

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 3 APRIL 2019
MET BETREKKING TOT
DE CONTROLE VAN HET 6^{DE} BEHEERSCONTRACT
TUSSEN DE STAAT EN BPOST**

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	3
2	Wettelijke basis.....	3
3	Het bpost-netwerk van postkantoren en postpunten.....	4
4	Methodologie van de controle.....	5
5	Informatievoorziening.....	6
5.1	Informatie betreffende de openingsuren.....	6
5.2	Informatie betreffende de laatste lichtingsuren.....	6
5.3	Algemene informatie in de zaal.....	7
5.3.1	<i>Betreffende affiches.....</i>	7
5.3.2	<i>Betreffende beschikbare folders.....</i>	8
5.4	Algemene informatie aan het loket.....	10
5.4.1	<i>Betreffende beschikbare folders.....</i>	10
5.4.2	<i>Betreffende vragen aan het loket.....</i>	10
6	Toegankelijkheid.....	12
6.1	Algemene toegankelijkheid.....	12
6.2	Toegankelijkheid voor personen met een beperking.....	13
7	Wachttijden.....	14
7.1	Beurtnummersysteem.....	14
7.2	Bemanning van het loket.....	14
7.3	De wachttijden aan het loket.....	15
8	Geldautomaten.....	17
9	Klantvriendelijkheid.....	18
10	Conclusie.....	19

1 Inleiding

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van verschillende verplichtingen opgelegd aan bpost. Binnen dit optiek is er in mei 2018 een controle gebeurd op een selectie van Diensten van Algemeen Economisch Belang (hierna: DAEB) waarvoor bpost een vergoeding krijgt in het kader van het 6^{de} beheerscontract tussen de Belgische Staat en bpost.¹

Eerdere controles op deze verplichtingen vonden plaats in 2011, 2012 en 2015.^{2,3,4} De controle van mei 2018 richt zich, net als de vorige controles, specifiek op de informatievoorziening naar de klanten, de toegankelijkheid en de wachttijden aan de loketten. Daar er door de wetgever geen specifiek controle-instrument gedefinieerd is, past het BIPT een eigen methodologie toe sinds 2011.

De bescherming van de consument is een essentiële taak van het BIPT, dat zich dan ook bekommert om de naleving van de rechten van de gebruikers. De duurzaamheid van kwalitatief hoogstaande postdiensten, is een van de sleutelementen in de postale liberalisering.

Deze gerichte controles, uitgevoerd in mei 2018 vormen, net zoals de controles uitgevoerd de voorbije jaren, een momentopname, die tot doel hebben na te gaan of binnen deze tijdsspanne de regulering daadwerkelijk wordt toegepast, of met de belangen van de consument rekening wordt gehouden en of de verplichtingen betreffende de DAEB worden vervuld. Deze gerichte controles van het BIPT doen geen afbreuk aan de monitoring dewelke bpost jaarlijks uitvoert betreffende de naleving van het 6^{de} beheerscontract noch aan de controlesystemen die bpost gebruikt in het 6^{de} beheerscontract.

Voor deze gerichte controles, die plaatsgevonden hebben in mei 2018, heeft de Dienst Postale Markt samengewerkt met de Dienst Controles. De Dienst Controles van het BIPT heeft 20% van alle postkantoren en postpunten gecontroleerd. Bpost is op voorhand op de hoogte gebracht dat er controles zouden kunnen plaatsvinden. De controleurs hebben zich steeds aan het loket kenbaar gemaakt. De methodologie en statistische representativiteit ervan wordt meer gedetailleerd beschreven in punt 4.

2 Wettelijke basis

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van de verschillende verplichtingen opgelegd aan aanbieders van postdiensten. Artikel 14,§1,3^o van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna de "Statuut"-wet) geeft aan het BIPT, met betrekking tot postdiensten en openbare postnetwerken, de opdracht toe te zien op de naleving van de postwetgeving.

¹ Koninklijk besluit van 1 september 2016 tot goedkeuring van het zesde beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2016-2020, B.S. 12 september 2016, 61190.

² Mededeling van de Raad van het BIPT omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT in het jaar 2011.

³ Mededeling van de Raad van het BIPT van 25 april 2014 betreffende de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost verwezenlijkt door het BIPT in 2012.

⁴ Mededeling van de Raad van het BIPT van 27 oktober 2015 betreffende de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost verwezenlijkt door het BIPT in 2015.

Daarnaast stelt artikel 14, §1, 6° van de Statuutwet dat het Instituut toezicht houdt op de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst die door de Staat uitbesteed worden in de postsector, 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, en de bevoegde Minister informeert over de uitvoering van het beheerscontract.

Het doel en de opdrachten van openbare diensten worden omschreven in de artikelen 140 en 141 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Deze worden verder geregeld in het kader van de hoofdstukken 2 tot en met 5 van het 6^{de} beheerscontract.

In het licht van de bevoegdheden toegekend in de Statuutwet en de postwetgeving, en gelet op het belang van bpost op de Belgische postmarkt, aangezien het taken van cruciaal belang als universeledienstverlener en als operator belast met een aantal openbare postdiensten, krijgt toebedeeld, heeft het BIPT via deze mededeling een transparant verslag opgemaakt over de uitvoering van verplichtingen uit het beheerscontract in 2018 door bpost. Hierna worden de verschillende uitvoeringsaspecten nader toegelicht.

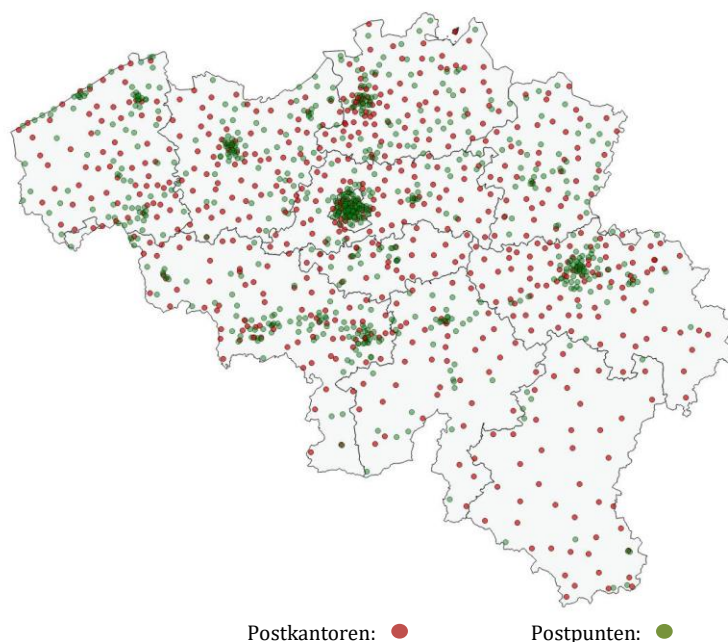
3 Het bpost-netwerk van postkantoren en postpunten

Bpost beschikt over 663 postkantoren waarvan 86 zich situeren in landelijk gebied, 330 zich situeren in semi-stedelijk gebied en 247 zich situeren in stedelijk gebied. Ongeveer de helft van alle postkantoren ligt aldus in semi-stedelijk gebied.

Daarnaast beschikt bpost over 676 postpunten. Hiervan liggen er 20 in landelijk gebied, 203 in semi-stedelijk gebied en 453 in stedelijk gebied. In tegenstelling tot de postkantoren ligt het zwaartepunt, met 67% van alle postpunten, in stedelijk gebied.

De geografische spreiding van postkantoren en postpunten is terug te vinden in onderstaande grafiek.

Grafiek 1: geografische weergave van de postkantoren en postpunten van bpost.



4 Methodologie van de controle

De statistisch representatieve steekproef werd afzonderlijk getrokken voor postkantoren en postpunten. In totaal zijn er 134 postkantoren en 137 postpunten gecontroleerd in de maand mei van 2018. Er werd gestratificeerd naar regio (Vlaanderen, Wallonië, Brussel) en dichtheid (landelijk, semi-stedelijk, stedelijk). Een steekproef met een proportie van 20% van de populatie werd toegepast. Het BIPT heeft beroep gedaan op de KU Leuven om de statistische representativiteit van haar controle te garanderen.

Een antwoordpercentage van 50% of 95% heeft een precisie (=halve breedte van een 95% betrouwbaarheidsinterval) van respectievelijk 7.5% en 3.3%.

De antwoorden op de vragen werden weergegeven met aantallen en gewogen percentages voor discrete variabelen en met gewogen gemiddelden en 95% betrouwbaarheidsintervallen voor continue variabelen. De gebruikte gewichten zijn de inverse van de selectiekansen van de getrokken postkantoren of postpunten.

Deze controle werd uitgevoerd door het BIPT zelf, waarbij bpost op voorhand op de hoogte gebracht is geweest. De controleurs hebben zich steeds aan het loket kenbaar gemaakt.

Deze gerichte controles van het BIPT doen geen afbreuk aan de monitoring dewelke bpost jaarlijks uitvoert betreffende de naleving van het 6de beheerscontract noch aan de validiteit van de bpost controlesystemen die bpost gebruikt betreffende in het 6de beheerscontract.

Tabel 1: Steekproefgrootte voor de postkantoren

	Landelijk		Semi-stedelijk		Stedelijk		Totaal	
	N	n	N	n	N	n	N	n
Vlaanderen	6	2	190	38	145	29	341	69
Wallonië	80	16	140	28	67	14	287	58
Brussel	/	/	/	/	35	7	35	7
Totaal	86	18	330	66	247	50	663	134

Tabel 2: Steekproefgrootte voor de postpunten

	Landelijk		Semi-stedelijk		Stedelijk		Totaal	
	N	n	N	n	N	n	N	n
Vlaanderen	2	1	126	26	206	42	334	69
Wallonië	18	4	77	16	156	31	251	51
Brussel	/	/	/	/	91	18	91	18
Totaal	20	5	203	42	453	91	676	138

5 Informatievoorziening

Inzake informatievoorziening zijn er vier aspecten afgetoetst. Ten eerste is er geverifieerd of de openingsuren duidelijk aangegeven zijn. Vervolgens is er gekeken naar de aanduiding van het laatste lichtingsuur. Ten derde is de algemene informatie in de zaal onderzocht. Tenslotte zijn er enkele gerichte vragen gesteld aan het loket.⁵

5.1 Informatie betreffende de openingsuren

Over het algemeen worden de openingsuren duidelijk geafficheerd aan de buitenzijde van de postkantoren. Toch blijkt er 1 van de 134 gecontroleerde postkantoren niet aan deze verplichting te voldoen.

Tabel 3: [Postkantoren] Is er informatie aanwezig in verband met de openingsuren?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	0 (0.00%)	1 (1.52%)	0 (0.00%)	1 (0.75%)
Ja	18 (100.0%)	65 (98.48%)	50 (100.0%)	133 (99.25%)

Inzake postpunten zien we dat er, vooral in stedelijk gebied, bijkomend aandacht dient te komen voor dit aspect. Vier van de vijf postpunten die geen duidelijke openingsuren aangeven komen uit een stedelijk gebied.

Tabel 4: [Postpunten] Is er informatie aanwezig in verband met de openingsuren?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	0 (0.00%)	1 (2.39%)	4 (4.46%)	5 (3.70%)
Ja	5 (100.0%)	41 (97.61%)	86 (95.54%)	132 (96.30%)

5.2 Informatie betreffende de laatste lichtingsuren

De controle wijst uit dat de postkantoren uitstekend scoren (100%) inzake de aanduiding van het laatste lichtingsuur. Postpunten behalen hier een zwakkere score (93%), met vooral postpunten in stedelijk gebied die ondermaats presteren (91%).

⁵ De verplichting tot informatievoorziening in hoofde van bpost voor deze verschillende informatieaspecten volgt uit de samenlezing van de artikelen 11 en 12 van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten (hierna de "Postwet"), en de artikelen 11, 18, 38 en 39 van het beheerscontract.

Tabel 5: [Postpunten] Is het laatste lichtingsuur aangeduid in de postpunten?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	0 (0.00%)	1 (2.39%)	8 (8.94%)	9 (6.71%)
Ja	5 (100.0%)	41 (97.61%)	82 (91.06%)	128 (93.29%)

5.3 Algemene informatie in de zaal

5.3.1 Betreffende affiches

Art 12 §2, 2^{de} lid van de Postwet bepaalt dat de aanbieder van de universele dienst, op duidelijke en leesbare wijze de belangrijkste tarieven binnen de kantoren afficheert⁶.

De bovenvermelde wetsbepaling geeft geen omschrijving aan van wat “afficheren” precies inhoudt. Het BIPT heeft rekening gehouden met alle vormen die gebruikt zouden kunnen worden als affichering. Derhalve werd zowel bij de postkantoren als bij de postpunten geverifieerd of er op basis van papieren of elektronische affiches bepaalde basisinformatie verstrekt werd aan de klanten gebaseerd op bovenstaande bepaling.

Ten eerste werd nagegaan of de informatie betreffende de voorwaarden voor een genormaliseerde zending duidelijk en zichtbaar geafficheerd was in de wachtzaal. Hier stelt men vast dat dit slechts om en bij de helft van de postkantoren en postpunten het geval was.

Tabel 6: [Postkantoren] Is de affiche over de voorwaarden van een genormaliseerde zending duidelijk en zichtbaar geafficheerd?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	3 (17.44%)	39 (59.09%)	20 (39.97%)	62 (46.56%)
Ja	15 (82.56%)	27 (40.91%)	30 (60.03%)	72 (53.44%)

Tabel 7: [Postpunten] Is de affiche over de voorwaarden van een genormaliseerde zending duidelijk en zichtbaar geafficheerd?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	1 (22.50%)	19 (45.23%)	42 (46.59%)	62 (45.47%)
Ja	4 (77.50%)	23 (54.77%)	48 (53.41%)	75 (54.53%)

⁶ Art. 12§2 van de Postwet: “§ 2. De aanbieder van de universele dienst afficheert op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden van de kantoren aan de buitenkant ervan, en binnen ook de belangrijkste tarieven.”.

Ten tweede werd er nagegaan of de basistarieven voor deze genormaliseerde zendingen duidelijk en zichtbaar geafficheerd werden. De tarieven werden, algemeen gezien, in de postkantoren significant beter geafficheerd.

Tabel 8: [Postkantoren] Affiche over tarieven genormaliseerde zending duidelijk en zichtbaar geafficheerd?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	2 (9.30%)	2 (3.03%)	6 (11.89%)	10 (7.14%)
Ja	16 (90.70%)	64 (96.97%)	44 (88.11%)	124 (92.86%)

Tabel 9: [Postpunten] Affiche over tarieven genormaliseerde zending duidelijk en zichtbaar geafficheerd?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	0 (0.00%)	11 (26.18%)	22 (24.30%)	33 (24.15%)
Ja	5 (100.0%)	31 (73.82%)	68 (75.70%)	104 (75.85%)

Bij de BIPT-controle van 2015 bleek dat de tarieven slechts in 71% van de postkantoren geafficheerd werd. Hier is, met een score van 93%, een duidelijke verbetering zichtbaar voor 2018.

5.3.2 Betreffende beschikbare folders

Artikel 11 §2 van de Postwet stipuleert:

'De aanbieder van de universele dienst maakt voor de gebruikers in de postkantoren en op zijn website de volgende schriftelijke informatie toegankelijk met betrekking tot de diensten die deel uitmaken van de universele dienst :

1° de voorwaarden inzake het aanbod en de levering van de diensten;

2° de enkelstuktarieven van de diensten;

3° voor de diensten aangeboden tegen openbaar verminderd tarief :

a) de tarieven;

b) de leveringsvoorwaarden, onder meer inzake volume en postvoorbereiding;

c) de technische kenmerken;

4° het tariefmodel voor de conventionele tarieven van de diensten die tot de universele dienst behoren dat minstens volgende informatie bevat :

a) de basistarieven van toepassing op de conventionele tarieven en de betalingswijze;

b) de eventuele verschillende klassen en formules;

c) de contractduur en de opzeggings- en verlengingsmodaliteiten;

d) de nadere regels voor de prijsherziening.

Voormeld tariefmodel met de hierboven opgesomde componenten is met uitzondering van de basistarieven, minimum één jaar geldig.

Voormelde wijzigingen aan de schriftelijke informatie worden eveneens bekendgemaakt door de aanbieder van de universele dienst op zijn website en worden voorafgaandelijk aan het Instituut meegedeeld.'

Art 12 §2, 2^{de} lid van de Postwet bepaalt voorts:

'De aanbieder van de universele dienst verstrekt eveneens in alle kantoren brochures met een beschrijving per product dat of dienst die deel uitmaakt van de universele dienst en behoort tot het kleingebruikerspakket bedoeld in artikel 19, § 1, van de toegangsvoorwaarden, de basistarieven, de kortingen, de standaardtoeslagen, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure, de naam en het adres van zijn hoofdzetel.'

Bpost stelt in reactie op de controles dat enkel brochures over producten die zowel deel uitmaken van de universele postdienst als van het kleingebruikerspakket ter beschikking moeten gesteld worden aan de klanten in de postkantoren.

Het BIPT heeft echter de verplichtingen nagegaan, zoals deze voortvloeien uit de samenlezing van de hierboven vermelde artikelen 11§2 en artikel 12§2, 2e lid van de postwet, die betrekking hebben zowel voor producten van de universele postdienst als voor de producten van het kleingebruikerspakket. De brochures dienen betrekking te hebben op de belangrijkste tarieven. (tabel 10). De enkelstuzendingen alsook de aangetekende zendingen (tabel 13) maken overigens deel uit van de universele dienst én het kleingebruikerspakket. De kortingen voor bedrijven (tabel 12) zijn een voorbeeld van universele tarieven conform art. 11§2, 4°.

De controle heeft uitgewezen dat, betreffende folders met de tarieven voor particuliere zendingen in 2018, de postpunten⁷ iets beter scoren dan de postkantoren (respectievelijk 91% en 87%). Een mogelijke verklaring hiervoor is het feit dat postkantoren, vergeleken met postpunten, deze informatie meer zichtbaar maken via de affiches. Verder is het belangrijk om op te merken dat in landelijk gebied de postkantoren en postpunten opvallend beter scoren.

Tabel 10: [Postkantoren] Folder met tarieven voor particuliere zendingen voor 2018 duidelijk zichtbaar en beschikbaar in zaal?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	1 (5.81%)	9 (13.64%)	7 (13.91%)	17 (12.72%)
Ja	17 (94.19%)	57 (86.36%)	43 (86.09%)	117 (87.28%)

Tabel 11: [Postpunten] Folder met tarieven voor particuliere zendingen voor 2018 duidelijk zichtbaar en beschikbaar in zaal?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	0 (0.00%)	4 (9.52%)	8 (8.89%)	12 (8.81%)
Ja	5 (100.0%)	38 (90.48%)	82 (91.11%)	125 (91.19%)

⁷ Deze informatieverstrekking in de postpunten zijn geen wettelijke verplichting uit en de gegevens zijn louter ter informatieve titel weergegeven.in tabel 11.

Voor de postkantoren werden 2 bijkomende folders geverifieerd: ten eerste de folder met kortingen voor bedrijven voor het jaar 2018 en ten tweede de aanwezigheid van de folder met de procedure voor het ontvangen van de aangetekende zendingen door ondernemingen gecontroleerd.

Voor beide folders zien we dat de scores, over het algemeen, laag uitvallen (met respectievelijk 55% en 43%). Ook hier scoren postkantoren, gelegen in landelijk gebied, opvallen beter dan postkantoren gelegen in stedelijk of semi-stedelijk gebied.

Tabel 12: [Postkantoren] Folder met kortingen voor bedrijven voor 2018 duidelijk zichtbaar en beschikbaar in zaal?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	2 (11.63%)	37 (56.06%)	21 (41.99%)	60 (45.05%)
Ja	16 (88.37%)	29 (43.94%)	29 (58.01%)	74 (54.95%)

Tabel 13: [Postkantoren] Folder met procedure voor ontvangen van aangetekende zending door bedrijven/organisaties duidelijk zichtbaar en beschikbaar in zaal?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	4 (23.26%)	45 (68.18%)	27 (53.96%)	76 (57.06%)
Ja	14 (76.74%)	21 (31.82%)	23 (46.04%)	58 (42.94%)

5.4 Algemene informatie aan het loket

Eenmaal aan het loket, hebben de BIPT-controleurs zich bekendgemaakt, om enkele gerichte vragen te stellen betreffende de beschikbaarheid van folders enerzijds en enkele specifieke producten en diensten anderzijds.

5.4.1 Betreffende beschikbare folders

Zowel bij de postkantoren en bij de postpunten is er gevraagd naar een folder met de tarieven voor particuliere zendingen voor 2018. In 1 van de 134 postkantoren en 5 van de 137 postpunten kon er geen folder hieromtrent aangeboden of aangewezen worden aan het loket.

5.4.2 Betreffende vragen aan het loket

Er zijn, voor de postkantoren, 18 vragen opgemaakt die bestonden uit gemakkelijk en moeilijke vragen. Van de gemakkelijke vragen werden er 93% juist beantwoord. Bij de moeilijke vragen viel de score, met 89%, iets lager uit.

Op 6 vragen, waarvan 3 moeilijke, konden alle bevroegde postkantoren een correct antwoord geven. De twee vragen die het slechtst scoorden betroffen de dienst 'poststorting aan het loket' en het tarief 'verenigingen'.

Tabel 14: [Postkantoren] Vragen gesteld in postkantoren.

Vragen voor postkantoren	Steekproef	Type	Juist	Fout
Voor een genormaliseerde brief, wat is de maximale grootte en het maximale gewicht?	19	Gemakkelijk	90 %	10 %
Ik wil verhuizen (binnen België). Wat moet ik doen om mijn post te laten volgen? Hoeveel kost dit en hoe lang is dit geldig?	18	Gemakkelijk	100 %	0 %
Ik wens een cursus naar (een adres in) Brussel te verzenden in A4-formaat, met een dikte van 4cm en met een gewicht van 1,5 kg. Wat is de laagste prijs? De leveringstermijn is van geen belang, enkel dat ik het pakket online kan volgen.	19	Gemakkelijk	100 %	0 %
Ik wil graag aan mijn blind nichtje een boek opsturen omgezet in brailleschrift. Hoeveel kost dit?	20	Gemakkelijk	85 %	15 %
Kan ik het tijdschrift van mijn oldtimerclub aan een verminderd tarief laten bedelen onder de leden?	18	Gemakkelijk	94 %	6 %
Ik wil een krantenabonnement nemen en mijn krant zal geleverd worden door bpost, wanneer zal de krant gedistribueerd worden tijdens de weekdays? En wanneer op zaterdag?	17	Gemakkelijk	88 %	12 %
Wat is het adres en telefoonnummer van de Ombudsdienst voor de postsector?	20	Gemakkelijk	95 %	5 %
Ik wil verhuizen (naar het buitenland). Wat moet ik doen om mijn post te laten volgen? Hoeveel kost dit en voor hoe lang is dit geldig?	16	Moeilijk	100 %	0 %
Ik ben voorzitter van een oldtimerclub – kan ik een speciaal tarief krijgen om clubinformatie naar onze leden te sturen. Zo ja hoeveel kost een gewone brief en wat zijn de voorwaarden om gebruik te maken van dit tarief? Kan ik de zendingen thuis frankeren?	14	Moeilijk	71 %	29 %
Ik heb nog oude postzegels liggen in Belgische frank. Mag ik daarmee een genormaliseerde envelop versturen en wat is het gefrankeerde bedrag?	14	Moeilijk	100 %	0 %
Ik wens een cheque te verzenden, kan ik deze zending laten verzekeren?	15	Moeilijk	93 %	7 %
Ik heb mijn eigen firma; op welke manier kan ik aangetekende zendingen in naam van mijn firma gratis ontvangen?	15	Moeilijk	93 %	7 %
Ik wil een pakje naar Canada verzenden. Welke documenten moet ik toevoegen?	14	Moeilijk	100 %	0 %
Ik zou graag een aangetekende brief versturen waarvoor twee personen moeten tekenen. Hoe moet ik het adres noteren?	14	Moeilijk	93 %	7 %
Wat is het tarief om een factuur te betalen door cash geld op de rekening van de leverancier te storten. Is dat mogelijk?	14	Moeilijk	100 %	0 %
Mijn dochter/zus zit op kot. Kan ik haar cash geld opsturen zonder dat ik een postrekening heb?	16	Moeilijk	55 %	45 %

Bij de postpunten werd er naast de 6 vragen, bestaande uit gemakkelijke en moeilijke vragen, een standaardvraag gesteld naar de postzegelprijs. Van de 137 postpunten wisten er 2 niet de correcte postzegelprijs (van 87 eurocent) aan te geven. Een van deze postpunten gaf 83 eurocent aan, terwijl de andere 89 eurocent aangaf.

Daarnaast zijn er 6 vragen gesteld aan een steekproef bestaande uit postpunten. Op 85% van de gemakkelijke vragen werd er een correct antwoord gegeven terwijl deze score terugloopt tot 75% wat betreft de moeilijke vragen. Hiermee scoren postpunten aanzienlijk slechter dan postkantoren betreffende de verstrekking van correcte en accurate informatie aan hun klanten.

De slechtste score werd behaald voor de vraag betreffende de verzekering van de inhoud bij de dienst ‘aangetekende zendingen’.

Tabel 15: [Postpunten] Vragen gesteld in postpunten.

Vragen voor postpunten	Steekproef	Type	Juist	Fout
Ik zou willen verhuizen. Wat moet ik doen om mijn post te laten volgen?	43	Gemakkelijk	93 %	7 %
Hebt u een brochure over het verzenden van pakketten?	43	Gemakkelijk	84 %	16 %
Ik zou graag een aangetekende zending willen versturen waarvoor twee personen moeten tekenen, hoe moet ik het adres formuleren?	44	Gemakkelijk	80 %	20 %
Ik heb nog oude postzegels liggen in Belgische frank. Mag ik daarmee een genormaliseerde envelop versturen?	41	Moeilijk	83 %	17 %
Als een aangetekende zending niet toekomt, is de inhoud dan verzekerd?	40	Moeilijk	60 %	40 %
Kan ik mijn pakket laten verzekeren? Het zijn juwelen.	42	Moeilijk	81 %	19 %

6 Toegankelijkheid

Het 6^{de} beheerscontract stipuleert in artikel 13 dat bpost zich ertoe verbindt om de toegankelijkheid van de postkantoren tegen eind 2017 te verbeteren voor personen met een beperking door het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 10% terug te brengen. Naast de toegang voor personen met een beperking is er in de controle van 2018 tevens gekeken naar de algemene toegankelijkheid.

6.1 Algemene toegankelijkheid

Betreffende de algemene toegankelijkheid scoren de postpunten (met 97%) iets beter dan de postkantoren (95%). De controleurs hebben in de algemene of nabije omgeving verschillende criteria geverifieerd om de toegankelijkheid na te gaan (bijv. voldoende parkeergelegenheid, eventuele obstakels, zoals wegenwerken, bij het betreden van de postkantoren en -punten). Wanneer we kijken naar het onderscheid per bevolkingsdichtheid zien we dan postkantoren beduidend slechter scoren in landelijke gebieden (77%), terwijl postpunten hier juist zeer goed scoren (100%).

Tabel 16: [Postkantoren] Is het postkantoor gemakkelijk toegankelijk voor de klanten?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	4 (23.26%)	1 (1.52%)	2 (4.05%)	7 (5.28%)
Ja	14 (76.74%)	65 (98.48%)	48 (95.95%)	127 (94.72%)

Tabel 17: [Postpunten] Is het postpunt gemakkelijk toegankelijk voor de klanten?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	0 (0.00%)	2 (4.76%)	2 (2.27%)	4 (2.95%)
Ja	5 (100.0%)	40 (95.24%)	88 (97.73%)	133 (97.05%)

6.2 Toegankelijkheid voor personen met een beperking

Over het algemeen zijn postkantoren redelijk goed aangepast aan mensen met een beperking (82%). Volgens artikel 13 van het beheerscontract hoort dit getal echter 90% te zijn. We zien hier dat, hoe landelijker het gebied, hoe minder goed de toegankelijkheid is voor personen met een beperking.

Volgens bpost was eind 2017 88,9% van de postkantoren toegankelijk voor personen met een beperking. De cijfers van bpost berusten op een gedetailleerde inventaris van de toegankelijkheid van haar postkantoren en Postpunten, en de criteria inzake toegankelijkheid worden in samenwerking met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap vastgelegd. Onder moeilijk toegankelijk voor mindervalide personen moet worden verstaan de postkantoren die niet gelijkvloers toegankelijk zijn, die niet over een hellend vak beschikken of waarvoor een trede hoger dan 6 cm moet worden overschreden.

De BIPT-controleurs hebben, in de maand mei 2018, als criterium elke aanpassing in rekening genomen in de 134 postkantoren en 137 postpunten. Dit kan bijvoorbeeld een helling, lift of brede deuren voor mensen met mobiliteitsproblemen zijn, of reliëftegels voor blinden. Van zodra één faciliteit voor mindervaliden is vastgesteld door de controleurs, is het postkantoor of postpunt als aangepast aan toegankelijkheidsbehoeften van mindervaliden beschouwd.

Tabel 18: [Postkantoren] Zijn er specifiek aanpassingen voor personen met een beperking?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	4 (23.26%)	13 (19.70%)	7 (13.91%)	24 (18.00%)
Ja	14 (76.74%)	53 (80.30%)	43 (86.09%)	110 (82.00%)

Bij postpunten, die een stuk minder toegankelijk zijn (67%), geldt deze analyse niet. Hierbij zien we dat postpunten uit semi-stedelijk gebied (76%) beduidend beter scoren dan postpunten uit stedelijk gebied (63%).

Tabel 19: [Postpunten] Zijn er specifiek aanpassingen voor personen met een beperking?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	3 (55.00%)	10 (23.76%)	33 (36.72%)	46 (33.36%)
Ja	2 (45.00%)	32 (76.24%)	57 (63.28%)	91 (66.64%)

De toegankelijkheid van postkantoren en -punten voor personen met een beperking is sterk toegenomen tussen 2015 en 2018. Voor de postkantoren is er een verhoging vastgesteld van 46% in 2015 tot 82% in 2018. Voor de postpunten is er een gelijkwaardige verhoging, van 27% in 2015 naar 67% in 2018.

7 Wachttijden

Het 6^{de} beheerscontract stipuleert in artikel 18 dat de wachttijd aan het loket in postkantoren zo kort mogelijk moet zijn en dat tussen 80 en 90% van alle klanten niet langer dan vijf minuten moeten wachten voor ze bediend worden. Daarnaast dienen minstens 45% van de totale contacten met klanten te gebeuren via een beurtnummersysteem.

7.1 Beurtnummersysteem

Het beurtnummersysteem voor postkantoren wordt, zoals verwacht, vooral in stedelijk gebied toegepast en alle 28 beurtnummersystemen werkten naar behoren.

Tabel 20: [Postkantoren] Bevat het postkantoor een beurtnummersysteem?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	18 (100.0%)	61 (92.42%)	27 (54.05%)	106 (79.11%)
Ja	0 (0.00%)	5 (7.58%)	23 (45.95%)	28 (20.89%)

7.2 Bemanning van het loket

Er kan een negatieve correlatie ontstaan tussen het aantal beschikbare lokketten en de wachttijden. Gebruikers uiten vaak de stelling dat ze langer hebben moeten wachten omdat het aantal toegankelijke lokketten beperkt was.

Gemiddeld beschikt een postkantoor over 2,6 lokketten voor postverrichtingen. We zien dat, naarmate de bevolkingsdichtheid stijgt, er meer lokketten ter beschikking staan van klanten, met 3,7 lokketten in stedelijk gebied en 1,4 lokketten in landelijk gebied.

Tabel 21: [Postkantoren] Hoeveel lokketten voor postverrichtingen bevat het postkantoor?

Statistiek	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
N	18	66	50	134
mean	1.4	2.1	3.7	2.6
95% CI	(1.2;1.7)	(1.9;2.3)	(3.2;4.1)	(2.4;2.9)

We zien dat niet elk loket voor postverrichting ook altijd bemand is. Gemiddeld gezien zijn twee derde van de loketten bemand in postkantoren. Het nazicht hiervan is interessant gezien ook de impact van het aantal geopende loketten op de wachttijden. Bpost dient dan ook nl. conform het beheerscontract, de bezettingsgraad van het aantal toegankelijke loketten aan te passen in functie o.m. de wachttijden, het aantal transacties en klanten (rekening houdend met piekmomenten, net zoals de openingsuren van de kantoren).

Het gemiddeld aantal loketten voor postverrichtingen in postkantoren is zeer licht gedaald van 2,7 loketten in 2015 naar 2,6 loketten in 2018.

Tabel 22: [Postkantoren] Hoeveel van deze loketten zijn beschikbaar/open voor de klant?

Statistiek	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
N	18	66	50	134
mean	1.0	1.3	2.5	1.7
95% CI	(1.0;1.0)	(1.1;1.4)	(2.1;2.9)	(1.5;1.9)

Het gemiddeld aantal beschikbare loketten voor postverrichtingen in postkantoren is zeer licht gedaald van 1,8 loketten in 2015 naar 1,7 loketten in 2018.

Bij het betreden van het postpunt bleek dat 88% van de postpunten effectief bemand was.

Tabel 23: [Postpunten] Is het postpunt bemand op het moment van aankomst?

	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Nee	1 (10.00%)	9 (21.45%)	7 (7.66%)	17 (11.88%)
Ja	4 (90.00%)	33 (78.55%)	83 (92.34%)	120 (88.12%)

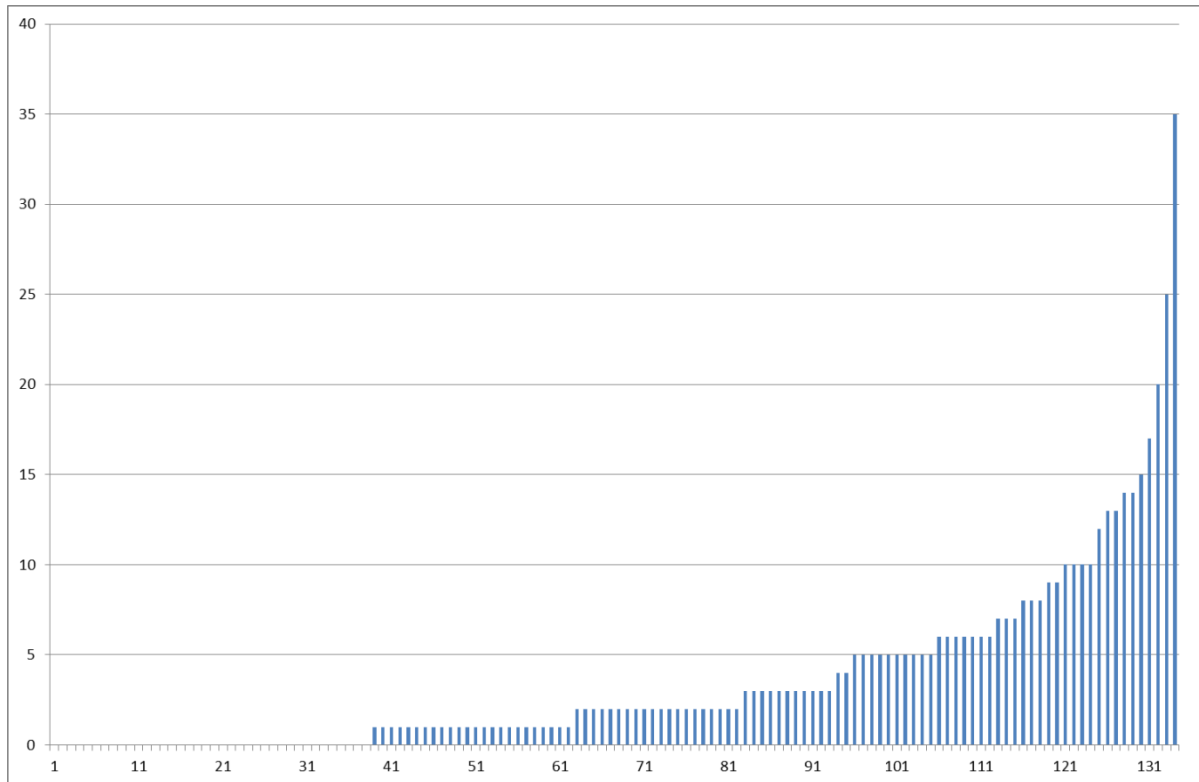
7.3 De wachttijden aan het loket

Hoewel artikel 18.2 van het 6^{de} beheerscontract stipuleert dat de wachttijd aan de loketten in postkantoren slechts in 20% van de gevallen langer mag zijn dan 5 minuten, blijkt uit de BIPT-controle dat dit, voor de maand mei 2018, voor 29% het geval is. Zelfs wanneer een mogelijk afrondingseffect maximaal weggewerkt wordt, dus wanneer we uitgaan van 6 minuten in plaats van 5 minuten, blijft het percentage van wachttijden 22% bedragen.

Volgens het bpost-meetsysteem van de wachttijden, dat enerzijds gebaseerd is op de elektronische gegevens van het beurtnummersysteem en anderzijds op mystery-shopping activiteiten, bedroeg het aandeel van wachttijden langer dan 5 minuten voor het jaar 2017, 10,5% in postkantoren.

Het verschil tussen de bpost-resultaten en de resultaten van het BIPT kan mogelijk te wijten zijn aan een verschil in methodologie tussen het BIPT, waarbij de controle van het BIPT s enkel in mei 2018 plaatsvond, en waarbij het meetsysteem van bpost over een hele kalenderjaar loopt.

Grafiek 2: Wachtijd (in minuten, afgerond) aan het loket van de 134 gecontroleerde bpost-postkantoren.



De gemiddelde wachttijd bij postkantoren (3 minuten en 36 seconden) ligt daarbij beduidend hoger dan de gemiddelde wachttijd bij postpunten (1 minuut en 6 seconden). De gemiddelde wachttijd aan de postkantoren bedroeg, in semi-stedelijk gebied, met 2 minuten en 36 seconden, beduidend minder dan de gemiddelde wachttijd in landelijk (4 minuten en 18 seconden) of stedelijk (4 minuten en 36 seconden) gebied.

Tabel 24: [Postkantoren] Gemiddelde wachttijd.

	Statistiek	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Wachttijd (min.)	N	18	66	50	134
	mean	4.3	2.6	4.6	3.6
	95% CI	(2.6;6.0)	(1.8;3.4)	(3.0;6.3)	(2.8;4.4)

De gemiddelde wachttijd in de postkantoren is met 36 seconden gestegen van 3 minuten in 2015 naar 3 minuten 36 seconden in 2018.

Inzake postpunten zien we dat de klanten het snelst in stedelijk gebied geholpen worden, met 0,9 minuten in vergelijking met de 1,5 minuut in landelijk gebied en 1,6 in semi-stedelijk gebied.

Tabel 25: [Postpunten] Gemiddelde wachttijd.

	Statistiek	Landelijk	Semi-stedelijk	Stedelijk	Totaal
Wachttijd (min.)	N	5	42	90	137
	mean	1.5	1.6	0.9	1.1
	95% CI	(0.1;2.8)	(1.1;2.2)	(0.7;1.2)	(0.9;1.4)

De gemiddelde wachttijd in de postpunten is met 12 seconden gedaald van 1 minuut en 18 seconden in 2015 naar 1 minuut en 6 seconden in 2018.

8 Geldautomaten

Het 6^{de} beheerscontract stipuleert in artikel 10.7 dat bpost zich ertoe verbindt om minimaal 350 biljettenverdelers in postkantoren te behouden, met een garantie van biljettenverdelers in alle gemeenten waar die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling aangeboden wordt.

Op 30/09/2018 beschikte bpost over 513 ATM's in 312 gemeenten. Op dit moment zijn er nog 6 gemeenten, waar er geen ATM-aanbod van een financiële instelling bestaat. Volgens de verplichtingen uit het 6^{de} beheerscontract dient bpost hier een ATM te voorzien. De betrokken gemeenten bevinden zich in Wallonië: Beyne-Heusay, Chastre, Modave, Itter, Gouvy en Elzele.

Volgens bpost is er enige tijd nodig om een ATM te installeren in gemeenten waar er door andere financiële instellingen geen ATM aangeboden wordt.

9 Klantvriendelijkheid

Artikel 18.2 van het 6^{de} beheerscontract stipuleert dat tussen 80% en 90% van de klantinteracties moet toegepast worden volgens de Goolda-norm. Goolda is een samentrekking van de eerste letters van de woorden 'gegroet', 'oogcontact', 'oplossing', 'lach', 'dank' en 'afscheid'. Qua klantvriendelijkheid zien we dat zowel postkantoren als postpunten goed scoren, met een iets lagere algemene score voor de postpunten.

Tabel 26: Toepassing van de GOOLDA-norm.

GOOLDA	Postkantoren	Postpunten
Heeft de bediende je gegroet?	99%	99%
Maakte de bediende oogcontact?	97%	97%
Heeft de bediende een oplossing voorgelegd in geval van problemen?	96%	92%
Heeft de bediende een glimlach getoond?	97%	94%
Heeft de bediende je bedankt voor je bezoek?	96%	93%
Heeft de bediende afscheid genomen?	98%	99%

10 Conclusie

Op basis van het verrichte veldonderzoek, stelt het BIPT voor dat bpost verder blijft investeren in de infrastructuur van haar postkantoren en in de opleiding van haar personeel, teneinde een kwaliteitsvolle klantendienst te verstrekken in kader van het 6^{de} beheerscontract:

- 1) Het BIPT-veldonderzoek wijst op een stijging van het gemiddelde wachttijd, van 3 minuten in 2015 naar 3 minuten en 36 seconden in 2018, aan de loketten in postkantoren. Waar artikel 18.2 van het 6^{de} beheerscontract stelt dat de wachttijd aan de loketten in postkantoren slechts in 20% van de gevallen langer mag zijn dan 5 minuten, ligt dit volgens de BIPT-controle in mei 2018 op 22%.
- 2) Hoewel de toegankelijkheid voor personen met een beperking sterk is gestegen in postkantoren, van 46% in 2015 naar 82% in 2018, wordt het vooropgestelde percentage van 90% in artikel 13 van het 6^{de} beheerscontract met een klein verschil niet behaald volgens het BIPT-veldonderzoek dat plaatsvond in mei 2018.
- 3) In 6 Waalse gemeenten zonder ATM-aanbod dient bpost, volgens artikel 10.7 van het 6^{de} beheerscontract, een ATM te installeren. Volgens bpost heeft het enige tijd nodig om een ATM te installeren in gemeenten waar er door andere financiële instellingen geen ATM aangeboden wordt.

Tenslotte kan bpost tevens de informatievoorziening naar haar klanten verder optimaliseren:

- 4) Er is een marge tot verbetering betreffende het aanduiden van openingsuren en lichtingsuren van postpunten in stedelijk gebied. Hier stelt het BIPT namelijk vast dat er geen duidelijke aanduiding is betreffende enerzijds de openingsuren (bij 4 van de 90 postpunten) en anderzijds het laatste lichtingsuur (bij 8 van de 90 postpunten).
- 5) De informatievoorziening aan de loketten dient verbeterd te worden in postkantoren voor de dienst 'poststorting aan het loket' en het tarief 'verenigingen' en in postpunten voor de dienst 'aangetekende zendingen' aangezien respectievelijk 45%, 29% en 40% van de vraag hieromtrent foutief beantwoord is geweest door de loketbedienden.
- 6) De informatievoorziening betreffende 'genormaliseerde zendingen' en 'de tarieven van deze genormaliseerde zendingen' kunnen nog verbeterd worden in postpunten gelegen in stedelijk en semi-stedelijk gebied. Immers, de controle wijst uit dat in slechts 50% van deze postpunten er een duidelijke affichage is van 'genormaliseerde zendingen', terwijl bij 75% van deze postpunten er een duidelijke affichage is van 'de tarieven van deze genormaliseerde zendingen'.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad