOORGAANDE JAREN.....	6
4.	DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2012	7
4.1.	ALGEMENE TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN.....	7
4.2.	TEVREDENHEID TEN OPZICHTE VAN DE WACHTTIJDEN AAN DE LOKETTEN EN IN DE POSTPUNTEN	8
4.3.	TEVREDENHEID OVER DE OPENINGSTIJDEN VAN DE POSTKANTOREN EN DE POSTPUNTEN BUITEN DE NORMALE KANTOORUREN.....	10
4.4.	TEVREDENHEID TEN OPZICHTE VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN EN IN HET BIJZONDER VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP	11
4.5.	SAMENVATTING EN CONCLUSIE VAN HET BIPT	11
4.5.1.	ALGEMENE TEVREDENHEID.....	12
4.5.2.	WACHTTIJDEN	13
4.5.3.	TEVREDENHEID OVER DE OPENINGSTIJDEN.....	13
4.5.4.	TEVREDENHEID OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN EN POSTPUNTEN	14
	DEZE VERSCHILLENDE INDEXCIJFERS INZAKE TEVREDENHEID ZIJN RELATIEF STABIEL. ER MOET WORDEN OPGEMERKT DAT ER WAARSCHIJNLIJK EEN PROGRESSIEMARGE IS WAT DE TOEGANKELIJKHEID VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP BETREFT. BOVENDIEN ZIJN DE INDEXCIJFERS IN VERBAND MET DE POSTPUNTEN BETER DAN DIE VOOR DE POSTKANTOREN.....	14
4.5.5.	CONCLUSIE VAN HET BIPT	14
5.	HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2012.....	15
5.1.	DE STEM VAN DE KLANT	15
5.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	15
5.2.1.	<i>Correcte bestelling van de brievenpost.....</i>	<i>15</i>
5.2.2.	<i>Correcte bestelling van de pakjes.....</i>	<i>17</i>
5.2.3.	<i>Aangetekende post.....</i>	<i>17</i>
5.2.4.	<i>Het programma "DoMyMove"</i>	<i>18</i>
5.3.	KLANTEN	18
5.3.1.	<i>Postkantoren.....</i>	<i>18</i>
	<i>Alle indexcijfers in verband met de tevredenheid van de klant in zijn betrekkingen met het kantoor of PostPunt gaan erop vooruit vergeleken met de vroegere cijfers, met uitzondering van één cijfer, dat op hetzelfde niveau blijft als vroeger. Daarenboven zitten alle indexcijfers op een zeer hoog niveau.</i>	<i>19</i>
	<i>Er dient opnieuw te worden opgemerkt dat de indexcijfers lichtjes beter zijn in de PostPunten dan in de postkantoren.....</i>	<i>19</i>
5.3.2.	<i>Klantendiensten.....</i>	<i>20</i>
5.4.	PERSONEEL EN VERANDERINGEN.....	20
5.5.	MENING VAN HET BIPT OVER HET ACTIEPLAN 2012.....	20
6.	ACTIEPLAN 2013	21
6.1.	DE STEM VAN DE KLANT	21
6.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	21
6.3.	KLANTEN	21
6.4.	PERSONEEL EN VERANDERING.....	21
6.5.	NIEUWE PRIORITEITEN	21
6.6.	ADVIES VAN HET BIPT.....	21
7.	ALGEMENE CONCLUSIE.....	22

1. INLEIDING

Krachtens artikel 18¹ van het vierde beheerscontract², moet het BIPT elk jaar:

- de peiling van de tevredenheid van zijn cliënteel uitgevoerd door bpost controleren;
- een advies uitbrengen over de wijze waarop het vorige verbeteringsplan werd uitgevoerd;
- een besluitadvies uitbrengen over het door bpost voorgestelde actieplan om zijn prestaties in de toekomst te verbeteren.

Dit advies van het BIPT berust op het document dat op 19 april 2013 door bpost werd overgezonden en dat de tevredenheidsmeting in 2012 omvat, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2012 en het verbeteringsplan voor 2013.

Op 17 december 2013 heeft de Raad van het BIPT dit ontwerpadvies goedgekeurd en aan bpost gestuurd voor commentaar en aanduiding van de passages die als vertrouwelijk moeten worden beschouwd.

Dit advies werd door de Raad van het BIPT goedgekeurd op 24 december 2013 en de niet-vertrouwelijke versie ervan werd gepubliceerd op de website van het Instituut.

¹ Art. 18 van het 4e 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 door bpost van haar opdrachten van openbare dienst. De resultaten van die meting worden jaarlijks gepubliceerd. De meting bevat ondermeer de klanttevredenheid met betrekking tot de wachttijd aan de loketten.*

Verder zal bpost jaarlijks aan de Staat een plan voorleggen met acties met betrekking tot die punten die de meting aanduidt als vatbaar voor verbetering. bpost zal eveneens jaarlijks de Staat een verslag voorleggen over de uitvoering van het plan. Beide verslagen worden door bpost voor advies voorgelegd aan het BIPT alvorens deze overgezonden worden aan de Staat. De in deze alinea vermelde verplichtingen voor bpost hebben betrekking op acties die de kleingebruiker aanbelangen.

bpost zal passende maatregelen nemen om de wachttijd aan de loketten te beperken. "

² Zoals hieronder uitgelegd is het 5e beheerscontract in werking getreden op 1 januari 2013; het betreft dus niet het actieplan 2012 van bpost.

2. JURIDISCH KADER

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 beheerscontract tussen de Staat en bpost³.

Zoals hierboven herhaald, voorziet artikel 18 van dit beheerscontract specifiek 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 2012 en het actieplan 2013.

Artikel 18 van het vierde beheerscontract bepaalt eveneens dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen.

Artikel 21 van het vierde 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.⁴

Artikel 22 van hetzelfde 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 voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract.⁵

Ten slotte bepaalt artikel 27 van het vierde beheerscontract dat naar aanleiding van de eerste voorlegging door bpost aan de Staat van het verbeteringsplan waarvan sprake in artikel 18, de partijen de nadere bepalingen van een specifiek sanctiestelsel zullen bespreken.⁶ Deze besprekingen hebben niet plaatsgevonden in het kader van het vierde beheerscontract.

Officieel is het vierde beheerscontract verlopen op 23 september 2010 maar het werd verlengd op diezelfde datum tot aan de inwerkingtreding van het vijfde beheerscontract. Het vijfde beheerscontract dat van kracht wordt op 1 januari 2013 zal als basis dienen voor de tevredenheidsenquête 2013 alsook voor de daaropvolgende adviezen van het BIPT.

³ Artikel 14, § 1, derde 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."

⁴ Artikel 21 van het vierde beheerscontract luidt: "bpost verbindt er zich toe om te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden. Bij verbouwingwerken van structurele aard in de nieuwe postkantoren, verbindt bpost zich ertoe te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de huurcontracten het toelaten en voor zover de kosten van de structurele aanpassingen in een redelijke verhouding staan ten opzichte van de totale kost. bpost zal redelijke inspanningen leveren om deze verplichting als middelenverbintenis op te leggen aan de nieuwe en in verbouwing zijnde postwinkel of posthalte. De naleving door bpost van deze verplichtingen zal deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract."

⁵ Artikel 22 van het vierde beheerscontract luidt: bpost zorgt ervoor dat de postkantoren ten minste enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten in termen van openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract.

⁶ Artikel 27 van het vierde beheerscontract luidt: "Volgend op de eerstkomende voorlegging door bpost aan de Staat van het plan waarvan sprake in artikel 18 zullen de partijen de modaliteiten van een specifiek sanctiesysteem bespreken. "

3. DE METHODE VOOR METING VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

Tot in 2007 werd de klantentevredenheidsenquête uitgevoerd op basis van persoonlijke interviews. Sinds 2008 gebeurt dit op basis van telefonische interviews en is ook de steekproef anders samengesteld. De resultaten van de klantentevredenheidspeiling voor de periode van 2003 tot 2006 werden herberekend door bpost conform de nieuwe methode.

De aspecten in verband met de kwaliteit in het vierde 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 loontrekkenden. Het zijn de resultaten behaald bij deze doelgroepen die we terugvinden in het verslag van bpost.

3.1. Kenmerken van de klantentevredenheidsenquête

De klantentevredenheidsenquête heeft de volgende karakteristieken:

- de interviews werden afgenomen door een onafhankelijke studie bureau (Ipsos-Synovate);
- het betreft een permanente meting (ongeveer 235 interviews per maand voor de particuliere klanten en de small business met name de zelfstandigen, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan vijf loontrekkenden);
- op basis van een willekeurige steekproef;
- gebaseerd op de telefonische interviews door de professionals volgens de CATI-methode (Computer Assisted Telephone Interview).

3.2. Organisatie van de enquête

De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen, de particulieren (1.620 bevroegde particuliere klanten) en wat bpost "de maatschappijen of small business" heet, namelijk de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen die minder dan vijf werknemers tellen (1.200 bevroegde klanten).

3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling

De bevroegde personen hebben geantwoord op basis van een schaal met 7 punten:

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

Bij de berekening van de tevredenheid van bpost worden de klanten die 5, 6 of 7 geven als score beschouwd als "tevreden klanten". De klanten die 'eerder tevreden' waren, worden dus ook beschouwd als 'tevreden klanten' in de berekening. Dezelfde redenering geldt voor de 'ontevreden klanten' aangezien de berekening de 'eerder ontevreden' klanten als 'ontevreden klanten' beschouwt. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met dit element.

3.4. Wijzigingen in de werkwijze ten opzichte van voorgaande jaren

Bij de enquête 2012 werden bepaalde rubrieken waarin de resultaten zitten, gewijzigd. Aldus werd de rubriek "Versturen en ontvangen van brievenpost" "Algemene tevredenheid betreffende de nationale post" en "Algemene tevredenheid betreffende de postbode" en de rubriek "Versturen en ontvangen van pakjes" wordt onderverdeeld in twee rubrieken, een betreffende de nationale pakjes en een voor de internationale pakjes.

De rubriek "Aangetekende zendingen" is een deel van de rubriek "Versturen en ontvangen van brievenpost" en wordt "Algemene tevredenheid betreffende de mogelijkheid om aangetekende zendingen te kunnen versturen en ontvangen". De rubrieken "Fysiek postkantoor" en "Diensten in het postkantoor" worden voortaan gegroepeerd in een enkele rubriek "algemene tevredenheid betreffende het postkantoor".

In de mate van het mogelijke zal het BIPT de tabellen in dit advies becommentariëren rekening houdend met deze wijzigingen.

4. DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2012

4.1. Algemene tevredenheid van de klanten

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

- de algemene tevredenheid;
- het verzenden van pakjes 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;
- de e-shop;
- de klantendienst.

TABEL 1: ALGEMENE TEVREDENHEIDSENQUÊTE

% tevredenheid (score 5-7)	Particulieren									Ondernemingen			
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2010***	2011***	2012***
Algemene tevredenheid	71	74	75	76	75	82	81	83	78	83	78	76	82
Verzending van post in België					84	86	87	88	86	90	82	81	90
De postbode					93	90	92	91	88	90	85	83	88
Verzending van pakjes in België				86	83	93	85	84	87	93	86	88	88
Verzending van pakjes naar het buitenland					76	77	79	72	81	87	82	77	81
Tijdige levering van de krant	87	92	96	95	94	89	93	92	90	92	89	88	92
De informatieverstrekking					80	79	83	84	86	86	78	80	81
Het postkantoor	86	87	87	91	88	84	84	87	87	90	80	79	87
Het PostPunt	-	-	-	-	90	86	87	89	90	94	88	86	90
eShop**	-	-	-	-		93	85	88	93	86	88	90	92
Klantendienst**	-	-	-	-	73	71	69	73	67	76	60	65	69

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die tussen 2007 en 2011 (zie punt 3 van het advies) is toegepast

** De omvang van de steekproef is erg beperkt wat betreft de particulieren (N<100). De resultaten betreffende de particulieren worden enkel gegeven om een idee te geven van het niveau van dienstverlening.

*** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

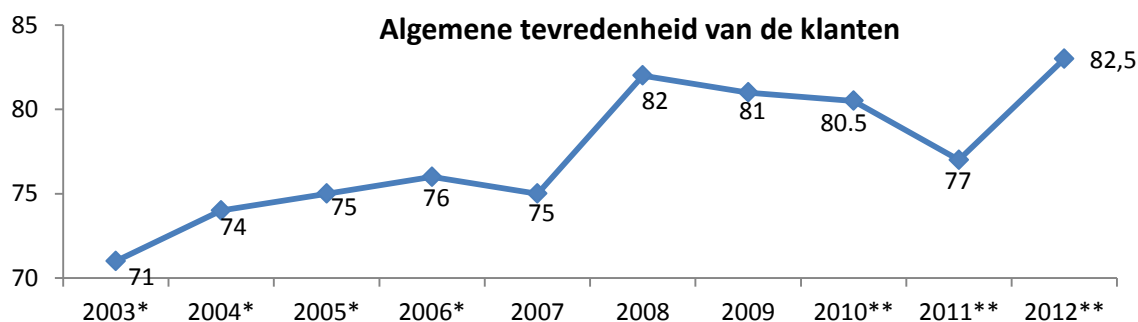
De evolutie van de algemene klantentevredenheid van bpost) is te zien in de grafiek hieronder.

Deze tabel wordt opgesteld vanaf de tabel uit het advies van het BIPT van 28 februari 2013 over de tevredenheidsindexen gemeten door bpost in 2011. Van 2003 tot 2009 stemt de

tevredenheidsindex overeen met de tevredenheidsindex van de particuliere klanten. Van 2010 tot 2012 stemt de tevredenheidsindex 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 zelfstandigen, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan vijf loontrekkenden.

De daling van de tevredenheid vastgesteld in 2011 werd gecompenseerd en de onderneming overstijgt licht de tevredenheidsgraad behaald in 2008.

FIGUUR 1: Evolutie van de algemene klantentevredenheid sinds 2003



* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die sedert 2007 (zie punt 3) is toegepast

** Sinds 2010 is de algemene tevredenheid het gemiddelde van de algemene tevredenheid van de particulieren en de algemene tevredenheid van de small business.

Deze lichte vooruitgang ten opzichte van de indexcijfers die eerder werden behaald wordt verklaard door een nettoverbetering van de tevredenheidsgraad van de ondernemingen. De tevredenheidsindex van de particulieren in 2013 is hetzelfde gebleven als in 2010.

Voor de specifieke punten (de wachttijden aan de loketten, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren van de postkantoren) aangegeven in de artikelen 18, 21 en 22 van het vierde beheerscontract, voorziet deze algemene enquête in de volgende metingen:

- de wachttijden aan de loketten en in de PostPunten (zie punt 4.2);
- de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren (zie punt 4.3.);
- De toegankelijkheid van de postkantoren en de PostPunten meer bepaald voor de personen met een handicap (zie punt 4.4.).

4.2. Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de PostPunten

De tevredenheidsgraad van de particulieren inzake de wachttijden aan de loketten in de postkantoren is aanzienlijk gestegen van 72% tot 83%. Voor de ondernemingen is de stijging echter minder groot met een tevredenheidsgraad die van 61% naar 68% is gegaan. Het is evenwel belangrijk om op te merken dat 88% van de particulieren en 83% van de ondernemingen tevreden waren over de snelheid van de dienst aan het loket zelf.

Wat betreft de wachttijden in de PostPunten zelf waren 86% van de particulieren en 79% van de ondernemingen tevreden. 91% van de particulieren en 84% van de ondernemingen zijn tevreden over de snelheid van de dienst in de PostPunten.

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

% tevredenheid (score 5-7) ⁷	Particulieren									Ondernemingen			
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2010**	2011**	2012**
Wachttijd tot men wordt bediend in het postkantoor	63	66	61	69	66	62	65	71	72	83	62	61	68
Snelheid van de service aan het postloket	72	76	76	81	78	78	78	83	82	88	75	75	83
Wachttijd tot men wordt bediend in het PostPunt	-	-	-	-	72	76	75	78	78	86	75	75	79
Snelheid van de service in het PostPunt	-	-	-	-	85	79	80	83	82	91	82	82	84

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

Op verzoek van het BIPT heeft het BIPT ook concrete gegevens verstrekt over het meetsysteem dat bpost aan het invoeren is conform artikel 18 van het vierde beheerscontract dat bepaalt dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen. bpost heeft daartoe een specifiek meetsysteem ingevoerd geheten "Waiting Queue" dat het in staat stelt om de wachttijden te meten via een ticketsysteem. In 2012 was dat meetsysteem reeds ingevoerd in een deel van de postkantoren, waardoor 50% van de contacten met de klanten in deze postkantoren kon gemeten worden. De interne doelstelling van bpost bestond erin dat minstens 80% van de klanten zou bediend worden in minder dan 5 minuten en maximaal 5% van de klanten in meer dan 10 minuten. De resultaten van bpost geven aan dat in 83% van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten terwijl in meer dan 5% van de gevallen de klanten meer dan 10 minuten moeten wachten. In de tabel hieronder worden de resultaten van de interne metingen van bpost weergegeven: daaruit blijkt dat bpost zijn interne doelstelling niet helemaal behaalt aangezien iets meer dan 5% van de klanten langer dan 10 minuten moet wachten voordat ze bediend worden.

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁸

	Gemiddelde wachttijden in het postkantoor			
	2009	2010	2011	2012
De wachttijd is minder dan 5 minuten	77%	82%	84,3%	83,5%
De wachttijd ligt tussen 5 en 10 minuten	13%	12%	10,3%	10,7%
De wachttijd is langer dan 10 minuten	10%	6%	5,4%	5,9%

De wachttijden in het postkantoor die verbeterd waren tussen 2009 en 2011, zijn gestabiliseerd, zelfs licht gedaald in 2012.

⁷ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

⁸ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

4.3. Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren

Het blijkt uit de tevredenheidsenquête van de klanten dat de particulieren en de ondernemingen redelijk tevreden zijn over de openingsuren van de postkantoren en zeer tevreden over de openingsuren in de PostPunten.

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

% tevredenheid (score 5-7) ⁹	Particulieren										Ondernemingen		
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2010**	2011**	2012**
Openingsuren van de postkantoren	63	59	63	66	68	76	76	78	76	79	75	70	76
Openingsuren van de PostPunten	-	-	-	-	95	90	88	87	90	90	88	92	90

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die sedert 2007 (zie punt 3) is toegepast

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

Op verzoek van het BIPT heeft bpost concrete gegevens over de openingstijden per week, de openingsuren na 17 uur en de openingsuren op zaterdag van de "postale servicepunten" doorgestuurd.

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN¹⁰

	Aantal postale servicepunten en hun openingsuren							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	% Δ vanaf 2011
Totaal aantal postale servicepunten	1361	1363	1351	1403	1394	1375	1340	-2%
Openingsuren per week (totaal)	47569	58286	64367	70482	69102	67500	65295	-3%
Gemiddeld aantal openingsuren per week	35	42.8	47.6	50.2	49.6	49.1	48.8	-1%
Aantal postale servicepunten open na 17 u	891	906	941	981	985	899	869	-3%
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	722	976	1094	1212	1189	1162	1134	-1%

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 2006. Toch moet worden opgemerkt dat ook al waren de meeste Postale Servicepunten in 2006 postkantoren, het voortaan voor de helft postkantoren en voor de andere helft PostPunten betreft. In 2012 waren 64% van de postale servicepunten open na 17 u en 85% open op zaterdag.

⁹ X-0%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

¹⁰ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

4.4. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/PostPunten en in het bijzonder voor personen met een handicap

De tevredenheid inzake toegankelijkheid van de postkantoren, onder andere voor personen met een handicap, is licht gestegen in 2012.

De tevredenheid van de particulieren en ondernemingen betreffende de nabijheid van de postkantoren en de PostPunten is gestegen in 2012. De klanten zijn meer tevreden over de nabijheid van de PostPunten dan deze van de postkantoren.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren										Ondernemingen		
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2010**	2011**	2012
% tevredenheid (score 5-7) ¹¹													
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)					72	73	70	77	75	76	74	70	74
De nabijheid van een postkantoor					76	78	76	79	80	83	74	75	80
De nabijheid van een PostPunt	-	-	-	-	67	82	82	83	84	88	85	81	89

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en PostPunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2012 zijn 6 postkantoren en 29 PostPunten verdwenen.

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	% Δ vanaf 2011
Postkantoren	1.264	1.014	796	716	690	676	670	-1%
PostPunten	97	349	555	687	704	699	670	-4%

4.5. Samenvatting en conclusie van het BIPT

De verschillende tevredenheidsindexen hierboven vermeld kunnen worden samengevat in de volgende tabellen die deze toetsen aan de beste resultaten van de afgelopen vijf jaar (van 2012 tot 2008) wat betreft de particulieren en de voorbije drie jaar (van 2012 tot 2010) wat betreft de ondernemingen.

Het BIPT is zich bewust van het feit dat de tabellen hieronder percentages vergelijken die soms dicht bij elkaar liggen en die dus binnen de foutmarge kunnen liggen die eigen is aan alle statistische enquêtes.

¹¹ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

Toch vindt het BIPT het nodig om de stijgende of dalende trends te benadrukken die worden afgeleid uit de door bpost verstrekte gegevens.

4.5.1. Algemene tevredenheid

TABEL 8: ALGEMENE TEVDRENDHEID: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

	Particulieren		Ondernemingen	
	2012	Beste resultaat van 2008 tot 2011	2012	Beste resultaat sedert 2010
Algemene tevredenheid	83	83/2010	82	78/2010
Verzending van brievenpost België	90	88/2010	90	82/2010
De postbode	90	92/2009	88	85/2010
Verzending van pakjes in België	93	93/2008	88	88/2011
Verzending van pakjes naar het buitenland	87	81/2011	81	77/2011
Tijdige levering van de krant	92	93/2009	92	89/2010
De informatieverstrekking	86	86/2011	81	80/2011
Het postkantoor	90	87/2011	87	80/2010
Het PostPunt	94	90/2011	90	88/2010
eShop	86	93/2008 en 2011	92	90/2011
Klantenservice	76	73/2010	69	65/2011

In verband met de tevredenheid van de particulieren in 2012 stellen we vast dat de algemene index duidelijk verbeterd is sedert 2011 (+ 5%), maar nog altijd op hetzelfde niveau zit als in 2008.

Drie indexcijfers, {postbode (-2 %), tijdige levering van de krant (-1%) en eShop (-7%)}, gaan achteruit in vergelijking met het hoogste indexcijfer dat in het verleden kon worden vastgesteld.

Buiten de index inzake algemene tevredenheid, zitten twee indexcijfers (verzending van pakjes in België, informatieverstrekking) op dezelfde hoogte als het beste indexcijfer dat in de afgelopen vijf jaar is opgetekend.

Vier indexcijfers in verband met de particulieren [verzending van brievenpost in België, (+4%), het postkantoor (+ 3%), het PostPunt (+4%), klantenservice (+3%)] halen in 2012 hun beste prestatie van de afgelopen 5 jaar.

Het indexcijfer voor algemene tevredenheid gemeten bij ondernemingen, verbetert aanzienlijk (+4%) ten opzichte van het beste cijfer van de voorbije drie jaar (78% in 2010).

Er gaat geen enkel indexcijfer achteruit en de index in verband met het verzenden van pakjes in België is gelijk aan het beste indexcijfer dat opgetekend is in de afgelopen drie jaar.

Net als de algemene tevredenheid, gaan alle andere indexcijfers met betrekking tot de ondernemingen erop vooruit [verzending van brievenpost in België (+8%), de postbode (+3 %), de verzending van pakjes naar het buitenland (+ 4%), de tijdige levering van de krant (+ 3%), de informatieverstrekking (+1%), het postkantoor (+ 7%), het PostPunt (+2%), de eShop (+2%), en de klantenservice (+ 4%)].

Daarom kan worden vastgesteld dat de indexcijfers inzake algemene tevredenheid voor particulieren en ondernemingen over het geheel genomen op hetzelfde niveau zitten. Bij de particulieren zijn een aantal indexcijfers in 2012 echter minder goed dan in het verleden. Voor de ondernemingen daarentegen gaan alle cijfers erop vooruit.

4.5.2. Wachttijden

In de onderstaande tabel worden de indexcijfers van 2012 vergeleken met de beste cijfers die in het verleden zijn opgetekend.

TABEL 9: WACHTTIJDEN: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

	Particulieren		Ondernemingen	
	2012	Beste resultaat sedert 2008	2012	Beste resultaat sedert 2010
Wachttijd tot men wordt bediend in het postkantoor	83	72/2011	68	62/2010
Snelheid van de service aan het postloket	88	83/2010	83	75/2011
Wachttijd tot men wordt bediend in het PostPunt	86	78/2010	79	75/2011
Snelheid van de service in het PostPunt	91	83/2010	84	82/2011

Wat de tevredenheid over de wachttijden betreft, overtreffen in 2012 alle indexcijfers, voor particulieren zowel als ondernemingen, de vroegere cijfers. Op één uitzondering na liggen ze tussen 79% en 91%. Het tevredenheidsindexcijfer voor de ondernemingen over de wachttijd in postkantoren is minder goed, namelijk 68%.

Het is integendeel opmerkelijk dat de wachttijden aan de loketten in 2012 (in 83,35% van de gevallen is de wachttijd korter dan vijf minuten) lichtjes gestegen zijn ten opzichte van de tijden die waargenomen zijn in 2011 (in 84,3% van de gevallen is de wachttijd korter dan vijf minuten).

Er dient ook te worden opgemerkt dat de indexcijfers lichtjes beter zijn in de PostPunten dan in de postkantoren.

4.5.3. Tevredenheid over de openingstijden

Hieronder wordt een vergelijking gemaakt tussen de cijfers van 2012 en de beste indexcijfers die vroeger opgetekend zijn.

TABEL 10: OPENINGSTIJDEN: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

	Particulieren		Ondernemingen	
	2012	Beste resultaat sedert 2008	2012	Beste resultaat sedert 2010
Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren	79	78/2010	76	75/2010
Tevredenheid over de openingstijden van de PostPunten	90	90/2011	90	88/2010

Zowel bij de particulieren als de ondernemingen ligt de tevredenheid over de openingstijden van de kantoren en de PostPunten in 2012 op zijn hoogste niveau.

Op te merken valt dat de tevredenheid in verband met de PostPunten 10% hoger ligt dan die over de postkantoren.

4.5.4. Tevredenheid over de toegankelijkheid van de postkantoren en PostPunten

De onderstaande tabel vergelijkt de huidige tevredenheid over de toegankelijkheid van de postkantoren en PostPunten met de waarden die in het verleden zijn opgetekend.

TABEL 11: TOEGANKELIJKHEID: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

	Particulieren		Ondernemingen	
	2012	Beste resultaat sedert 2008	2012	Beste resultaat sedert 2010
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	76	75/2011	74	74/2011
De nabijheid van een postkantoor	83	80/2011	80	75/2011
De nabijheid van een PostPunt	88	84/2011	89	85/2011

Deze verschillende indexcijfers inzake tevredenheid zijn relatief stabiel. Er moet worden opgemerkt dat er waarschijnlijk een progressiemarge is wat de toegankelijkheid voor personen met een handicap betreft. Bovendien zijn de indexcijfers in verband met de PostPunten beter dan die voor de postkantoren.

4.5.5. Conclusie van het BIPT

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 18, eerste lid, en de artikelen 21 en 22 van het vierde beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2012 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.

5. HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2012

Voor 2012 had bpost beslist om zijn aanpak te herstructureren om de algemene tevredenheid van de consument te verbeteren. Deze herstructurering verliep volgens vier assen:

- de stem van de klant;
- producten en processen;
- klanten;
- personeel en verandering.

De evaluatie door het BIPT over de uitvoering van het verbeteringsplan 2012 wordt hierna gegeven.

5.1. De stem van de klant

De doelstelling van bpost op dat gebied bestond erin de meting en verslaggeving over de klantentevredenheid te verbeteren. bpost heeft dus aan het BIPT voorgesteld om de strategie van de enquête aan te passen om middelen te ontwikkelen die beter geschikt zijn om de gegevens op het terrein te verzamelen en te analyseren. Het systeem moest het mogelijk maken om de stem van de klant binnen de onderneming beter te laten horen.

Tegelijk had bpost het plan beoogd om een beheerssysteem aan te nemen dat meer gericht is de prioritaire elementen die het mogelijk zouden maken om de tevredenheid van de klanten te verhogen.

Zoals uitgelegd in punt 3.4 heeft bpost daadwerkelijk de aanpak die aangenomen is voor het tevredenheidsonderzoek herzien. Het BIPT heeft de doorgevoerde aanpassingen aanvaard. Het is niet de taak van het BIPT om te oordelen over het nut of de doeltreffendheid van de maatregelen die bpost genomen heeft om de interne communicatie te verbeteren en de klachten en motieven voor de klantentevredenheid aan alle niveaus mee te delen.

De eerste resultaten tonen een verbetering van de algemene tevredenheid van de klanten in 2012, die van 76% naar 82% stijgt.

5.2. Producten en processen

In de rubriek "Producten en processen" heeft bpost zijn aanpak toegespitst op vier prioritaire gebieden:

- de correcte bestelling van de brievenpost;
- de correcte bestelling van de pakjes;
- de aangetekende post;
- het programma "DoMyMove", dat ervoor zorgt dat de post van iemand die verhuist, naar zijn nieuwe adres wordt doorgestuurd.

5.2.1. Correcte bestelling van de brievenpost

Het doel was om de eind-tot-eindkwaliteitsprocessen te verbeteren, rekening houdende met de klachten, die vastgesteld worden met name met het programma "KLARA", dat operationeel is sedert september 2011 en dat in het bijzonder de klachten volgt in verband met foutieve bestelling, aangetekende zendingen, de nazending van zendingen bij verhuizing of langere afwezigheid, het verlies van binnenlandse colli.

TABEL 12: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

% tevredenheid (score 5-7) ¹²	Particulieren										Ondernemingen		
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2010**	2011**	2012**
Correcte bestelling door de postbode	85	77	80	81	82	82	84	86	82	81	82	78	80
Naleving van de bestellingstermijnen	53	62	72	78	81	84	83	85	81	86	80	79	81
Ontvangst van kranten en tijdschriften	87	92	96	95	94	89	93	92	90	92	89	88	92
Zorg besteed aan de brievenpost	88	84	85	85	85	88	89	88	86	89	87	85	89
Uur van bestelling van de brievenpost	-	-	-	-	85	82	81	82	80		74	74	
Diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen						70	69	69	66	69	63	59	67

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die sedert 2007 (zie punt 3) is toegepast

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

TABEL 13: KWALITEIT VAN DE BRIEVENBESTELLING: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

In de onderstaande tabel worden de indexcijfers van 2012 vergeleken met de beste prestaties uit het verleden.

	Particulieren		Ondernemingen	
	2012	Beste resultaat sedert 2008	2012	Beste resultaat sedert 2010
Correcte bestelling door de postbode	81	86/2010	80	82/2010
Naleving van de bestellingstermijnen	86	85/2010	81	80/2010
Ontvangst van kranten en tijdschriften	92	93/2009	92	89/2010
Zorg besteed aan de brievenpost	89	89/2009	89	87/2010
Diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen	69	70/2008	67	63/2010

Van de 10 vastgestelde indexcijfers, gaan vijf erop vooruit, is er een ex aequo en gaan er vier achteruit. Het BIPT stelt vast dat de tevredenheid van de klanten over de correcte bestelling van de brievenpost door de postbode nog niet teruggekeerd is naar het niveau van 2010 (86%), want ze bedraagt 81% in 2012 (82% in 2011). In tegenstelling tot de andere jaren deelt bpost geen informatie meer mee over de naleving van de termijnen inzake krantenbedeling. Het BIPT merkt op dat de tevredenheid van de cliënteel laag blijft wat betreft de diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen. De inspanningen die begonnen zijn, moet dus absoluut voortgezet worden en indien nodig, zullen de processen nog bijgestuurd moeten worden.

¹² X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes

Wat de bestelling van pakjes betreft bestond de doelstelling erin het aantal klachten terug te dringen en overall de beste praktijken van de beste kantoren toe te passen.

TABEL 14: TEVREDENHEID OVER DE VERZENDING EN DE ONTVANGST VAN PAKJES

	Particulieren										Ondernemingen		
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2010**	2011**	2012
% tevredenheid (score 5-7) ¹⁰													
Juistheid van de bestelling (aan de aangeduide geadresseerde)				97	95	92	94	93	89	92	87	90	88
Verzorgde, onbeschadigde afgifte van de pakjes				84	86	89	89	84	87	90	86	88	90

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

TABEL 15: BESTELLING VAN PAKJES: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

	Particulieren		Ondernemingen	
	2012	Beste resultaat sedert 2008	2012	Beste resultaat sedert 2010
Juistheid van de bestelling aan de aangeduide geadresseerde	92	94/2009	88	90/2011
Verzorgde, onbeschadigde afgifte van pakjes	90	87/2011	90	88/2011

Het tevredenheidsindexcijfer over de juistheid van de bestelling van pakjes aan de aangeduide geadresseerde, is zowel voor particulieren als voor ondernemingen, in 2012 minder goed dan in het verleden, zelfs al is er een verbetering ten opzichte van 2011. Het indexcijfer voor de verzorgde, onbeschadigde afgifte van pakjes is gestegen. Deze positieve tendens zal in de toekomst bevestigd moeten worden, voordat de tevredenheidsgraad wordt bereikt die in het verleden is behaald.

5.2.3. Aangetekende post

Om de tevredenheid van de consument over de aangetekende post te verhogen, heeft bpost geprobeerd de processen te wijzigen door onder andere een volmachtkaart voor zakelijke consumenten te ontwikkelen.

TABEL 16: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST

	Particulieren										Ondernemingen		
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2010**	2011**	2012
% tevredenheid (score 5-7) ¹⁰													
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	70	64	65	71	68	69	69	70	68	69	59	60	60
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	85	78	82	86	79	80	81	83	83	84	76	78	79

TABEL 17: AANGETEKENDE ZENDINGEN: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

	Particulieren		Ondernemingen	
	2012	Beste resultaat sedert 2008	2012	Beste resultaat sedert 2010
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	69	70/2010	60	60/2011
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	84	83/2011	79	78/2011

Zo kan worden vastgesteld dat het indexcijfer m.b.t. het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen laag blijft, en voor particulieren daalt. Het is duidelijk dat de inspanningen van bpost op dat gebied nog niets opleveren. Het BIPT verwacht van bpost veel grotere verbeteringen op dat gebied.

De indicator met betrekking tot het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen is goed, hoewel die nog zou kunnen verbeteren bij de ondernemingen.

5.2.4. Het programma "DoMyMove"

Om de kwaliteit te verbeteren van deze dienst voor het doorsturen van de post van een consument naar zijn nieuwe adres, heeft bpost geprobeerd de informatieverstrekking aan de klant te verbeteren, de communicatie naar de operationele teams te versterken en technische aanpassingen uit te voeren.

Het BIPT heeft geen cijfers ontvangen op basis waarvan het de huidige situatie van het programma "DoMyMove" kan beoordelen. Het kan dus niet de manier beoordelen waarop bpost al of niet zijn doelstellingen heeft gehaald.

5.3. Klanten

bpost had tot doel de ervaring van zijn klanten te verbeteren bij hun betrekkingen met de postale contactpunten: postkantoren, contact centers, enz. Het ging met name erom de wachttijd in deze postale contactpunten te blijven verkorten, door de voortzetting van de acties die aangevat waren in de voorgaande jaren inzake piekdagen, informatieverstrekking en modernisering van de verkooppunten.

5.3.1. Postkantoren

In de postale contactpunten (postkantoren en PostPunten), heeft bpost zijn initiatieven voortgezet om de klanten te informeren over de drukste dagen en om het personeel te helpen om die drukke dagen beter te managen. Voor de meest bezochte kantoren is er een kalendersysteem van piekuren in de postkantoren ontwikkeld: dat systeem informeert de klanten over de "rode" uren (pieken) of "groene" uren (dalen) en gaat steeds meer gepaard met een ticketsysteem, waarmee de klanten de wachttijd kunnen inschatten. Bpost heeft ook diverse systemen ingevoerd om de kwaliteit van het onthaal in de kantoren te beoordelen en om de tekortkomingen die door de klachten worden gemeld, te verhelpen. De klanten worden beter

ingelicht door beeldschermen in de kantoren en er zijn plannen om andere systemen in te voeren.

TABEL 18: TEVREDENHEID OVER DE KWALITEIT VAN DE DIENST BINNEN DE POSTKANTOREN EN POSTPUNTEN

% tevredenheid (score 5-7) ¹³	Particulieren										Ondernemingen		
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2010**	2011**	2012**
Algemene tevredenheid over het postkantoor	86	87	87	91	88	84	84	87	87	90	80	79	87
De kennis van het dienstenaanbod	91	89	88	91	88	87	88	91	89	92	82	84	90
De hulpvaardigheid van het personeel	82	86	85	89	87	86	84	89	87	91	81	81	88
De vriendelijkheid van het personeel	76	83	80	85	84	84	84	88	87	92	79	81	88
Algemene tevredenheid over het PostPunt	-	-	-	-	90	86	87	89	90	94	88	86	90
De hulpvaardigheid van het personeel in de PostPunten	-	-	-	-	90	88	85	87	90	93	88	89	89
De vriendelijkheid van het personeel in de PostPunten	-	-	-	-	82	87	87	88	89	93	87	90	90

* Meting van de tevredenheid van de klanten gebaseerd op de methode die sedert 2007 (zie punt 3) is toegepast

** De resultaten voor de ondernemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de tevredenheid van de zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen

TABEL 19: KANTOREN EN POSTPUNTEN: VERGELIJKING MET DE BESTE VOORGAANDE RESULTATEN

	Particulieren		Ondernemingen	
	2012	Beste resultaat sedert 2008	2012	Beste resultaat sedert 2010
Algemene tevredenheid over het postkantoor	90	87/2011	87	80/2010
De kennis van het dienstenaanbod	92	91/2010	90	84/2011
De hulpvaardigheid van het personeel	91	88/2010	88	81/2011
De vriendelijkheid van het personeel	92	88/2010	88	81/2011
Algemene tevredenheid over het PostPunt	94	90/2011	90	88/2010
De hulpvaardigheid van het personeel in de PostPunten	93	90/2011	89	89/2011
De vriendelijkheid van het personeel in de PostPunten	93	89/2011	90	90/2011

Alle indexcijfers in verband met de tevredenheid van de klant in zijn betrekkingen met het kantoor of PostPunt gaan erop vooruit vergeleken met de vroegere cijfers, met uitzondering van één cijfer, dat op hetzelfde niveau blijft als vroeger. Daarenboven zitten alle indexcijfers op een zeer hoog niveau.

Er dient opnieuw te worden opgemerkt dat de indexcijfers lichtjes beter zijn in de PostPunten dan in de postkantoren.

¹³ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

5.3.2. Klantendiensten

bpost heeft strategieën ontwikkeld om de snelheid van de antwoordtijd van de telefonische contactcentra, alsook de kwaliteit van de antwoorden te verhogen. Het heeft ook geprobeerd om de behandeling en follow-up van de klachten te verbeteren, door een bijzondere aandacht te besteden aan terugkerende klachten.

Deze maatregelen kunnen een invloed hebben gehad op de algemene opgetekende verbetering van de tevredenheid, maar bpost heeft daarover geen specifieke gegevens meegedeeld.

5.4. Personeel en veranderingen

De laatste as van de strategie voor de verbetering van de dienst van bpost was gericht op het personeel, de opleiding ervan, zijn gedrag en zijn engagement ten opzichte van de onderneming. bpost heeft een enquête gehouden onder al zijn medewerkers om te peilen naar hun welzijn en hun engagement ten opzichte van de onderneming.

De verbeteringen op dat gebied dragen waarschijnlijk bij tot de verbetering van de dienstverlening door bpost.

5.5. Mening van het BIPT over het Actieplan 2012

Het BIPT stelt vast dat de nieuwe aanpak die bpost ontwikkeld heeft om de kwaliteit van zijn werk te verhogen, succes lijkt te beginnen boeken en dat globaal bekeken de tevredenheid van de gebruikers toeneemt.

6. ACTIEPLAN 2013

Voor 2013 vindt bpost dat de actielijnen die voor 2012 vastgelegd zijn, prioritair moeten blijven. Ter herinnering: het gaat om de stem van de klant, de producten en processen, de klanten, het personeel en verandering.

6.1. De stem van de klant

bpost is van plan om zijn inspanningen verder te zetten om de tevredenheid van de klant te meten enerzijds en anderzijds om deze te verbeteren.

6.2. Producten en processen

bpost zal het project KLARA voortzetten en zal voorrang blijven geven aan de problemen inzake foutieve leveringen, aangetekende zendingen, het "DyMyMove"-systeem en de pakketten die de bestemming niet bereiken.

6.3. Klanten

bpost zal zowel intern als extern blijven communiceren over het beheer van de piekdagen alsook over de informatieverstrekking aan de klanten en de modernisering van zijn verkooppunten. De onderneming is ook van plan om de klachtenbehandeling te verbeteren en zijn enquêtes verder te zetten om de klantentevredenheid onmiddellijk na een dienstverlening te peilen.

6.4. Personeel en verandering

bpost wenst te blijven werken aan de verbetering van de interne communicatie en het algemene gedrag van de postbode.

6.5. Nieuwe prioriteiten

Naast de voortzetting van de doelstellingen die sinds 2012 vastliggen, is bpost van plan om verbeteringen aan te brengen op het vlak van de verzending en de distributie van de pakjes aan de hand van het "bpack"-programma en op het vlak van informatieverstrekking aan het publiek door de communicatie over de producten en diensten te versterken.

6.6. Advies van het BIPT

Het BIPT moedigt bpost aan om zijn verbeteringen van de diensten te blijven voortzetten teneinde de klantentevredenheid te vergroten. De aanpak die wordt gevolgd sinds 2012 lijkt veelbelovend maar zal een werk van lange adem zijn die pas na verloop van tijd duurzame resultaten zal opleveren.

7. ALGEMENE CONCLUSIE

Het BIPT bedankt bpost voor zijn medewerking in dit dossier.

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 2012 te peilen, en verstrekt het een gunstig advies wat betreft de verwezenlijking van het verbeteringsplan 2012 en de maatregelen voor verbetering die het beoogt voor 2013.

Het BIPT stelt vast dat het verbeteringsprogramma 2012 bemoedigende resultaten begint te oogsten inzake klantentevredenheid. Deze stijgt beduidend tegenover 2011.

Als we voor de 66 tevredenheidsindexcijfers geregistreerd zowel bij de particulieren als bij de ondernemingen, wat betreft de "particulieren" de voorbije vijf jaar en wat betreft de "ondernemingen" de voorbije drie jaar beschouwen:

- 50 indexcijfers stijgen (76%);
- 7 indexcijfers blijven gelijk (11%)
- 9 indexcijfers dalen (13 %).

De balans van bpost inzake tevredenheidsindexcijfers kan dus als positief worden beschouwd.

Het BIPT merkt op dat ook al zijn de particuliere klanten relatief tevreden, de ondernemingen nog beduidende verbeteringen wensen te zien.

Er dient ook te worden opgemerkt dat de tevredenheidsindexcijfers betreffende de PostPunten licht beter zijn dan deze opgetekend voor de postkantoren.

Het BIPT vindt het dan ook nodig om de aandacht van bpost te vestigen op de volgende elementen.

De algemene tevredenheidsindex in 2012 is beduidend verbeterd tegenover de cijfers geregistreerd in 2011. Voor deze indicator toegepast op de particulieren op lange termijn, kunnen we niet spreken van een vooruitgang, aangezien een vergelijkbaar resultaat als in 2012 werd behaald in 2010. Hoewel het daar in het verleden zijn akkoord voor heeft gegeven, stelt het BIPT zich vragen bij het feit dat een algemeen indexcijfer wordt gebruikt voor één enkele vraag gesteld aan het panel van bevroegde personen. Zou het niet beter gepast zijn om, wel degelijk zo een index te behouden maar ook een samengestelde index te gebruiken die meerdere waarden verenigt?

Een andere bedenking kan er zijn over de relevantie van het gebruik van tevredenheidsindicatoren om de kwaliteit van de aangeboden dienst te bepalen. Er wordt vastgesteld dat de tevredenheid over de wachttijden in de postkantoren is gestegen terwijl de wachttijden zijn toegenomen.

Het BIPT suggereert ook dat bpost zich met voorrang verbindt tot het verbeteren van de indexcijfers die achteruit gaan of een score behalen van minder dan 75% tevredenheid.

De indexcijfers die in 2012 een waarde voor tevredenheid vertonen die lager is dan een waarde uit het verleden (de vijf voorbije jaren voor de particulieren en de laatste drie jaar voor de ondernemingen) zijn:

- voor de particulieren de tijdige bestelling van de krant 92 % in 2012 tegenover 93% in 2009 (-1%);
- voor de particulieren, de dienst in geval van verlies of beschadiging 69% in 2012 tegenover

- 70% in 2008 (-1%);
- voor de particulieren het gemak om een aangetekende brief te versturen 69% in 2012 tegenover 70% in 2010 (-1%);
 - voor de particulieren, de postbode 90% in 2012 tegenover 92% in 2009 (-2%);
 - voor de ondernemingen de correcte bedeling van de post 80% in 2012 tegenover 82% in 2011 (-2%);
 - voor de particulieren de juistheid van de bedeling aan de aangeduide geadresseerde 92% in 2012 tegenover 94% in 2009 (-2%);
 - voor de particulieren de correcte bedeling van de post 81% in 2012 tegenover 86% in 2011 (-5%);
 - voor de ondernemingen de juistheid van de bedeling aan de aangeduide geadresseerde 88% in 2012 tegenover 94% in 2009 (-6%);
 - voor de particulieren, de eShop 86% in 2012 tegenover 93 % in 2011 (-7%);

Zoals toegelicht in punt 4.5 kunnen bepaalde van de hiervoor vermelde waarden binnen de foutmarge liggen die typisch is voor een statistische analyse.

Toch blijkt uit deze lijst dat de indexcijfers die dalen hoofdzakelijk betrekking lijken te hebben op de uiteindelijke distributie van de post en de eShop

De indexcijfers die in 2012 lager scoren dan 75% inzake tevredenheid, zijn:

- voor de ondernemingen, het gemak om aangetekende post te ontvangen (60%);
- voor de ondernemingen, de dienst in geval van verlies of beschadiging (67%);
- voor de ondernemingen, de wachttijden in het postkantoor (68%);
- voor de ondernemingen, de klantendienst (69%);
- voor de particulieren, de dienst in geval van verlies of beschadiging (69%);
- voor de particulieren, het gemak om aangetekende post te ontvangen (69%);
- voor de ondernemingen, de toegankelijkheid (74%).

bpost zou dan ook een bijzondere inspanning moeten leveren inzake de tevredenheidsindex voor het gemak om aangetekende post te ontvangen.

Het BIPT zal de enquête voor meting van de klantentevredenheid uiteraard van dichtbij blijven volgen zoals bepaald in het beheerscontract en moedigt bpost aan om de inspanningen die het tot op heden heeft geleverd, voort te zetten.

Charles Cuvelliez
Raadslid

Axel Desmedt
Raadslid

Luc Vanfleteren
Raadslid

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad