



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN  
TELECOMMUNICATIE**

---

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 14 DECEMBER 2010 INZAKE DE RESULTATEN VAN HET  
KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK VOOR HET JAAR 2009  
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 klantentevredenheid 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 tevredenheidsindexen.

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

\* Klantentevredenheidsmeting gebaseerd op de nieuwe methode (herberekening van de cijfers 2003 tot 2006 conform de nieuwe methode).

C. Cuvelliez  
Lid van de Raad

A. Desmedt,  
Lid van de Raad

C. Rutten  
Lid van de Raad

L. Hindryckx  
Voorzitter van de Raad