



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 8 NOVEMBER 2011 INZAKE DE RESULTATEN VAN HET
KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK VOOR HET JAAR 2010
CONFORM ARTIKEL 18 VAN HET VIERDE BEHEERSCONTRACT
GESLOTEN TUSSEN DE STAAT EN BPOST**

Overeenkomstig artikel 18 van het vierde beheerscontract dient bpost, onder controle van het BIPT, jaarlijks een meting uit te voeren van de klanttevredenheid met betrekking tot de uitvoering door bpost van zijn opdrachten van openbare dienst. De resultaten van deze meting worden jaarlijks gepubliceerd.

De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van 11 tevredenheidindexen.

De eerste index is "algemene tevredenheid" en vormt een antwoord op de vraag: "In het algemeen, hoe tevreden bent u over bpost?"

De tien andere tevredenheidscores betreffen specifieke onderzoeksdomeinen. Voor ieder onderzoeksdomein worden diverse vragen gesteld. In de onderstaande tabel vindt u de resultaten voor elk domein:

- het versturen en ontvangen van brievenpost;
- het versturen en ontvangen van pakjes;
- het ontvangen van kranten en tijdschriften;
- de aangetekende zendingen;
- de informatieverstrekking aan klanten;
- de fysieke toestand van het postkantoor;
- de dienstverlening in het postkantoor;
- de postpunten;
- de e-Shop;
- de klantendienst.

	Particulieren								Bedrijven							
% tevredenheid (score 5-7)	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Algemene tevredenheid	71	74	75	76	75	82	81	83	78	75	79	81	82	82	84	81
Versturen - ontvangen brievenpost**	80	79	81	83	84	86	86	86	65	69	69	71	73	75	77	81
Versturen - ontvangen pakjes***	95	94	94	96	94	92	94	92	84	81	83	86	88	88	89	90
Ontvangen kranten & tijdschriften	93	94	95	96	94	89	93	92	83	79	78	77	81	87	88	88
Aangetekende zendingen	76	70	71	77	72	73	74	75	71	68	68	67	71	73	75	77
Informatie aan klanten	69	70	69	74	74	77	79	82	64	66	66	71	72	70	70	78
Fysiek postkantoor	73	70	71	74	74	75	75	77	64	66	66	67	74	72	72	76
Dienstverlening postkantoor	76	77	76	81	79	79	79	84	67	68	65	71	72	73	74	78
Postpunt	-	-	-	-	90	86	87	89	-	-	-	-	90	87	84	83
E-shop***	-	-	-	-	100	93	85	88	-	-	-	-	88	93	95	90
Klantendienst***	-	-	-	-	73	71	69	73	-	-	-	-	56	53	72	63

* Klanttevredenheidsmeting gebaseerd op de nieuwe methode (herberekening van de cijfers 2003 tot 2006 conform de nieuwe methode)

** Nieuwe index tengevolge van aanpassingen in de vragen gedurende de periode van 2003 tot 2009

***De omvang van de steekproef is zeer beperkt bij de particulieren (N<100). De resultaten bij de particulieren worden enkel vermeld om een ruw idee te geven van het niveau van dienstverlening

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad