

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 6 oktober 2026
over de audit van de wachttijdmeetsystemen die bpost
gebruikt in de postkantoren**

Niet-vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Wettelijk kader	5
3.	Methodiek	7
4.	Analyse van de meetsystemen gebruikt door bpost.....	8
4.1.	Beschrijving van de meetsystemen	8
4.2.	Beoordeling van de meetsystemen	8
4.2.1.	<i>In normale en in uitzonderlijke omstandigheden</i>	<i>8</i>
4.2.2.	<i>Betrouwbaarheidsproblemen gegevens</i>	<i>9</i>
4.2.3.	<i>Aanbevelingen</i>	<i>10</i>
5.	Conclusie	12
Bijlage 1.	Auditverslag wachttijdmeetsystemen	14

1. Inleiding

1. Een van de opdrachten van het BIPT bestaat erin toezicht te houden op de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst die door de Staat uitbesteed worden in de postsector, met uitzondering van de opdrachten in het kader van artikel 141, § 1bis, van [de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven](#) (hierna 'de wet betreffende de economische overheidsbedrijven').
2. Artikel 141, § 1, A, van de wet betreffende de economische overheidsbedrijven verplicht bpost om een nabijheidsnetwerk in stand te houden van minstens 650 postkantoren, waarvan minstens één in elke gemeente van het land, om de territoriale en sociale cohesie te verzekeren. Er werden opdrachten van algemeen economisch belang toegekend aan bpost van 1 januari 2022 tot 31 december 2026 in het 7^e beheerscontract, waarin ook de uitvoeringsbepalingen van die opdrachten worden bepaald.
3. Het beheerscontract bepaalt dat de wachttijd voor 80% tot 90% van de klanten minder dan vijf minuten moet bedragen en dat de meting van de wachttijd in de grote postkantoren gebeurt op basis van de gegevens geregistreerd door de operationele systemen, en door middel van mystery shopping in de kleinere kantoren die niet over een meetsysteem beschikken. Bovendien wordt bepaald dat de gegevens van het wachttijdberekeningssysteem minstens 45% van het totale aantal klantencontacten moeten vertegenwoordigen, behalve als dat percentage niet kan worden behaald door technische problemen met het wachttijdberekeningssysteem.
4. Het BIPT heeft zelf controles op het terrein gedaan in 2011¹, 2012², 2015³ en 2018⁴, maar kondigde in zijn [mededeling van 7 september 2022 betreffende een controle van de bpost-meetsystemen binnen het kader van het beheerscontract voor diensten van algemeen economisch belang](#) aan dat de controles vanaf 2023 vervangen zouden worden door audits van de meetsystemen die bpost gebruikt voor een of meerdere verplichtingen onder het beheerscontract. Het BIPT heeft in 2024 de systemen van bpost geaudit om de dekkinggraad te meten van de postale servicepunten met een basisassortiment. Het verslag hierover bevindt zich als bijlage bij de [mededeling van 3 januari 2025 over de audit van de bpost-meetsystemen omtrent de dekkinggraad van de postale servicepunten met een basisassortiment](#).
5. In 2025 koos het BIPT ervoor om de wachttijdmeetsystemen in de postkantoren te auditen. Het Instituut had immers nog geen dergelijke audit uitgevoerd en het percentage klanten dat geholpen werd in minder dan vijf minuten⁵, was gedaald van 92,40% in 2021 naar 84,90% in 2024. Bovendien verschilden de resultaten van het BIPT tijdens controles op het terrein in mei 2018 (71% van de klanten geholpen in minder dan 5 minuten)

¹ [Mededeling van de Raad van het BIPT van 25 februari 2013 omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT in het jaar 2011.](#)

² [Mededeling van de Raad van het BIPT van 25 april 2014 omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT in het jaar 2012.](#)

³ [Mededeling van de Raad van het BIPT van 27 oktober 2015 omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT in het jaar 2015.](#)

⁴ [Mededeling van 3 april 2019 met betrekking tot de controle van het 6^{de} beheerscontract tussen de Staat en bpost.](#)

⁵ Zie tabel 3 van [het advies van 5 juni 2026 betreffende de actieplannen 2024 en 2025 van bpost naar aanleiding van de klantentevredenheidsenquête 2024.](#)

substantieel van die van het meetsysteem van bpost voor het volledige kalenderjaar 2018 (86,90% van de klanten geholpen in minder dan 5 minuten).

6. Elk jaar gaat het BIPT na of de resultaten van de meetsystemen van bpost voldoen aan de vereisten vastgelegd in het beheerscontract. Op dat vlak stelde het BIPT in zijn [mededeling van 11 december 2025 betreffende de rapportering van de bpost-meetsystemen voor het jaar 2024](#) vast dat de wachttijdmetingen in de postkantoren voldoen aan de vastgelegde vereisten, met 84,90% van de klanten die binnen vijf minuten geholpen worden. In zijn [advies van 5 juni 2026 over de klantentevredenheidsenquête van 2024](#) analyseerde het BIPT de tevredenheid over de wachttijd in de postkantoren⁶ en stelde het vast dat de score voor de wachttijd in de postkantoren in 2024 de op één na slechtste was van de voorbije tien jaar.
7. Het doel van de huidige audit bestaat erin de door bpost in de postkantoren gebruikte wachttijdmeetsystemen te beschrijven en na te gaan of de systemen op correcte en objectieve manier betrouwbare en waarheidsgetrouwe gegevens doorzenden. Het verslag betreft de gegevens gemeten in de 656 postkantoren in het netwerk van bpost.
8. Omdat de audit technische expertise vereiste voor de analyse van de gegevens verstrekt door de gebruikte systemen, heeft het BIPT een overheidsopdracht uitgeschreven voor een externe consultant om de door bpost gebruikte wachttijdmeetsystemen in de postkantoren te auditen.
9. De opdracht werd gegund aan de Universiteit Gent (hierna 'UGent') en het verslag is als bijlage bij deze mededeling gevoegd.

⁶ Zie tabel 2 van het advies van 5 juni 2026 over de actieplannen 2024 en 2025 van bpost naar aanleiding van de klantentevredenheidsenquête 2024, waaruit blijkt dat de klantentevredenheid de voorbije tien jaar tussen 55% en 62% lag voor particulieren en tussen 46% en 60% voor bedrijven.

2. Wettelijk kader

10. Artikel 14, § 1, 6°, van de [wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector](#) (hierna 'de wet betreffende het statuut van het BIPT') bepaalt het volgende:

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, onder voorbehoud van de opdrachten van openbare dienst toegekend in het kader van artikel 141, § 1bis, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Het Instituut informeert zowel de Minister bevoegd voor de Postsector als de minister bevoegd voor Overheidsbedrijven over de uitvoering van het beheerscontract."

11. Bepaalde opdrachten van openbare dienst uitbesteed aan bpost zijn opgenomen in artikel 141, § 1, van de wet betreffende de economische overheidsbedrijven, maar andere opdrachten kunnen aan bpost worden toevertrouwd uit hoofde van artikel 141, § 1bis, van diezelfde wet en gecontroleerd worden door de hier bepaalde autoriteit.
12. Artikel 141, § 1, A, van de wet betreffende de economische overheidsbedrijven is als volgt geformuleerd:

"bpost is belast met volgende opdrachten van openbare dienst over het gehele grondgebied van het Rijk:

A. De instandhouding, teneinde territoriale en sociale cohesie te verzekeren, van een nabijheidsnetwerk met de volgende configuratie:

1° dit netwerk dient samengesteld te zijn uit minstens 1300 postale service punten waarvan ten minste één in elke gemeente van het land, die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de verplichtingen van bedelingen waarmee bpost belast is teneinde de universele postdienst krachtens artikel 16, § 1, 1° van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten, uit te voeren;

2° de onder 1° bedoelde postale service punten dienen uit minstens 650 postkantoren te bestaan waarvan minstens één in elke gemeente van het land; en

3° minstens 95 percent van de bevolking dient toegang te hebben tot een postaal service punt dat het basisassortiment aanbiedt en dat gelegen is binnen een wegafstand van ten hoogste vijf kilometer, en minstens 98 percent van de bevolking dient toegang te hebben tot zulk postaal service punt dat gelegen is binnen een wegafstand van ten hoogste 10 kilometer."

13. Artikel 141bis, § 1, van de wet betreffende de economische overheidsbedrijven bepaalt het volgende:

"Voor elk van de opdrachten van openbare dienst bedoeld in artikel 141, § 1, A., B. en C., bepaalt de Koning bij in Ministerraad overlegd besluit:

1° de belangrijkste uitvoeringsmodaliteiten van de opdracht; en

2° in voorkomend geval, de beginselen voor de vaststelling van de tarieven van de dienstverlening door bpost aan de gebruikers."

14. [Het 7^e beheerscontract betreffende de toekenning van opdrachten van algemeen economisch belang aan bpost](#) is goedgekeurd door het [koninklijk besluit van 30 juli 2022](#),

overeenkomstig artikel 4, § 3, van de wet betreffende de economische overheidsbedrijven, en is van toepassing van 1 januari 2022 tot 31 december 2026.

15. Het beheerscontract omvat specifieke bepalingen over het retailnetwerk van bpost, waaronder artikel 19 betreffende de verbetering van de kwaliteit in de postkantoren. Als eerste bepaalt artikel 19.1 van het beheerscontract dat bpost zich ertoe verbindt te investeren in de infrastructuur van zijn postkantoren en in de opleiding van het personeel om de klanten een hoogwaardige service te bieden. De diensten moet op professionele en vriendelijke manier worden verleend en de wachttijd moet zo kort mogelijk zijn. Daarnaast bepaalt artikel 19.2 van het beheerscontract dat bpost specifieke kwaliteitsdoelstellingen vastlegt en objectieve parameters gebruikt om de verwachte dienstverlening aan de klanten te meten.
16. Artikel 19.2 (a) van voornoemd beheerscontract bepaalt dat de wachttijd voor 80% tot 90% van de klanten minder dan vijf minuten moet bedragen en dat de meting van de wachttijd moet gebeuren op basis van de gegevens geregistreerd door de operationele systemen in de grote postkantoren, en door middel van mystery shopping in de kleinere kantoren die niet over een meetsysteem beschikken. Bovendien wordt bepaald dat de gegevens van het wachttijdberekeningssysteem minstens 45% van het totale aantal klantencontacten moeten vertegenwoordigen, behalve als dat percentage niet kan worden behaald door technische problemen met het wachttijdberekeningssysteem.
17. Wanneer de doelstelling bepaald in bovengenoemd artikel 19.2 (a) niet wordt behaald, dan kan de compensatie betaald door de Staat verminderd worden overeenkomstig de formule in artikel 19.3 van voornoemd contract.

3. Methodiek

18. Voor deze audit zijn drie verzoeken om informatie gestuurd naar bpost, zodat de UGent over de nodige gegevens beschikte om de audit uit te voeren en de werking van de gebruikte wachttijdmeetsystemen goed begreep. Alle data over de wachttijd afkomstig van de operationele systemen en de mystery shoppers voor de jaren 2024 en 2025 werden ter beschikking gesteld van de UGent, net als een aantal extra gegevens per postkantoor. Op basis van die gegevens en de antwoorden van bpost kon de UGent de gebruikte systemen beschrijven en de capaciteit ervan analyseren om op een objectieve en correcte manier betrouwbare en waarheidsgetrouwe gegevens te versturen.
19. De UGent heeft ook de betrouwbaarheid gecontroleerd van de uitgevoerde berekeningen op basis van de gegevens geregistreerd in het operationele systeem en de gegevens van de mystery shoppers, om na te gaan of het percentage van de klanten die in minder dan vijf minuten geholpen werden en het percentage klanten van wie de wachttijd is geregistreerd door een operationeel systeem, overeenkomen met de werkelijkheid.

4. Analyse van de meetsystemen gebruikt door bpost

4.1. Beschrijving van de meetsystemen

20. De twee gebruikte meetsystemen zijn het operationele ticketingsysteem in 147 postkantoren en het mysteryshoppingsysteem in alle postkantoren (656). Het mysteryshoppingsysteem wordt met andere woorden ook gebruikt in de kantoren die beschikken over een ticketingsysteem. Volgens interne gegevens op basis van de grootte van het postkantoor bedraagt het aantal bezoeken door mystery shoppers 2, 4 of 8 per jaar, goed voor in totaal 2252 bezoeken per jaar aan de 656 kantoren.
21. In de kantoren met een ticketingsysteem start de wachttijd wanneer het ticket genomen wordt, en eindigt ze bij de start van de interactie aan het loket. Wanneer de wachttijdmeting gebeurt door middel van mystery shopping, gebeurt de meting per smartphone en start de tijd bij aankomst in het postkantoor. De wachttijd eindigt bij de start van de interactie aan het loket.
22. Deze meetsystemen worden geleverd door externe dienstverleners, namelijk Qmatic voor het ticketingsysteem en Roamler voor het mysteryshoppingsysteem. De ticketinggegevens worden dagelijks automatisch opgenomen in het Power BI-verslag van bpost, maar de mysteryshoppinggegevens moeten door bpost manueel in het verslag worden opgenomen.

4.2. Beoordeling van de meetsystemen

4.2.1. In normale en in uitzonderlijke omstandigheden

23. In normale omstandigheden maakt het ticketingsysteem het onderscheid tussen wachttijden van minder dan 5 minuten, 5 tot 10 minuten en meer dan 10 minuten. Bij het mysteryshoppingsysteem hangt het ervan af of het kantoor al dan niet werd bezocht. Als er in een bepaalde maand geen bezoek was, is er ook geen wachttijd geregistreerd voor die maand. Als het kantoor in de loop van de maand één keer is bezocht, wordt dat bezoek beschouwd als representatief voor alle klanten tijdens die maand. Als het kantoor in de loop van de maand twee keer is bezocht, is de wachttijd het gemiddelde van beide gemeten wachttijden.
24. Wat de uitzonderlijke omstandigheden betreft, analyseert de audit het beheer van technische problemen en de wachttijdberekening voor klanten die geen ticket nemen. Er wordt tevens vermeld dat postkantoren uitzonderlijk gesloten kunnen zijn, met name wanneer medewerkers die een kantoor alleen openhouden, via de officiële procedure hun afwezigheid melden. In kantoren met een ticketingsysteem kan bpost op de hoogte zijn van een dergelijke sluiting wanneer er gedurende langere tijd geen enkel ticket wordt genomen. Om zich ervan te vergewissen dat het niet om een technisch probleem gaat, neemt bpost in dergelijke gevallen contact op met de verantwoordelijke in kwestie.
25. Technische problemen waardoor het systeem onbeschikbaar was, vertegenwoordigen slechts 1,33% van alle dagen. Het BIPT wordt enkel op de hoogte gebracht als het gaat om grootschalige problemen of wanneer het probleem meerdere dagen aanhoudt. Als op de dag van het technisch probleem in het postkantoor meer dan 20% van de klantencontacten is gemeten, wordt het percentage van binnen vijf minuten geholpen

klanten gebruikt voor alle klantencontacten van dat kantoor. Als omgekeerd minder dan 20% van de klantencontacten is gemeten, wordt forfaitair aangenomen dat 90% van de klanten binnen vijf minuten geholpen werd.

26. Zijn er geen technische problemen, dan wordt voor klanten die geen ticket nemen, het percentage gebruikt dat gemeten is voor klanten met ticket in hetzelfde kantoor op dezelfde dag. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer er geen wachtenden zijn.
27. Tijdens de piekuren is er in acht kantoren bovendien een snelloket, waar klanten geen ticket hoeven te nemen voor bepaalde snelle diensten die niet veel tijd in beslag nemen, zoals het versturen of ontvangen van aangetekende brieven of pakjes. Overeenkomstig het technische memorandum bij het 7^e beheerscontract, wordt voor dergelijke diensten aangenomen dat de wachttijd minder dan vijf minuten bedraagt voor 90% van de klanten.

4.2.2. Betrouwbaarheidsproblemen gegevens

28. Uit de geanalyseerde gegevens bleek dat in 2022 en 2023 respectievelijk 86,10% en 84,70% van de klanten binnen vijf minuten geholpen werd, wat niet overeenstemt met de informatie verstrekt door bpost bij de jaarlijkse controle door het BIPT. Uit de mededelingen van het BIPT over de jaarlijkse rapportering van de bpost-meetsystemen voor diensten van algemeen economisch belang blijkt dat de wachttijd in de postkantoren minder dan vijf minuten bedroeg voor 91,30% van de klanten in 2022⁷ en voor 89,70% in 2023⁸. Ondanks de aangehaalde redenen⁹ en de operationele wijzigingen om de wachttijd nauwkeuriger te berekenen door deze stop te zetten op het moment van de interactie aan het loket in plaats van het moment dat de klant wordt opgeroepen, acht de UGent een verschil van vijf procentpunten significant en niet aanvaardbaar zonder rechtvaardiging.
29. Mocht uit een herberekening van de gegevens voor 2024, toen 84,9% van de klanten binnen vijf minuten werd geholpen, eveneens een verschil van vijf procentpunt blijken, dan zou bpost niet langer voldoen aan de kwaliteitsdoelstelling in het beheerscontract om 80% van de klanten binnen vijf minuten te helpen.
30. Wanneer een postkantoor in de loop van de maand geen bezoek kreeg van een mystery shopper, dan worden er geen gegevens opgenomen. Hierdoor is er een ondervertegenwoordiging van de kleinere kantoren – die minder worden bezocht dan de grote – en van de kantoren zonder operationeel ticketingsysteem. Aangezien het percentage in minder dan vijf minuten geholpen klanten groter is wanneer de wachttijd gemeten wordt via mystery shopping dan via het operationele systeem, zou het percentage in minder dan vijf minuten geholpen klanten hoger moeten liggen als er een juist gewicht wordt toegepast voor de gegevens over de klantencontacten. De vastgestelde ondervertegenwoordigingen zijn statistisch niet te rechtvaardigen en zijn ook in het nadeel van bpost.
31. In kantoren met een ticketingsysteem nemen bepaalde klanten geen ticket in drie situaties:

⁷ [Mededeling van 5 december 2023 betreffende de rapportering van de bpost-meetsystemen voor het jaar 2022 binnen het kader van het beheerscontract voor diensten van algemeen economisch belang.](#)

⁸ [Mededeling van 23 oktober 2024 betreffende de rapportering van de bpost-meetsystemen voor het jaar 2023 binnen het kader van het beheerscontract voor diensten van algemeen economisch belang.](#)

⁹ Zie het als bijlage bijgevoegde verslag van de audit in kwestie, p.12/21.

- a) Bij technische problemen.
 - b) Voor bepaalde snelle diensten (het versturen en ontvangen van aangetekende brieven en pakjes).
 - c) Omdat er geen wachtrij is of omdat ze vergeten een ticket te nemen (deze categorie zou 10% van de klanten vertegenwoordigen).
32. Bpost meent dat 90% van de klanten binnen vijf minuten wordt geholpen bij technische problemen die verhinderen om voor 20% van de klanten de wachttijd te meten, of bij klanten die naar het kantoor komen voor snelle diensten. Na tegenstrijdige informatie meldde bpost dat voor klanten die onder c) vallen, de wachttijd wordt gebruikt van de klanten met een ticket in hetzelfde kantoor en tijdens dezelfde maand. Die tegenstrijdigheden geven aan dat de berekeningsmethode onvoldoende gedocumenteerd is en dat dezelfde gegevens tot verschillende resultaten kunnen leiden.
33. Als de klanten zonder ticket die geholpen worden in een kantoor met een operationeel ticketingsysteem, gelijkgesteld worden aan de klanten van wie de wachttijd wordt gemeten door een operationeel ticketingsysteem, voldoet bpost aan de vereiste vastgelegd in artikel 19.2 (a) van het beheerscontract, dat bepaalt dat de gegevens van het operationele systeem in normale omstandigheden minstens 45% van het totale aantal klantencontacten moeten vertegenwoordigen. In het omgekeerde geval blijkt uit het auditverslag op basis van de gegevens voor 2024 dat slechts voor 37,30% van de klanten de wachttijd wordt geregistreerd in een operationeel systeem.

4.2.3. Aanbevelingen

34. Op basis van de aangehaalde problemen raadt het BIPT bpost aan om de aanbevelingen van de UGent te volgen en de wachttijdberekeningsmethoden beter te documenteren. De documentatie moet de gegevensbronnen omvatten, de filters, de wegingen, de afwijkende gevallen en de correcties en samenvoegingen van de gegevens. Bovendien moet het BIPT duidelijk geïnformeerd worden over eventuele wijzigingen aan de berekeningsmethode wanneer de gegevens jaarlijks worden doorgestuurd. De wijzigingen in kwestie moeten gemotiveerd worden en vergezeld gaan van een impactanalyse. Op basis van alle gegevens en de toelichting verstrekt door bpost zou het BIPT het percentage in minder dan vijf minuten geholpen klanten moeten kunnen herberekenen, net als het percentage klanten van wie de wachttijd geregistreerd is in het operationele ticketingsysteem.
35. Op dit moment wordt alleen rekening gehouden met de wachttijd in een kantoor zonder ticketingsysteem indien het kantoor is bezocht door een mystery shopper. Volgens de UGent is die methode statistisch niet correct omdat rekening zou moeten worden gehouden met de gegevens van alle klanten, zelfs als het kantoor niet is bezocht.
36. Bovendien moeten de bezoeken van de mystery shoppers representatief zijn voor de echte klantenaantallen, maandelijks plaatsvinden op verschillende momenten en afgestemd zijn op de werkelijke drukte, die op bepaalde tijdstippen groter is. De resultaten moeten jaarlijks worden bezorgd aan het BIPT.
37. Het 7^e beheerscontract bepaalt dat de gegevens afkomstig van het operationele systeem 45% van de klanten moeten vertegenwoordigen. Volgens de UGent is dat een vage

kwaliteitsdoelstelling die ruimte laat voor interpretatie. Zo haalt de universiteit aan dat bpost vindt dat dat percentage wordt behaald, maar daarvoor de gegevens gebruikt van de klanten zonder ticket in een kantoor met een ticketingsysteem. Daarom raadt de UGent aan om de kwaliteitsdoelstellingen duidelijker te formuleren en bpost te verplichten om het BIPT een technisch verslag te bezorgen over de berekeningsmethode. Het BIPT is van oordeel dat de formulering van de verplichtingen waarop het Instituut toezicht uitoefent, eenduidig moet zijn, en dat alle vereiste informatie voor dat toezicht aan het Instituut moet worden bezorgd.

5. Conclusie

38. Het gebrek aan consistentie in de wachttijdberekening en het gebrek aan documentatie leiden ertoe dat de gegevens voor hetzelfde jaar tot verschillende resultaten kunnen leiden. Door operationele veranderingen om de wachttijd nauwkeuriger te berekenen, was het aantal klanten dat binnen vijf minuten geholpen wordt, met vijf procentpunt gedaald na een retroactieve herberekening voor de jaren 2022 en 2023.
39. De doelstelling om 80% van de klanten binnen vijf minuten te helpen, wordt tot nu toe behaald, maar dat is mogelijk niet langer het geval mocht de berekeningsmethode verder worden aangepast. Het percentage voor het jaar 2024 bedroeg immers 84,90%.
40. Hoewel bpost de doelstellingen van het 7^e beheerscontract respecteert op basis van de gegevens van zijn meetsystemen, moet worden opgemerkt dat de wachttijdberekeningsmethodes onvoldoende robuust zijn en na een kwaliteitscontrole niet kunnen garanderen dat de doelstellingen in kwestie ook werkelijk worden behaald.
41. In een postkantoor met een operationeel ticketingsysteem is de wachttijdmeting voor klanten zonder ticket onvoldoende duidelijk voor andere diensten dan snelle diensten, aangezien ze niet gestoeld is op gedetailleerde documentatie. De metingen in kwestie zouden 10% van de klanten vertegenwoordigen en de impact op het percentage klanten dat binnen vijf minuten wordt geholpen zou sterk wijzigen indien ervan wordt uitgegaan dat 100% van die klanten binnen vijf minuten wordt geholpen. Volgens de meest recente ontvangen informatie wordt echter het percentage gehanteerd voor klanten met ticket in hetzelfde kantoor in dezelfde maand.
42. Overeenkomstig het 7^e beheerscontract moeten de gegevens van het operationele ticketingsysteem minstens 45% van het totale aantal klantencontacten vertegenwoordigen. Dat percentage wordt alleen behaald op basis van alle klanten van wie de wachttijd wordt geregistreerd in een kantoor dat over een dergelijk systeem beschikt, inclusief gevallen waarbij de wachttijd forfaitair wordt berekend voor een snelloket of op basis van de door het operationele systeem in hetzelfde kantoor gemeten tijd, voor klanten die geen ticket nemen.
43. De in het beheerscontract geformuleerde doelstelling is vrij vaag en laat ruimte voor interpretatie, terwijl de klanten van wie de wachttijd rechtstreeks wordt geregistreerd door het operationele systeem, slechts 37,30% vertegenwoordigen.
44. De wachttijdmetingen in kantoren zonder operationeel ticketingsysteem zijn ondervertegenwoordigd. Ze worden immers enkel meegerekend voor de maanden waarin het kantoor bezocht is door een mystery shopper en stemmen niet overeen met alle klantencontacten. Doordat het percentage van in minder dan vijf minuten geholpen klanten hoger ligt wanneer de wachttijd gemeten wordt via mystery shopping, is die ondervertegenwoordiging van kantoren zonder operationeel systeem statistisch niet correct.
45. Er zijn voldoende jaarlijkse metingen via mystery shopping om precieze gegevens te verstrekken over de wachttijd, maar de verdeling van de mysterybezoeken is niet optimaal en weerspiegelt de echte drukte in de kantoren niet.

46. De audit komt tot de conclusie dat het BIPT door het gebrek aan documentatie over de wachttijdberekeningsmethode in de postkantoren de finale door bpost verstrekte percentages niet kan verifiëren om de naleving na te gaan van de kwaliteitsdoelstellingen in het beheerscontract, meer bepaald het percentage in vijf minuten geholpen klanten en het percentage klanten van wie de gegevens worden geregistreerd in een operationeel ticketingsysteem.
47. Op basis van deze audit en in afwachting van het toekomstige beheerscontract wenst het BIPT een eenduidige formulering van de kwaliteitsdoelstellingen en wenst het Instituut dat bpost indien nodig verplicht wordt om gedetailleerde documentatie te verstrekken over de meet- en berekeningsmethode, zodat het BIPT de verstrekte cijfers kan controleren.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Bijlage 1. Auditverslag wachttijdmeetsystemen

Auditverslag

Meetsysteem bpost

wachttijden in postkantoren

Faculteit Wetenschappen
Vakgroep Geografie
MSc. Bart De Wit, MSc. Kato Selis, Prof. dr. Frank Witlox

Contact: frank.witlox@ugent.be

Campus Sterre, gebouw S8
Krijgslaan 281 WE12, 9000 Gent

www.ugent.be

INHOUDSOPGAVE

1	Doelstellingen	3
2	Vereisten beheerscontract en cijfers	4
3	Beschrijving van het meetsysteem van wachttijden door bpost	
3.1	Wachttijdmeetsystemen	5
3.2	Berekeningsmethoden	6
3.3	Uitzonderlijke situaties	7
4	Aangeleverde data door bpost	9
4.1	Geaggregeerde data	9
4.2	Niet-geaggregeerde data	10
5	Evaluatie van de gebruikte meet- en berekeningsmethode	11
5.1	Inconsistente gegevens over wachttijden in 2022 en 2023	11
5.2	Sous-représentation des bureaux de poste dépourvus de système de ticketing	12
5.3	Interpretatie en naleving van 45%-norm voor klantcontacten	13
5.4	Representativiteit mystery shoppers	14
5.5	Onduidelijke berekeningsmethode klanten zonder ticket	15
6	Besluit	17

1 DOELSTELLINGEN

Dit auditverslag heeft als doel de betrouwbaarheid, adequaatheid en objectiviteit te evalueren van het interne meetsysteem van bpost dat de wachttijden in de postkantoren meet. Deze audit is uitgevoerd in opdracht van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT).

Context:

- Het BIPT heeft de wettelijke taak om te controleren of bpost de wettelijke verplichtingen naleeft, waaronder de wachttijd in postkantoren.
- Voor de uitvoering van Diensten van Algemeen Economisch Belang ontvangt bpost een financiële vergoeding van de Staat in het kader van het zevende beheerscontract (2022-2026).
- In 2022 is het BIPT gestopt met controles op het terrein en is het overgeschakeld op het verifiëren van de interne meetsystemen van bpost door middel van thematische audits.

Doelstelling:

- De audit onderzoekt de betrouwbaarheid en accuraatheid van het interne meetsysteem van bpost voor het meten en doorsturen van wachttijden.
- Daarnaast wordt geanalyseerd of het systeem adequaat en objectief is, en of de gegenereerde gegevens overeenstemmen met de werkelijkheid.

Belangrijkste aandachtspunten van de audit:

- **Meetsysteem:** het door bpost gebruikte systeem om de wachttijden te bepalen, inclusief de verhouding tussen de operationele systemen en mystery shopping, wordt in detail beschreven.
- **Representativiteit:** er wordt gecontroleerd of de data uit het meetsysteem voldoende representatief is voor de algehele werking van de bpost-postkantoren.
- **Objectiviteit:** de onderliggende berekeningen worden geanalyseerd op hun correctheid om te garanderen dat het systeem objectief functioneert en de realiteit accuraat weerspiegelt.

De bevindingen van de audit worden beschreven in dit verslag, samen met een beschrijving van het geanalyseerde meetsysteem.

2 Vereisten beheerscontract en cijfers

Artikel 19.2 van het zevende beheerscontract (2022-2026) stelt dat bpost objectieve parameters gebruikt om de wachttijden in de postkantoren te meten. De wachttijden moeten **korter** zijn **dan 5 minuten voor 80% van de klanten**. De meting moet gebaseerd worden op gegevens die geregistreerd worden door operationele systemen ("wachtrijssystemen") die geïnstalleerd zijn in de grotere postkantoren en gegevens verkregen via mystery shopping in kleinere postkantoren die niet met een systeem voor de berekening van de wachttijd zijn uitgerust. De gegevens van de wachtrijssystemen dienen **minstens 45% van het totale aantal klantcontacten te weerspiegelen**, met uitzondering van de hypothese waarbij technische problemen zouden verhinderen dat deze verhouding wordt bereikt.

Het BIPT heeft vastgesteld dat de wachttijd in de afgelopen jaren is gestegen op basis van onderstaande cijfers overgenomen uit het Advies van de Raad van het BIPT van 14 augustus 2025 betreffende de actieplannen 2023 en 2024 van bpost naar aanleiding van de klantentevredenheidsenquête 2023.

Gemiddeld e wachttijd in het postkantoor	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
< 5'	85,50 %	85,40 %	82,40 %	85,20 %	86,90 %	89,20 %	91,90 %	92,40 %	91,30 %	89,70 %
5'-10'	9,80%	10,40 %	11,20 %	10,10 %	8,80%	7,80%	6,00%	/	/	/
> 10'	4,40%	4,20%	6,40%	4,70%	4,30%	3,10%	2,10%	/	/	/

3 Beschrijving van het meetsysteem van wachttijden door bpost

Als eerste stap in de evaluatie van het interne meetsysteem voor wachttijden in de bpost-postkantoren, hebben we bpost enkele vragen gesteld. Dit gaf inzicht in de gehanteerde meetmethoden en de datakwaliteit, zodat we de nauwkeurigheid, consistentie en betrouwbaarheid ervan konden analyseren.

De vragen richtten zich op zowel de data als de meetmethoden.

Voor de data hebben we gevraagd naar de complete dataset van de geregistreerde wachttijden in de postkantoren voor de jaren 2024 en/of 2025 afkomstig van zowel de operationele systemen als de mystery shopping. Daarnaast vroegen we naar enkele aanvullende gegevens per postkantoor, namelijk het gemiddelde aantal klanten en de gemiddelde personeelsbezetting per jaar. Het doel hiervan was om inzicht te krijgen in hoe deze data worden verzameld en bijgewerkt, en of deze beschikbaar zijn voor onze eigen analyse.

Voor de meetmethoden lag de focus op een beschrijving van het meetsysteem voor het registreren van de wachttijden, de werking van de operationele systemen en de procedure achter de mystery shopping.

De uiteindelijke beschrijving van het meetsysteem is gebaseerd op de antwoorden die bpost aanleverde gedurende verschillende vraagronden. Op basis hiervan lichten we achtereenvolgens de twee wachttijdmeetsystemen toe, de gehanteerde berekeningsmethoden en de aanpak bij verschillende uitzonderlijke situaties.

3.1 Wachttijdmeetsystemen

Bpost gebruikt twee verschillende systemen om de wachttijd in zijn postkantoren te meten:

- 1) **Automatisch ticketingsysteem** (in 147 kantoren) via het QMATIC-systeem. De gegevens worden dagelijks automatisch ingevoerd in een algemeen Power BI-rapport bij bpost. De wachttijd wordt gemeten vanaf het moment dat de klant bij aankomst in het kantoor een ticket neemt tot het moment dat de loketmedewerker de interactie met de klant start.
- 2) **Mystery shopping** (in alle 656 postkantoren) via het externe bedrijf Roamler. De wachttijden worden door mystery shoppers geregistreerd tijdens hun kantoorbezoek, manueel ingevoerd en via een rapportage doorgegeven aan bpost. Bpost registreert deze gegevens vervolgens handmatig in het algemene Power BI-rapport.

Het aantal mystery shopping-bezoeken per jaar wordt bepaald op basis van de grootte van het postkantoor, wat neerkomt op een totaal van 2.252 metingen per jaar (zie onderstaande tabel). In de Service Level Agreement (SLA) met Roamler is geen specifiek tijdstip voor de bezoeken vastgelegd. Wel is afgesproken dat de bezoeken gelijkmatig worden verdeeld over vier golven en over de verschillende dagen van de week, om zo een representatief beeld van de realiteit te krijgen. Roamler rapporteert periodiek over deze verdeling aan bpost.

Type kantoor	# kantoren	# bezoeken/jaar	Totaal # bezoeken
Groot	- 38	- 8	- 304
Gemiddeld	- 223	- 4	- 892
Klein	- 133	- 4	- 532
"Agence"	- 262	- 2	- 524
TOTAAL	- 656	-	- 2.252

Beide meetsystemen worden geleverd door gespecialiseerde externe partners (QMATIC en Roamler). De aan Roamler opgelegde targets worden structureel nageleefd. Bpost heeft maandelijks een overleg en elk kwartaal een uitgebreider evaluatiegesprek met Roamler. Er is tevens een SLA opgesteld met vaste afspraken voor situaties waarin het beoogde aantal bezoeken niet wordt gehaald.

Het totale aantal werkelijke klantcontacten per postkantoor wordt parallel geregistreerd in de NERO-applicatie (de software waarmee medewerkers commerciële interacties met klanten registreren).

3.2 Berekeningsmethoden

Het totale percentage klanten met een wachttijd van minder dan 5 minuten wordt automatisch berekend in Power BI, waarin de data van beide meetsystemen worden geconsolideerd.

Om het uiteindelijke aandeel klanten te bepalen dat al dan niet langer dan 5 minuten moet wachten, hanteert bpost de volgende methodiek onder normale omstandigheden:

- a) **Kantoren met ticketingsysteem:** op niveau van het individuele kantoor wordt dagelijks het exacte aantal klanten geteld in drie categorieën: een wachttijd minder dan 5 minuten, tussen 5 en 10 minuten en meer dan 10 minuten. Op kantooniveau is dit dus een puur gemeten (en geen berekend) cijfer. Voor het ticketingsysteem worden alle data meegenomen zonder voorafgaande opschoning. De berekening baseert zich uitsluitend op klanten die daadwerkelijk aan het loket zijn geholpen (waarbij de loketmedewerker registreert: *klant aanwezig*, *klant niet aanwezig* of *klant zonder ticket*).
- b) **Kantoren zonder ticketingsysteem:** de meting van de mystery shopping wordt als representatief beschouwd voor het volledige kantoor gedurende die specifieke, volledige maand. Het resulterende percentage wordt dus toegepast op alle geregistreerde contacten van die maand. Hierbij gelden drie scenario's:
 - Als een kantoor in een bepaalde maand niet wordt bezocht, is er voor die maand geen meting beschikbaar voor dat kantoor.
 - Als er één bezoek heeft plaatsgevonden in een bepaalde maand, wordt aangenomen dat dit representatief is voor alle contacten in die maand (alle contacten vallen dan ofwel in de categorie '< 5 minuten' ofwel in '> 5 minuten').

- Indien er uitzonderlijk twee bezoeken in dezelfde maand plaatsvinden, wordt het gemiddelde van de twee metingen toegepast op het totale aantal contacten van die maand.

Om het percentage klantcontacten met meting via ticketingsysteem te berekenen, wordt het aantal klantcontacten in kantoren met een ticketsysteem vergeleken met het totaal aantal klantcontacten in een kantoor:

$$\% \text{ contacten met meting via ticket} = \frac{\text{totaal \# contacten ticketingsysteem}}{\text{totaal \# contacten}}$$

3.3 Uitzonderlijke situaties

3.3.1 Technische problemen

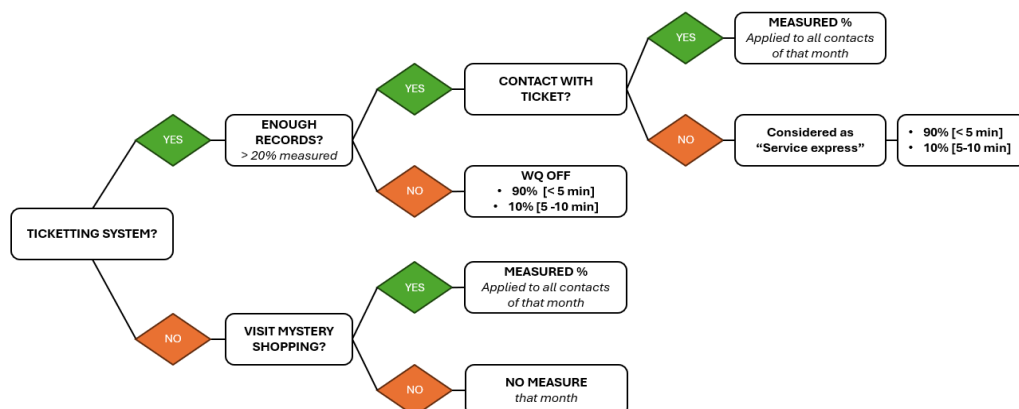
Technische of operationele problemen van korte duur en/of met zeer lokale impact worden niet proactief aan het BIPT gemeld door bpost. Dit zou een onredelijke administratieve last met zich meebrengen, zonder dat het extra toegevoegde waarde biedt voor de algehele meetresultaten. Bij grootschalige of structurele storingen (algemene uitval en/of problemen gedurende meerdere dagen) wordt het BIPT wel geïnformeerd.

Technische problemen komen overigens zelden voor. In 2025 (gemeten van januari tot en met november) was het ticketingsysteem over alle uitgeruste postkantoren heen in totaal 529 dagen buiten gebruik. Dit komt neer op een onbeschikbaarheid van 1,33%.

In het geval van een technisch probleem stelt bpost alles in werking om dit zo snel mogelijk op te lossen. Indien het ticketingsysteem in een kantoor uitvalt, wordt het resultaatpercentage voor die specifieke dag als volgt opgevangen:

- Voldoende metingen (> 20% van de contacten gemeten):** als ondanks de storing toch meer dan 20% van de klanten die dag een ticket heeft geregistreerd, beschouwt bpost de data als voldoende betrouwbaar (dit komt overeen met ongeveer 2 uur een correct werkend systeem). Het werkelijk **gemeten percentage** klanten dat binnen 5 minuten is geholpen, wordt in dat geval **toegepast op alle contacten** van dat kantoor op die dag.
- Onvoldoende metingen (> 80% van de contacten zonder ticket):** indien minder dan 20% van de klanten die dag een ticket had (de drempelwaarde waarbij bpost aanneemt dat het systeem het grootste deel van de dag 'uit' stond), vervalt de werkelijke data van die dag volledig. In plaats daarvan wordt automatisch een vaste standaardwaarde (dummy) van **90% van de contacten binnen 5 minuten** gehanteerd voor de volledige dag. Dit omdat het postkantoor niet verantwoordelijk is voor het technische probleem.

Dit wordt voorgesteld via onderstaand schema:



3.3.2 Klant zonder ticket

Het aandeel klanten dat zonder ticket wordt geholpen, wordt op afstand opgevolgd en gecontroleerd. Dit gebeurt via de centrale diensten (wekelijkse regionale opvolging) en via Lean Coaches en regionale managers die deze informatie gebruiken om de kantoren op te volgen en te coachen. Wanneer dit aantal in een kantoor aanzienlijk toeneemt, wordt direct de oorzaak van het probleem onderzocht.

Er worden twee situaties onderscheiden waarin een klant geen ticket heeft:

- Klant zonder ticket aan een **regulier loket** (zonder technisch probleem): dit doet zich bijvoorbeeld voor wanneer een klant het postkantoor binnenkomt en er geen wachtrij is. Omdat de wachtruimte dan leeg is, loopt de klant rechtstreeks naar het loket zonder eerst een ticket te nemen. Om toch een volledige meting van alle klantcontacten te behouden, krijgt deze klant automatisch **dezelfde wachttijdscore toegekend als de gemeten klanten met ticket** in dat kantoor op die dag.
- Klant zonder ticket bij een **expresloket of -dienst**: deze specifieke loketten (gedefinieerd in artikel 15 van de bijlage bij het zevende beheerscontract) zijn uitsluitend bedoeld voor een beperkt aantal snelle verrichtingen (zoals het verzenden en ontvangen van aangetekende zendingen of pakketten) en zijn vaak losgekoppeld van het reguliere ticketingsysteem. In het bovenstaande stroomschema stemt dit overeen met de route 'yes > yes > no'. Omdat de wachttijd hier van nature zeer kort is, hanteert bpost op basis van interne schattingen het uitgangspunt dat 90% van deze klanten binnen 5 minuten wordt geholpen. Het totale aantal expresklanten is bekend via de unieke ID-code op de tablet van de medewerker die de transacties uitvoert. Momenteel beschikken slechts acht postkantoren over dergelijke expresloketten, die bovendien enkel worden ingezet tijdens piekuren.

3.3.3 Sluiting van postkantoren

De geplande of uitzonderlijke sluiting van postkantoren wordt op twee manieren opgevolgd en opgevangen:

- 1) Via de **personeelsplanning**: elk kantoor heeft een vaste personeelsplanning. Indien een medewerker zich onverwacht ziekmeldt via de officiële procedure, wordt de planningsdienst direct op de hoogte gebracht. Als deze medewerker die dag het kantoor alleen zou openen, weet de planner direct dat het kantoor gesloten zal blijven, tenzij er tijdig vervanging wordt geregeld.
- 2) Via de **wachtrijdata** (ticketing): bpost kan centraal waarnemen wanneer een QMATIC-toestel offline is of wanneer er gedurende een lang tijd geen enkel ticket genomen wordt. Omdat dit ook door een puur technisch probleem kan komen, wordt er bij dergelijke signalen direct contact opgenomen met de clusterverantwoordelijke om de exacte oorzaak te achterhalen. Deze vorm van monitoring is niet permanent en is logischerwijs beperkt tot de grotere kantoren die met een ticketingsysteem zijn uitgerust.

4 Aangeleverde data door bpost

4.1 Geaggregeerde data

De geaggregeerde data was een Excelbestand met volgende attributen:

- postkantoor [POS]
- ticketing of mystery shopping [Ticketing/Mystery Shop.]
- maand [MONTH]
- gemeten contacten [Measured_contacts]
- gemeten contacten < 5 minuten [Measured<5]
- alle contacten [All_contacts]
- herziene contacten [Reviewed_contacts]
- herziene contacten < 5 minuten [Reviewed_contacts<5]
- % aantal klantcontacten < 5 minuten [%measured_contacts<5]

[Vertrouwelijk]

[Vertrouwelijk]

[Vertrouwelijk]

4.2 Niet-geaggregeerde data

Voor het jaar 2024 werd de ruwe, niet geaggregeerde data opgevraagd:

- bezoeken van mystery shoppers met datum, uur, wachttijd en postkantoor (*2250 records*)

```
Post_Office;FRC_CODE;TIME;DATE_WRONG TIME;WAITING
MORLANWELZ;114120;14:11;22/01/2024 18:03;0
NIJLEN;299000;10:10;31/01/2024 09:19;7
BONHEIDEN;268900;09:39;11/01/2024 08:44;13
MECHELEN GROTE MARKT;239300;13:24;12/01/2024 12:33;59
WATERMAAL KEYM;39400;14:02;16/01/2024 13:09;3
HEIST BERGSTRAAT;225700;11:54;25/01/2024 11:33;287
EDEGEM CENTRUM;273700;10:38;11/01/2024 09:43;12
WILRIJK BIST;415700;10:39;30/01/2024 09:44;9
KNOKKE STATION;285700;14:36;18/01/2024 18:09;207
```

- alle registraties van het ticketingsysteem met datum, uur, wachttijd en postkantoor
(12.620.097 records)

```
DATE;KEY;FRC_CODE;TIME;WAITING_TIME;K002;NB;KEY_K002;Post_Office
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P001";"232200";" 09:30:50";0;"20241010232200";1;"20241010232200P001-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P004";"232200";" 09:33:38";0;"20241010232200";1;"20241010232200P004-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P005";"232200";" 09:37:41";0;"20241010232200";1;"20241010232200P005-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P003";"232200";" 09:32:43";0;"20241010232200";1;"20241010232200P003-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P006";"232200";" 09:38:52";0;"20241010232200";1;"20241010232200P006-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P008";"232200";" 09:39:44";0;"20241010232200";1;"20241010232200P008-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P009";"232200";" 09:39:51";0;"20241010232200";1;"20241010232200P009-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P010";"232200";" 09:40:26";0;"20241010232200";1;"20241010232200P010-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P012";"232200";" 09:42:16";0;"20241010232200";1;"20241010232200P012-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
```

- alle klantencontacten op basis van het kassasysteem met datum, uur en postkantoor
(33.682.724 records)

```
DATE;KEY;FRC_CODE;TIME;WAITING_TIME;K002;NB;KEY_K002;Post_Office
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P001";"232200";" 09:30:50";0;"20241010232200";1;"20241010232200P001-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P004";"232200";" 09:33:38";0;"20241010232200";1;"20241010232200P004-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P005";"232200";" 09:37:41";0;"20241010232200";1;"20241010232200P005-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P003";"232200";" 09:32:43";0;"20241010232200";1;"20241010232200P003-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P006";"232200";" 09:38:52";0;"20241010232200";1;"20241010232200P006-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P008";"232200";" 09:39:44";0;"20241010232200";1;"20241010232200P008-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P009";"232200";" 09:39:51";0;"20241010232200";1;"20241010232200P009-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P010";"232200";" 09:40:26";0;"20241010232200";1;"20241010232200P010-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
2024-10-10 00:00:00,000;"20241010232200P012";"232200";" 09:42:16";0;"20241010232200";1;"20241010232200P012-";"20241010232200-";"TONGEREN LUIKERSTEENWEG"
```

5 Evaluatie van de gebruikte meet- en berekeningsmethode

5.1 Inconsistente gegevens over wachttijden in 2022 en 2023

VASTSTELLING

De meting van de wachttijd in de aangeleverde data komen niet overeen met de gegevens die eerder aan het BIPT werden bezorgd in het eindrapport over de resultaten van de klanttevredenheid in 2024 voor de jaren 2022 en 2023. In 2022 bedroeg het percentage klanten dat in minder dan 5 minuten geholpen werd **86,1%** volgens de gedetailleerde gegevens die ons werden aangeleverd, terwijl het eindrapport voor 2022 een percentage van **91,3%** vermeldt. In 2023 werden volgens de gedetailleerde gegevens die ons werden aangeleverd **84,7%** van de klanten in minder dan 5 minuten geholpen, wat niet overeenkomt met de **89,7%** die werd meegedeeld in de jaarlijkse evaluatie van het beheerscontract voor 2023 en het eindrapport over de resultaten van de klanttevredenheid in 2024.

VERANTWOORDING BPOST

Bpost vermeldt dat in 2024 de berekeningsformule van de meting licht werd aangepast naar aanleiding van verschillende operationele wijzigingen, zodat deze beter aansluit bij de realiteit. Enkele redenen hiervoor zijn:

- Geleidelijke vervanging van de commerciële interface POSTSTATION door de applicatie NERO vanaf 2022: de wachttijdmeting stopt nu wanneer de klant zich aan het loket aanbiedt en de medewerker de commerciële transactie start (in plaats van wanneer de klant werd opgeroepen om aan het loket geholpen te worden), wat het resultaat licht verslechtert.
- Afschaffing van de Dropbox-dienst: alle klanten die een pakket afgeven worden nu opgenomen in de klassieke wachttijdmeting (in plaats van de standaard wachttijd < 5 minuten (100%) bij het afgeven van een pakket zonder in de wachtrij te moeten staan), wat het resultaat eveneens licht verslechtert.
- Afschaffing van het ticketingsysteem in vier middelgrote postkantoren.
- Migratie van rapportage naar Power BI: in de aangeleverde gedetailleerde data werden de gegevens voor 2022 en 2023 retroactief herberekend op basis van de nieuwe formule, wat resulteert in strengere resultaten voor bpost.

EVALUATIE

De verantwoording die bpost geeft, lijkt niet te volstaan om de geobserveerde verschillen te verklaren. Er zijn inderdaad een aantal systemen veranderd doorheen de jaren. Dat kan verschillen tussen de verschillende jaren verklaren, maar niet de verschillen tussen twee berekeningen voor hetzelfde jaar. De formule of berekeningsmethode werd volgens de toelichting niet fundamenteel gewijzigd. Het lijkt er daarom eerder op dat de berekeningen niet correct of niet consistent zijn uitgevoerd.

Een verschil van 5 procentpunt of meer tussen twee berekeningen voor hetzelfde jaar is aanzienlijk en kan niet zonder bijkomende onderbouwing worden aanvaard.

5.2 Ondervertegenwoordiging van postkantoren zonder ticketingsysteem

VASTSTELLING

In de berekeningsmethode die bpost beschrijft, wordt meerdere keren vermeld dat klantcontacten van een bepaalde maand voor een postkantoor niet meetellen wanneer er in die maand geen bezoek van een mystery shopper heeft plaatsgevonden.

EVALUATIE

Dit leidt tot een ondervertegenwoordiging van postkantoren met twee of vier bezoeken van mystery shoppers per jaar tegenover die met 8 bezoeken. En belangrijker zorgt dit voor een sterke ondervertegenwoordiging van postkantoren zonder ticketingsysteem in het totaalcijfer.

Voor 2024 gaat het om 16,5 miljoen klantcontacten in postkantoren met een ticketingsysteem, met een wachttijd van 82,3% onder de 5 minuten, en 17,4 miljoen klantcontacten in postkantoren zonder ticketingsysteem, waar via mystery shopping een wachttijd van 93,2% onder de 5 minuten werd vastgesteld.

Een logisch gewogen totaalcijfer op basis van de reële klantcontacten zou daardoor 87,9% bedragen. Omdat bij de postkantoren zonder ticketingsysteem echter een groot deel van de klantcontacten niet wordt meegenomen, krijgen de wachttijden in deze postkantoren een te laag gewicht. Daardoor komt het gerapporteerde totaalcijfer uit op 85,1%.

	<5 min	reële klantcontacten (correcte berekening)	meegenomen klantcontacten (berekening bpost)
Ticketing	82,34%	16.507.558	13.592.715
Mystery shopping	93,22%	17.354.342	4.625.075
TOTAAL		33.861.900	18.217.790
gewogen gemiddelde < 5 min		87,92%	85,10%

Deze ondervertegenwoordiging is statistisch niet te verantwoorden. De afwijking heeft een duidelijke impact op het totaalcijfer en is te groot om te negeren. De reële waarde zou, afhankelijk van het jaar 3 tot 4% hoger moeten liggen (dus in de positieve richting).

5.3 Interpretatie en naleving van 45%-norm voor klantcontacten

VASTSTELLING

Artikel 13 van de bijlage bij het zevende beheerscontract – Kwaliteitsdoelstellingen Retailnetwerk bepaalt dat de gegevens van de wachtrijsystemen minstens **45%** van het totale aantal klantcontacten in een bepaald jaar moeten vertegenwoordigen.

Uit de data van 2024 blijkt echter dat slechts 37,3% van de klanten effectief werd geregistreerd via het wachtrijsysteem, namelijk het ticketingsysteem.

VERANTWOORDING BPOST

Bpost liet ons na de eerste vragenronde weten dat het percentage van 45% wordt bereikt voor de klanten waarvan de gegevens door het operationele systeem zijn geregistreerd.

In een verdere verduidelijking stelt bpost dat het met “gegevens van wachtrijsystemen” doelt op de gegevens van kantoren waar een ticketingsysteem voor wachtrijen wordt gebruikt. Daarbij worden dus niet alleen klanten met een ticket meegeteld, maar ook klanten zonder ticket en klanten aan expresloketten in postkantoren met een ticketingsysteem.

EVALUATIE

Voor het jaar 2024 vindt inderdaad 48,7% van de klantcontacten plaats in een postkantoor met een ticketingsysteem. Ongeveer vier op de vijf klanten neemt echter effectief een ticket. Daardoor is er in 2024 slechts voor 37,3% van de klantcontacten informatie over de wachttijd via het ticketingsysteem.

Uit gesprekken met het BIPT begrijpen we dat het BIPT de redenering van bpost volgt en dat de KPI van 45% volgens die interpretatie effectief gehaald wordt.

Hieruit concluderen we dat de beheersovereenkomst op dit punt te vaag werd opgesteld.
--

5.4 Representativiteit mystery shoppers

VASTSTELLING

Elk jaar worden ruim 2.000 metingen van wachttijden uitgevoerd door mystery shoppers in postkantoren zonder ticketingsysteem. Dat aantal is op zich voldoende groot om tot een nauwkeurige inschatting van de wachttijd te komen, op voorwaarde dat de spreiding van de metingen correct is.

VERANTWOORDING BPOST

Volgens bpost worden deze bezoeken zo goed mogelijk gespreid in de tijd en worden ze door bpost opgevolgd.

EVALUATIE

Voor een representatieve meting moet de spreiding van de bezoeken door mystery shoppers overeenkomen met de spreiding van de effectieve klantenbezoeken in de tijd: per maand van het jaar, per dag van de week en per uur van de dag. Aangezien het aantal klanten en de wachttijd logischerwijze met elkaar samenhangen (op drukke momenten zal de wachttijd groter zijn), kan een verkeerde spreiding leiden tot een duidelijke onderschatting van de wachttijden.

Een voorbeeld:

Stel dat een postkantoor 10 uur open is en dat er elk uur één wachttijdmeting wordt uitgevoerd. Slechts bij één meting is de wachttijd langer dan 5 minuten. Op basis daarvan zou men kunnen besluiten dat in 90% van de tijd de wachttijd minder dan 5 minuten bedraagt. Als tijdens dat ene uur echter 30% van de klanten van die dag langskomt, dan heeft niet 10%, maar 30% van de klanten een wachttijd van meer dan 5 minuten.

Om te onderzoeken of de steekproef van de mystery shoppers representatief is voor de postkantoren zonder ticketingsysteem, werd dezelfde steekproef virtueel toegepast op de postkantoren met ticketingsysteem. Voor elk tijdstip waarop een mystery shopper een bezoek uitvoerde, werd uit het ticketingsysteem het record genomen dat het dichtst bij dat tijdstip lag. Op die manier kan worden nagegaan of de spreiding van de steekproef representatief is.

In de volledige dataset van het ticketingsysteem van 2024 bedroeg het aandeel klanten met een wachttijd van minder dan 5 minuten 82,38%. Wanneer de steekproef werd genomen op basis van de tijdstippen van de mystery shoppers, bedroeg dat aandeel 82,61%. De afwijking is dus zeer beperkt. Dit resultaat is echter niet vanzelfsprekend: als de bezoeken van mystery shoppers vaker tijdens rustigere uren zouden plaatsvinden, zou de afwijking veel groter kunnen zijn.

Deze analyse vormt echter slechts een indirecte toets van de representativiteit van de mystery-shoppingbezoeken. De vergelijking werd uitgevoerd binnen de populatie van postkantoren met een ticketingsysteem en toont bijgevolg niet rechtstreeks aan dat dezelfde spreiding van bezoekmomenten ook representatief is voor postkantoren zonder ticketingsysteem.

Verschillen tussen beide groepen, bijvoorbeeld in openingsuren, klantenvolumes of de spreiding van klantcontacten over de dag, kunnen niet worden uitgesloten. De resultaten geven wel een indicatie dat de gekozen tijdstippen van de mystery-shoppingbezoeken op zich geen duidelijke systematische

tijdsgebonden vertekening veroorzaken, maar volstaan niet om de representativiteit voor de postkantoren zonder ticketingsysteem volledig aan te tonen.

Bpost evalueert daarom onvoldoende of de spreiding van de bezoeken van mystery shoppers overeenkomt met de spreiding van de effectieve klantbezoeken. Voor het onderzochte jaar 2024 is de afwijking waarschijnlijk eerder beperkt, maar dat biedt geen garantie dat dit ook in de toekomst het geval zal zijn.

5.5 Onduidelijke berekeningsmethode klanten zonder ticket

VASTSTELLING

De manier waarop klanten zonder ticket worden meegenomen in de berekening van de wachttijd-KPI is onvoldoende duidelijk en niet consequent gedocumenteerd. Tijdens de audit werd hierover verschillende keren bijkomende toelichting gevraagd aan bpost. De antwoorden, schema's en aangeleverde berekeningsbestanden stemmen echter niet volledig met elkaar overeen.

Binnen de categorie "klanten zonder ticket" onderscheidt bpost drie situaties:

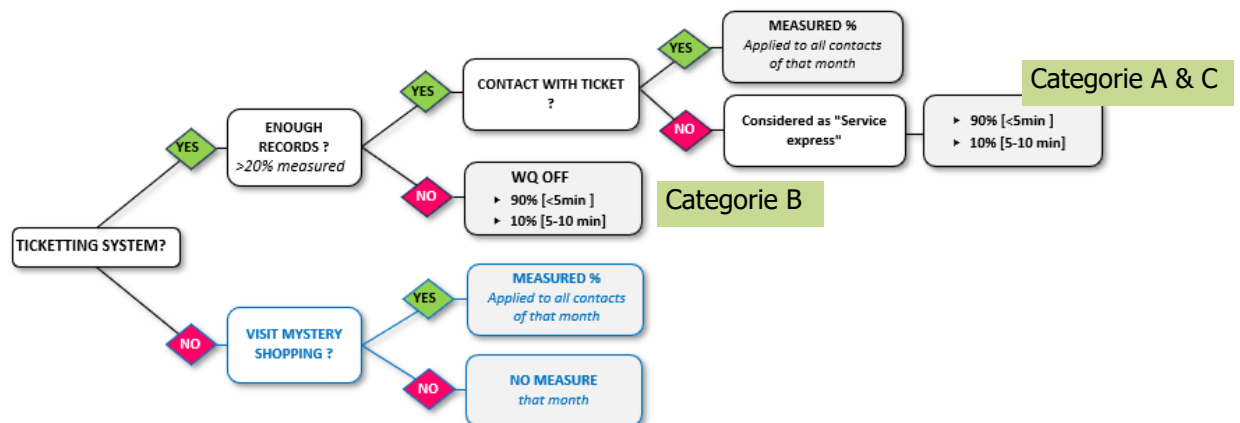
- **Categorie A: exprescontacten**
Dit zijn klanten die gebruikmaken van een expresloket.
- **Categorie B: klanten zonder ticket wegens een technisch defect**
Dit zijn klanten die geen ticket nemen omdat het ticketingsysteem niet of onvoldoende heeft gewerkt. Volgens bpost gaat het daarbij om situaties waarin minder dan 20% van de klanten op die dag een ticket heeft genomen.
- **Categorie C: klanten zonder ticket terwijl het ticketingsysteem correct werkt**
Dit zijn klanten die geen ticket nemen, bijvoorbeeld omdat er geen wachtrij is en zij rechtstreeks naar het loket kunnen gaan. Deze categorie vertegenwoordigt de grootste groep binnen de klanten zonder ticket. Volgens de aangeleverde gegevens gaat het om ongeveer 10% van alle klantcontacten in alle postkantoren.

Net over categorie C bestaat de meeste onduidelijkheid. Het gaat om een aanzienlijke groep klantcontacten, maar de manier waarop deze groep wordt verwerkt in de KPI-berekening werd door bpost niet steeds op dezelfde manier beschreven.

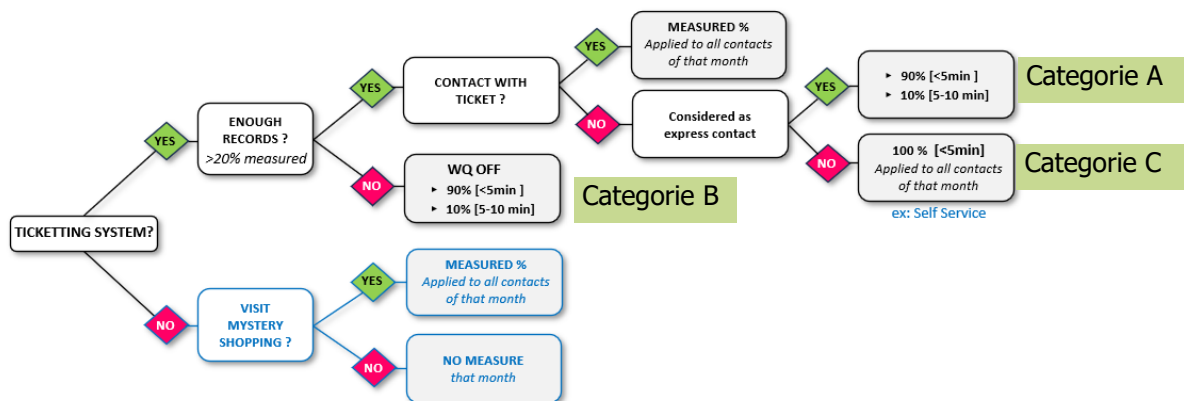
ANTWOORDEN BPOST

In de loop van de audit werden verschillende antwoorden ontvangen over de behandeling van klanten zonder ticket.

In een eerste toelichting van **17 december 2025** stelde bpost dat klanten zonder ticket, ongeacht de categorie, forfaitair worden behandeld als contacten waarvan 90% binnen 5 minuten wordt geholpen. Volgens het schema kregen dus zowel categorie A, B als C een waarde van $90\% < 5$ minuten.



In de aangeleverde Excelbestanden van **19 januari 2026** stond echter ook een schema met een andere benadering. Daaruit volgde dat categorie A en B wel forfaitair worden behandeld als 90% < 5 minuten, maar dat categorie C wordt behandeld als 100% < 5 minuten.



Uit de berekeningsmethode in hetzelfde Excelbestand bleek vervolgens opnieuw een andere interpretatie. Daaruit kon worden afgeleid dat klanten van categorie C niet noodzakelijk 100% < 5 minuten krijgen, maar dat zij het gemiddelde resultaat krijgen van de klanten mét ticket in hetzelfde kantoor en dezelfde maand.

In een bijkomend antwoord van **3 maart 2026** bevestigde bpost uiteindelijk dat categorie C op die manier wordt verwerkt: klanten zonder ticket terwijl het ticketingsysteem correct werkt, krijgen hetzelfde gemiddelde resultaat als de klanten met ticket in dezelfde maand.

EVALUATIE

De opeenvolgende toelichtingen van bpost zijn onderling niet consistent. Eerst werd aangegeven dat alle klanten zonder ticket forfaitair als 90% < 5 minuten worden beschouwd. Daarna bleek uit de aangeleverde bestanden dat categorie C als 100% < 5 minuten werd behandeld. Vervolgens werd

bevestigd dat categorie C in werkelijkheid het gemiddelde resultaat krijgt van de klanten met ticket in dezelfde maand.

Deze tegenstrijdigheden wijzen op een onvoldoende beheerste en onvoldoende gedocumenteerde berekeningsprocedure. Het gaat niet om een louter detail in de berekening: categorie C vertegenwoordigt volgens de aangeleverde gegevens ongeveer 10% van alle klantcontacten. Een verschillende behandeling van deze categorie kan dus een materiële impact hebben op het uiteindelijke KPI-resultaat.

De onduidelijkheid over deze categorie kan ook mee verklaren waarom verschillende berekeningen voor hetzelfde jaar tot verschillende resultaten hebben geleid (zie 5.1). Wanneer de behandeling van klanten zonder ticket niet eenduidig is vastgelegd, bestaat het risico dat dezelfde brongegevens op verschillende momenten op een andere manier worden verwerkt.

De vastgestelde tegenstrijdigheden tonen aan dat bpost de berekeningsmethode onvoldoende duidelijk documenteert en onvoldoende consistent toepast, waardoor niet kan worden uitgesloten dat dezelfde brongegevens op verschillende momenten tot verschillende KPI-resultaten leiden.

6 Besluit

Uit de analyse blijkt dat de KPI waarbij minstens 80% van de klanten binnen 5 minuten moet worden geholpen, in de geanalyseerde jaren werd gehaald. Tegelijk toont de audit aan dat de door bpost toegepaste berekeningsmethode onvoldoende robuust is en niet garandeert dat de KPI op een correcte, consistente en controleerbare manier wordt bepaald.

De belangrijkste tekortkoming is dat bpost te slordig omgaat met de verwerking van de gegevens tot het bepalen van de KPI. De vastgestelde verschillen tussen de eerder gerapporteerde cijfers en de retroactief aangeleverde cijfers voor 2022 en 2023 zijn aanzienlijk. Een afwijking van meer dan 5 procentpunt voor hetzelfde referentiejaar kan niet worden verklaard door een louter technische of operationele evolutie, zonder duidelijke documentatie van de gewijzigde berekeningsregels en zonder reproduceerbare berekening.

De bijkomende analyse van de klanten zonder ticket bevestigt dit beeld: de opeenvolgende toelichtingen van bpost over de behandeling van deze klantcontacten zijn onderling niet consistent, terwijl deze categorie volgens de aangeleverde gegevens ongeveer 10% van alle klantcontacten vertegenwoordigt. Afhankelijk van de gehanteerde interpretatie worden deze klanten forfaitair behandeld als 90% < 5 minuten, als 100% < 5 minuten, of krijgen zij het gemiddelde resultaat van de klanten met ticket in dezelfde maand. Dit is geen louter technische nuance, maar een keuze die een materiële impact kan hebben op het uiteindelijke KPI-resultaat. Dit wijst op een onvoldoende beheerst proces voor dataverwerking, rapportering en kwaliteitscontrole, waarbij de berekeningsmethode onvoldoende duidelijk is gedocumenteerd en onvoldoende consistent wordt toegepast.

Daarnaast is de berekeningsmethode inhoudelijk niet adequaat. Postkantoren zonder ticketingsysteem worden in de huidige methode ondervertegenwoordigd, omdat maanden zonder mystery shopping-bezoek niet worden meegenomen in het totaalcijfer. Daardoor krijgen de klantencontacten in deze kantoren een lager gewicht dan hun reële aandeel in het totale aantal klantcontacten. Voor 2024 leidt dit tot een gerapporteerd totaalcijfer van 85,1%, terwijl een logisch gewogen berekening op basis van alle reële klantcontacten 87,9% zou bedragen. De afwijking werkt in dit geval in het nadeel van bpost, maar de methode is statistisch niet correct en kan in andere omstandigheden tot vertekening leiden.

Voor de mystery shopping-metingen is het aantal bezoeken op zich voldoende groot, maar representativiteit vereist meer dan enkel een spreiding over golven of dagen van de week. De spreiding van de metingen moet overeenkomen met de spreiding van de effectieve klantcontacten, ook per maand, dag en uur van de dag. Uit de uitgevoerde controle blijkt dat de impact voor 2024 waarschijnlijk eerder beperkt was, maar bpost evalueert momenteel onvoldoende structureel of die representativiteit ook in andere jaren gegarandeerd blijft.

Een bijkomende tekortkoming ligt bij de formulering van de beheersovereenkomst zelf. De bepaling dat gegevens van wachtrijsystemen minstens 45% van het totale aantal klantcontacten moeten vertegenwoordigen, is onvoldoende duidelijk. Bpost interpreteert dit als klantcontacten in kantoren met een ticketingsysteem, terwijl dit niet noodzakelijk betekent dat er voor al die klantcontacten effectief een wachttijd via het wachtrijsysteem werd geregistreerd. De beheersovereenkomst laat daardoor te veel interpretatieruimte.

Aanbevelingen

Voor bpost wordt aanbevolen om de volledige berekeningsketen van de KPI formeel te documenteren. Die documentatie moet minstens de brondata, filters, aannames, uitzonderingsregels, correcties, aggregaties en wegingen bevatten. Elke wijziging in de berekeningsmethode moet worden gelogd, gemotiveerd en voorzien van een impactanalyse op eerdere en toekomstige rapporteringen.

Daarnaast moet bpost de KPI op een reproduceerbare manier berekenen. Het BIPT moet op basis van de aangeleverde brondata en de beschreven methode het eindcijfer onafhankelijk kunnen narekenen. Dat vereist niet enkel geaggregeerde eindtabellen, maar ook voldoende detail om de berekening te controleren.

Voor de postkantoren zonder ticketingsysteem moet de berekeningsmethode worden herzien. Alle klantcontacten moeten correct worden meegewogen, ook in maanden zonder mystery shopping-bezoek. Indien een meting wordt geëxtrapoleerd naar een langere periode, moet deze extrapolatie methodologisch worden verantwoord.

Voor mystery shopping moet bpost aantonen dat de steekproef representatief is voor de reële klantenstroom. Hiervoor kan de data van postkantoren met ticketingsysteem gebruikt worden. De resultaten van die controle moeten jaarlijks worden gerapporteerd.

Tot slot wordt aanbevolen om de beheersovereenkomst te verduidelijken. De overeenkomst moet expliciet bepalen wat bedoeld wordt met "gegevens van wachtrijsystemen": klantcontacten in kantoren met een wachtrijsysteem, of klantcontacten waarvoor effectief een wachttijd door het wachtrijsysteem werd geregistreerd. Daarnaast zou de beheersovereenkomst mogen eisen dat bpost bij de berekening van KPI's een volledig technisch verslag bezorgt. Dat verslag moet de berekeningsmethode, de gebruikte databronnen, de datakwaliteit, de uitzonderingen, de assumpties en de impact van eventuele methodologische wijzigingen bevatten. Alleen op die manier kan het BIPT de KPI's op een transparante en controleerbare manier evalueren.