

**Advies van de Raad van het BIPT
van 8 November 2023
betreffende
de actieplannen 2021 en 2022
van bpost naar aanleiding van de
klantentevredenheidsenquête 2021**

niet vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Wettelijke basis	4
3. De methode voor meting van de klanttevredenheid	5
3.1. Kenmerken van de klanttevredenheidsenquête	5
3.2. Organisatie van de enquête	5
3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling	5
3.4. Aanpassingen naar aanleiding van de controle van de jaarlijkse klanttevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost	6
4. Opvolging van de uitvoering van de aanbevelingen die het BIPT geformuleerd heeft in het advies betreffende de klanttevredenheidsenquête 2020	7
4.1. Overzicht van de aanbevelingen die het BIPT geformuleerd heeft in het advies betreffende de klanttevredenheidsenquête 2020 en de reactie van bpost hieromtrent	7
4.2. Conclusie van het BIPT m.b.t. de opvolging van de aanbevelingen die het BIPT geformuleerd heeft in het advies betreffende de klanttevredenheidsenquête 2020	14
5. De resultaten van de klanttevredenheidsenquête in 2021	14
5.1. Algemene tevredenheid van de klanten	14
5.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten	16
5.2.1. <i>Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de postpunten</i>	17
5.2.2. <i>Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de postpunten buiten de normale kantooruren</i>	18
5.2.3. <i>Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/postpunten</i>	19
5.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT	20
6. Het rapport over de uitvoering van het actieplan 2021	21
6.1. De stem van de klant	21
6.2. Producten en processen	22
6.2.1. <i>Correcte levering</i>	22
6.2.2. <i>Pakketten</i>	23
6.2.3. <i>Aangetekende zendingen</i>	23
6.3. Klanten	24
6.3.1. <i>Postkantoren en postpunten</i>	24
6.3.2. <i>Klantendiensten</i>	25
6.3.3. <i>Informatie</i>	26
6.4. Personeel en veranderingen	26
6.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2021	26
7. Actieplan 2022	27
7.1. De stem van de klant	27
7.2. Producten en processen	27
7.3. Klanten	29
7.4. Personeel en verandering	30
7.5. Advies van het BIPT m.b.t. het actieplan 2022	30
8. Algemene conclusie	32

1. Inleiding

1. Krachtens artikel 38¹ van het zesde beheerscontract tussen De Staat en bpost, gesloten op 1 september 2016, voor een periode van 5 jaar en met ingang op 1 januari 2016 moet het BIPT elk jaar (het beheerscontract werd met 1 jaar verlengd voor het jaar 2021):
 - de peiling van de klanttevredenheid 2021 uitgevoerd door bpost controleren;
 - een advies uitbrengen over de wijze waarop het vorige actiesplan 2021 werd uitgevoerd;
 - een advies uitbrengen over het door bpost voorgestelde actieplan 2022 om zijn prestaties in de toekomst te verbeteren.

Dit advies omvat derhalve: (i) de opvolging van de aanbevelingen van het BIPT die geformuleerd werden in het advies naar aanleiding van de klanttevredenheidsenquête 2020 (randnummers 24 t.e.m. 33), (ii) de resultaten m.b.t. de klanttevredenheidsenquête 2021 (randnummers 34 t.e.m. 59), (iii) de rapportering over de uitvoering van het actieplan 2021 (randnummers 60 t.e.m. 80) en (iv) het actieplan 2022 van bpost (randnummers 81 t.e.m. 90).

2. Dit advies van het BIPT berust op verschillende documenten nl.: de bpost-presentatie inzake de klanttevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 16 mei 2022 (het BIPT heeft de slides van deze presentatie op 1 juni 2022 ontvangen), het document dat op 22 juni 2022 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2021, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2021 en het verbeteringsplan voor 2022 omvat. Op 23 september 2022 heeft het BIPT bijkomende vragen gesteld aan bpost. Bpost heeft op 28 oktober 2022 geantwoord op de bijkomende vragen van het BIPT.
3. Op 1 augustus 2023 heeft de Raad van het BIPT dit advies goedgekeurd en aan bpost gestuurd ter consultatie en voor het eventueel aanduiden van passages die als vertrouwelijk moeten worden beschouwd. De consultatieperiode voor bpost liep van 3 augustus 2023 tot 2 september 2023. Bpost heeft op 21 augustus 2023 gereageerd op het ontwerpadvies.

¹ Artikel 38 van het 6^{de} beheerscontract:

"Bpost dient, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting uit te voeren van de klanttevredenheid met betrekking tot de uitvoering van haar taken van openbare dienst. De resultaten van de meting worden jaarlijks aan het BIPT voorgelegd. Deze meting bevat onder meer de klanttevredenheid ten aanzien van de verschillende postale service punten in termen van de wachttijd aan het loket, de nabijheid, openingsuren en de snelheid van de bediening aan het loket.

Bpost legt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot de punten die de meting als vatbaar voor verbetering aanduidt. bpost legt de Staat eveneens jaarlijks een verslag voor over de uitvoering van het actieplan. Beide verslagen worden door bpost voor advies aan het BIPT voorgelegd alvorens zij aan de Staat overgezonden worden. De verplichtingen van bpost die in deze paragraaf worden beschreven hebben betrekking op activiteiten die de kleingebruiker aanbelangen." Sinds 1 januari 2016 is het zesde beheerscontract (B.S. 12 september 2016) van toepassing tot en met 31 december 2020, behalve voor wat betreft de niet- opgeheven delen van het vijfde beheerscontract.

Het zesde beheerscontract is van kracht vanaf 1 januari 2016 tot en met 31 december 2021. De klanttevredenheidsenquête van 2021 heeft betrekking op enquêtes die gedurende het jaar 2021 werden afgenomen. Het zesde beheerscontract is dus van toepassing op de klanttevredenheidsenquête van 2021.

2. Wettelijke basis

4. Het BIPT is krachtens artikel 14, § 1, 6°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van het BIPT, belast met een algemene opdracht van controle van de inachtneming van het zesde beheerscontract tussen de Staat en bpost².
5. Zoals hierboven vermeld, voorziet artikel 38 van het zesde beheerscontract in:
 - de controle door het BIPT van de tevredenheidspeiling van zijn cliënteel wat betreft de kwaliteit van de opdrachten van openbare dienst verstrekt door bpost en de publicatie van de resultaten van deze tevredenheidspeiling;
 - een advies van het BIPT betreffende de (uitvoering van de) actieplannen van bpost.
6. Artikel 10.2 van het zesde beheerscontract bepaalt dat het retail-netwerk van bpost uit minstens 1.300 postale service punten moet bestaan.
7. Artikel 10.4 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren moet garanderen.
8. Artikel 11.2 van zesde beheerscontract bepaalt bovendien dat bpost zich ervan zal vergewissen dat de postkantoren ten minste gedurende enkele uren per week ook buiten de kantooruren open zijn. De behoeften van de klanten in termen van openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid vastgelegd in artikel 38.
9. Artikel 12 van het zesde beheerscontract verplicht bpost om een postaal service punt met een basisassortiment binnen de 5 kilometer bereikbaar moet zijn voor minimum 95% van de bevolking en binnen de 10 kilometer voor 98% van de bevolking.
10. Artikel 13 van het zesde beheerscontract verplicht bpost om de toegankelijkheid tot zijn postale servicepunten (kantoren en PostPunten) voor personen met een handicap te verbeteren. De inachtneming van deze verplichting zal deel uitmaken van de tevredenheidspeiling van het cliënteel.
11. Artikel 13.1 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost zich ertoe verbindt om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden ten einde tegen 2017 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 10 % terug te brengen.
12. Artikel 18 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen.
13. Artikel 18.2 van het zesde beheerscontract bepaalt de wachttijd tussen 80 % en 90 % van alle klanten niet langer dan vijf minuten bedraagt voor de bediening.
14. Volgens art. 14, § 1, 1°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector heeft het BIPT tot opdracht: "

[...]

"1° het formuleren van adviezen op eigen initiatief, in de gevallen waarin de wetten en besluiten erin voorzien of op verzoek van de minister of van de Kamer van volksvertegenwoordigers".

² Artikel 14, § 1, zesde lid, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, luidt: "*Het Instituut houdt toezicht op de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst die door de Staat uitbesteed worden in de sector van de elektronische communicatie. Het Instituut informeert zowel de Minister bevoegd voor de Postsector als de minister bevoegd voor Overheidsbedrijven over de uitvoering van het beheerscontract.*"

3. De methode voor meting van de klanttevredenheid

15. Sinds 2008 wordt de klanttevredenheidsenquête verwezenlijkt op basis van telefonische interviews.
16. De aspecten in verband met de kwaliteit in het zesde beheerscontract betreffen in hoofdzaak de particuliere gebruikers en de kleine professionele gebruikers, zoals de zelfstandigen, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan 5 werknemers. Het zijn de resultaten behaald bij deze doelgroepen die we terugvinden in het verslag van bpost.

3.1. Kenmerken van de klanttevredenheidsenquête

17. De klanttevredenheidsenquête van bpost heeft de volgende karakteristieken:
 - de interviews werden afgenomen door een onafhankelijk studie bureau (Ipsos);
 - het betreft een permanente meting van ongeveer 500 interviews per maand voor zowel de particuliere klanten als de ondernemingen in de brede zin;
 - op basis van een willekeurige steekproef;
 - gebaseerd op de telefonische interviews door de professionals volgens de CATI-methode (Computer Assisted Telephone Interview);
 - de methodologie werd behouden.

3.2. Organisatie van de enquête

18. De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen: enerzijds de particulieren (2.400 bevraagde particuliere klanten in 2021) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (3.600 business klanten in 2021), waaronder 1.200 zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers. In dit advies m.b.t. de klanttevredenheidsmeting van bpost van 2021 werd er alleen rekening gehouden met de resultaten van de particulieren, de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers.

3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling

19. De bevraagde personen hebben geantwoord op basis van een schaal met 7 punten:

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

20. Bij de berekening van de tevredenheid³ van bpost worden de klanten die 6 of 7 geven als score beschouwd als 'tevreden klanten' (= TOP 2 %). De 'ontevreden klanten' bestaan uit de 'eerder ontevreden', de 'ontevreden' en de 'heel ontevreden' klanten (= BOT 3 %). De rapporteringen van bpost tot en met 2017 waren gebaseerd op het 'top 3 %' (scores 5, 6 of 7). Vanaf de rapportering van bpost m.b.t. 2018 zijn de tevreden klanten gebaseerd op het 'TOP 2 %' (scores 6 of 7).
21. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met dit element. De tevredenheidsscore bestaat namelijk niet uit het gemiddelde van de score die elke respondent geeft per aspect van de postale dienstverlening maar uit het aandeel van respondenten die aangeeft 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn.

3.4. Aanpassingen naar aanleiding van de controle van de jaarlijkse klanttevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost

22. PWC heeft in 2017 en 2018 in opdracht van het BIPT een controle uitgevoerd van de jaarlijkse klanttevredenheidsenquête uitgevoerd door bpost⁴. Bpost heeft naar aanleiding van deze controle een actieplan opgesteld dat door het BIPT werd goedgekeurd op 15 juni 2018.
23. De onderstaande tabel bevat de aanbevelingen van PWC en de engagementen van bpost hieromtrent:

1	Toevoegen van de vraag m.b.t. tevredenheid van snelheid van bediening aan het loket in postkantoor en postpunt.	Hoog	Deze vraag werd opnieuw toegevoegd in juli 2018. In dit advies werden de resultaten van 12 maanden weergegeven.
2	De grafiek met resultaten voor globale tevredenheid ook opgesplitst weergegeven voor residentiële en kleine	Hoog	Dit werd toegepast in dit advies.
3	Bij de bepaling van tevreden klanten zich beperken tot klanten die een score 6 of 7 hebben	Hoog	Dit werd toegepast in dit advies.
4	Een aantal vragen m.b.t. de behandeling van klachten en de klantendienst opnieuw invoeren.	Medium	Deze vragen worden opnieuw toegevoegd sinds januari 2019.
5	De resultaten van de globale tevredenheid en tevredenheid per product weergegeven voor alle punten van de schaal.	Medium	De opsplitsing van resultaten in drie categorieën, namelijk: tevreden klanten (scores 6 of 7), ontevreden klanten (scores 1, 2 of 3) en de restcategorie (scores 4 of 5) is toegepast in dit advies.

³ De tevredenheid bestaat uit het aandeel van klanten dat aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn. Het betreft dus geen rekenkundig gemiddelde berekend op basis van de scores van respondenten.

⁴ Mededeling van de raad van het BIPT van 20 april 2018 met betrekking tot de uitvoering van een controle naar de bpost-klanttevredenheidsenquête

6	Bijkomende garanties geven m.b.t. efficiënte en kwalitatieve dataverwerking van Ipsos.	Medium	bpost heeft deze voorwaarde opgenomen in de RFP bij de selectie die gedaan werd.
7	Bijkomende kwaliteitscontrole bij het verwerken van data binnen	Medium	Dit werd toegepast in dit advies.
8	Visueel aanduiden dat de resultaten minder betrouwbaar zijn bij samples waar het	Medium	Dit werd toegepast in dit advies.

4. Opvolging van de uitvoering van de aanbevelingen die het BIPT geformuleerd heeft in het advies betreffende de klantentevredenheidsenquête 2020

4.1. Overzicht van de aanbevelingen die het BIPT geformuleerd heeft in het advies betreffende de klantentevredenheidsenquête 2020 en de reactie van bpost hieromtrent

24. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. de algemene tevredenheid over de nationale postbedeling en wordt de reactie van bpost hieromtrent opgenomen.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u> M.b.t. de algemene tevredenheid over de nationale postbedeling was het aangewezen dat bpost een analyse uitvoerde over de gedaalde klantentevredenheid hiervan in 2019 en 2020 en dat bpost hieromtrent toelichting (de exacte oorzaken die aan de basis liggen) verschafte in de rapportering klantentevredenheid 2021.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u> De voornaamste redenen van de gedaalde klantentevredenheid betreffende de nationale postbedeling in 2019 en 2020 die afgeleid kunnen worden uit de verbatims (open antwoorden) van de respondenten zijn de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wat betreft kwaliteit van levering: verkeerde levering, brievenpost niet ontvangen - wat betreft tijdige levering: te late levering, post niet elke dag ontvangen.
--	---

25. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. de impact van de niet tijdige levering en/of de niet correcte levering van pakketten op de klantentevredenheid.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u> Het BIPT raadde bpost aan om expliciet te onderzoeken in welke mate de niet tijdige levering en/of de niet correcte levering van pakketten de klanttevredenheid inzake tijdige levering door de postbode en correcte levering door de postbode negatief beïnvloed heeft.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u> Er is slechts een matige correlatie tussen klanttevredenheid inzake levering van pakketten en tevredenheid over de postbode vastgesteld. Het externe onderzoeksbureau waar bpost mee samenwerkte voor de tevredenheidsstudie gaf aan dat dit een effect is dat zij ook zien in andere studies: de medewerker met wie de klant contact heeft, wordt niet (of in mindere mate) verantwoordelijk gehouden voor het niet goed functioneren van het bedrijf (het niet correct/tijdig leveren van pakketten in dit geval). De medewerker krijgt dan een betere score dan het bedrijf of het proces zelf.</p>
---	--

26. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. de wijziging die bpost heeft doorgevoerd inzake de website van bpost in 2020 en 2021.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u> Het BIPT had geen perfect zicht in welke mate de nieuwe website fundamenteel verschilde van de vorige website. Het was interessant dat bpost in de rapportering m.b.t. de klanttevredenheid 2021 omstandig toelichte welke veranderingen er werden doorgevoerd in 2020 en 2021 met betrekking tot de website van bpost.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u> Wat betreft de website werden continue verbeteringen gedaan op bpost.be. Deze voortdurende verbeteringen hadden betrekking op constante updates van de inhoud om ervoor te zorgen dat de informatie correct en up-to-date is. Een paar voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling van een extra pagina om de nieuwe Europese wetgeving inzake invoertaksen voor niet-EU-zendingen in te voeren (https://www.bpost.be/nl/shoppen-buiten-eu) en een uitbreiding van de FAQ met gerelateerde vragen over dit onderwerp (https://www.bpost.be/nl/faqs/faq/douane) - Ontwikkeling van een extra pagina met betrekking tot phishing en hoe klanten echte communicatie van phishing-communicatie kunnen onderscheiden (https://www.bpost.be/nl/phishing) - Uitbreiding van de FAQ om gebruikers van bpaid-kaarten te ondersteunen bij het activeren van 3D-beveiligingsfunctionaliteit op hun kaarten (https://www.bpost.be/nl/faqs/faq/3d-secure)
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling van een extra pagina om de nieuwe dienst uit te leggen over machtigingen om aangetekende zendingen in de brievenbus te doen (https://www.bpost.be/nl/sign-for-me) en uitbreiding van de FAQ met gerelateerde vragen over dit onderwerp (https://www.bpost.be/nl/faqs/faq/sign-me) - Uitbreiding van de FAQ om het gebruik van een gecentraliseerde bpost-account uit te leggen om alle producten en diensten te beheren (https://www.bpost.be/nl/faqs/faq/bpost-account) <p>Wat betreft de livechat op de website, was er ook een noemenswaardige ontwikkeling, namelijk de lancering van de overdracht naar een live agent wanneer de chatbot niet de nodige ondersteuning (meer) kan bieden. Dit om de ondersteuning in een digitaal kanaal voort te zetten in plaats van te moeten overschakelen naar een ander kanaal namelijk telefoon. Het zorgde voor een naadloze digitale stroom. De scope van de livechat reikt zich tot het verzenden van pakketten of brieven en is als zodanig beschikbaar op bijbehorende pagina 's.</p>
--	--

27. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. de problematiek van de toegankelijkheid van de klantendienst van bpost.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u> Het BIPT adviseerde bpost om in de volgende rapportering van de klantentevredenheid 2021 van bpost extra toelichting te verschaffen over de verbetering van de toegankelijkheid van de klantendienst van bpost en op welke manier bpost aanpassingen heeft doorgevoerd met betrekking tot de vijf vermelde suggesties zodat de klantentevredenheid verbetert, namelijk: (i) de bereikbaarheid te vergroten en te versnellen, (ii) het verminderen van het verstrekken van verkeerde of ontoereikende informatie, (iii) het verminderen van inadequate oplossingen voor het probleem, (iv) het verminderen van geautomatiseerde of standaard antwoorden, (v) te vermijden om de klant niet te informeren over de afhandeling van een klacht ondanks een gemaakte belofte hieromtrent.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u> Het vergroten en versnellen van de bereikbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de uitbreiding van het aantal pagina's op website met toegang tot chatbot (gevolgd door livechat) en een snellere overgang tot livechat na gebruik van chatbot - extra aanwervingen om telefonische bereikbaarheid (YTD 94.6%) voor de residentiële klanten nog verder te verhogen - voor de business klanten werd de digitale bereikbaarheid sinds een paar maanden opgevoerd naar steeds ten laatste de volgende werkdag een (eerste) antwoord en de telefonische bereikbaarheid werd verhoogd naar >98% - de uitbreiding van het toevoegen van het telefoonnummer van de klantendienst op uitgaande communicaties
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> - de uitbreiding van het portaal waar de klant met zijn klachten terecht kan is gepland <p>Het verminderen van het verstrekken van verkeerde of ontoereikende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een doorgedreven en continue training van de agenten, zowel inhoudelijk als naar vorm, aan de hand van continue kwaliteitsaudits en coaching van de agenten op basis van de kwaliteitsaudits. Hierdoor zijn de resultaten van de kwaliteitsaudits intussen sterk gestegen en dus ook de kwaliteit van de dienstverlening naar de klant - de skills en de te assimileren kennis van de uitzendkrachten in het residentiële contactcenter zijn beperkt tot nationale zendingen - hier werd ook reeds een interne chatbot ("Helper") gerealiseerd voor de Franstalige medewerkers, die hen helpt bij het vinden van de juiste informatie. Voor Nederlandstalige medewerkers volgt dit weldra. <p>Het verminderen van inadequate oplossingen voor het probleem, van geautomatiseerde of standaard antwoorden en vermijden om de klant niet te informeren over de afhandeling van een klacht ondanks een gemaakte belofte hieromtrent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consequent verrichten van een onderzoek bij een probleem om zo een effectieve oplossing te bieden. Aan de klant wordt aangeraden om zo snel als mogelijk te verwittigen bij een probleem zodat de kans op een oplossing vergroot wordt - de templates van antwoorden naar de klanten werden zo aangepast dat klanten beter begrijpen wat de volgende stappen zullen zijn, en wanneer er geen vervolg meer verwacht moet worden. - het maximaliseren van een gepersonaliseerde boodschap bij uitkomst van een onderzoek (en al zeker wanneer het gaat om een repetitief probleem). Klanten worden in het kader van een klacht steeds vaker telefonisch gecontacteerd om de probleemstelling en de afhandeling ervan te verduidelijken: in januari 2021 gebeurde dit bij 32 % van de residentiële klachten, in januari 2022 al bij 44.9 % en in september 2022 is dit nog verder gestegen naar 57,7 %
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - tijdige en correcte afhandeling van dossiers worden opgevolgd via specifieke interne KPI. Via coaching worden medewerkers bijgestuurd waar nodig. bpost blijft inzetten op verbetering om de kwaliteit naar een hoger niveau te tillen. <p>Bovendien zal de geplande vervanging van het CRM systeem in 2023 heel wat extra mogelijkheden en verbeteringen voor de klanten met zich meebrengen. Zo zal het voor de medewerkers duidelijker worden of de klant ons eerder al eens contacteerde via een ander kanaal. Op termijn zal ook het meest plausibele antwoord worden getoond aan de medewerker, ze gaan sneller kunnen schakelen tussen kanalen en livechat en social media zullen geïntegreerd worden. Dit zijn enkele voorbeelden van de voordelen die het nieuwe CRM systeem bpost zal opleveren in de communicatie met de klanten.</p>
--	--

28. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. de problematiek van relatief lage klanttevredenheid m.b.t. de website en de informatie alsook de oorzaken hiervan.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u> Het BIPT wenste dat bpost in de volgende rapportering aan het BIPT betreffende de klanttevredenheid 2021 van bpost extra toelichting verschafte over de problematiek van de relatief lage klanttevredenheid van m.b.t. de website en informatie alsook de oorzaken hiervan.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u> Wat betreft de problematiek betreffende de lage klanttevredenheid van website en informatie in 2020, kan afgeleid worden uit de verbatims van de klanten in het klanttevredenheidsonderzoek dat het vooral ging om: inefficiënte website, onduidelijke en onvoldoende informatie/advies</p>
--	---

29. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. de zwakke scores m.b.t. tijdige levering en correcte levering in 2020.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u> Het BIPT adviseerde bpost om de factoren te onderzoeken die aan de basis lagen van de verminderde tevredenheid en de zwakke scores van zowel de particulieren (49 % in 2020) als de kleine ondernemingen (47 % in 2020) over de tijdige levering. Ook de scores m.b.t. de correcte levering waren relatief laag in 2020. Het BIPT raadde bpost aan om de verschillende oorzaken van de verminderde klantentevredenheid van de particulieren m.b.t. zowel de tijdige als de correcte levering (o.m.: fouten bij uitreiking, verdwijning, vertraging, e.d.m.) ook in verband te leggen met personeelsgerelateerde elementen (o.m.: absentieïsme, rotatie van het personeel over de verdeelroutes, maturiteit, e.d.m.). Door doorgedreven analyse konden misschien verbeteringen gegenereerd worden zodat de klantentevredenheid over de tijdige en over de correcte levering zou verbeteren. Voor alle klachten die bij de Ombudsdienst voor de postsector waren ingediend m.b.t. de verdwijning van pakketten via levering door bpost was het aangewezen dat bpost onderzocht waar (namelijk in welk stadium: bij collecting, in de sorteercentra, in de distributiecentra, bij de uitreiking door de postbode e.d.m.?) de verdwijning van de pakketten precies is gebeurd.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u> Wat betreft klachten omtrent de verdwijning van pakketten bij levering door bpost, wordt telkens voor het specifieke pakket een onderzoek verricht naar de locatie en het moment waarop het pakket de laatste keer geregistreerd werd en de betreffende operationele dienst wordt gecontacteerd teneinde het pakket trachten te recupereren. Bovendien wordt er doorgedreven analyse uitgevoerd in het kader van het 'Verloren en Gestolen Goederen' project, waarin bepaald wordt welke processen de grootste verliezen van pakketten veroorzaken en waar dus best specifieke acties ondernomen worden (bijvoorbeeld om te bepalen waar extra camera's nuttig kunnen zijn).</p> <p>Bij het in verband brengen van de specifieke oorzaken van verminderde klantentevredenheid omtrent tijdige en correcte levering met bijvoorbeeld personeelsgerelateerde elementen zoals absentieïsme, personeelsrotatie en maturiteit, stuit bpost op het algemene karakter van het klantentevredenheidsonderzoek, dat ons beperkt om deze oefening tot op dit niveau van detail uit te voeren. In dit kader heeft bpost recent de opvolging van de klantentevredenheid geïntegreerd in het overzicht van de operationele kwaliteitsresultaten zoals gepresenteerd aan het top management en aan de operationele diensten. Dat zal in staat stellen om operationele resultaten nog beter te linken aan klantentevredenheid, zodat de juiste acties genomen kunnen worden om deze te verbeteren.</p>
---	--

30. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. het invoeren van een doelstelling om het aantal ontvankelijke klachten die ingediend worden bij de Ombudsdienst voor de postsector te verminderen.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u> In 2020 werden er 10.044 ontvankelijke klachten ingediend bij de Ombudsdienst voor de postsector. Het BIPT beval bpost aan om een doelstelling in te voeren om het aantal ontvankelijke klachten effectief en substantieel te doen afnemen de volgende jaren.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u> Deze aanbeveling van BIPT wordt opgevolgd door bpost. Hier zien we al een positieve evolutie van het aantal ontvankelijke klachten ingediend bij de Ombudsdienst specifiek voor bpost, van 9.359 klachten in 2020, naar 7.503 klachten in 2021.</p>
--	---

31. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. de implementatie van bepaalde nieuwe initiatieven van bpost uit het aangekondigde actieplan, de mogelijke verbetering van de klantentevredenheid na de invoering van initiatieven uit het actieplan en de eventuele aanpassingen die bpost uitvoerde tijdens het jaar als bleek dat er geen verbetering optrad.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welk tijdstip werden bepaalde nieuwe initiatieven van bpost uit het aangekondigde actieplan geïmplementeerd; - Of de ingevoerde initiatieven uit het voorgestelde actieplan geleid hebben tot een verbetering van de klantentevredenheid over de dienstverlening van bpost; - Welke eventuele aanpassingen voerde bpost door tijdens het jaar indien uit de continue evaluatie gedurende het ganse jaar bleek dat er geen verbetering was van de klantentevredenheid naar aanleiding van het lopende actieplan. <p>Kortom, het BIPT wenste dat bpost in de volgende rapportering van de klantentevredenheid 2021 van bpost extra toelichting verstrekke over de continue monitoring van bpost gedurende het jaar en de mogelijke bijstellingen die bpost heeft doorgevoerd indien er onvoldoende verbetering waargenomen werd tijdens het lopende jaar op basis van de bovenstaande vier aspecten.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u></p> <p>De beschikbare middelen van bpost laten helaas niet toe om op dit moment een preciezere planning te geven over de uitvoering van onze verschillende actieplannen in vergelijking met wat eenmaal per jaar wordt gedeeld met BIPT. Bovendien is het onmogelijk om de invloed van elk apart initiatief dat we uitrollen doorheen het jaar op de algemene klantentevredenheid te bewijzen zonder alle aparte acties te integreren in de studie. bpost meet wel de klantentevredenheid van specifieke acties die uitgerold worden in eigen, interne studies met als doel hun diensten te verbeteren. Hier volgen enkele voorbeelden van nieuwe acties of diensten waarbij we klanten gaan bevragen en de tevredenheid meten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de 'SWAP' service, waarbij de klant een te versturen pakje kan meegeven met de postbode wanneer hij een pakje levert - Shipping Manager Light: de online tool voor het aanmaken van labels voor pakjes voor business klanten - het pilootproject omtrent de herziening van het bestaande voorgedrukte afwezigheidsbericht (wanneer de klant niet thuis is bij het leveren van een pakket) naar een meer vereenvoudigde, generieke vorm in het kader van duurzaamheid
---	---

32. In dit randnummer bespreekt het BIPT de aanbeveling uit het vorige advies van het BIPT m.b.t. mogelijke impact van de Covid-19 pandemie op de klantentevredenheid.

<p><u>Aanbeveling van het BIPT:</u></p> <p>Het BIPT vernam in deze context graag in een volgende rapportering hoe bpost zijn actieplan voor de tevredenheid 2021 in die context heeft bijgestuurd teneinde de impact op de klantentevredenheid te optimaliseren.</p>	<p><u>Reactie van bpost:</u> Reeds aan het begin van de Covid-19 pandemie in 2020 werd bpost genoodzaakt om aanpassingen te doen van de processen in lijn met de pandemie, steeds genomen met het oog waaronder op garantie van distributie van de talrijke pakketten in overeenstemming met de regels van sociale distantie (bijvoorbeeld de aanpassing van handtekening die niet meer gebeurde door de klant zelf maar door de postbode bij de levering van het pakket). Geleidelijk aan en steeds</p>
--	--

	rekening houdend met de situatie van de pandemie, werden de meeste aangepaste processen opgeheven in 2021 en evolueerden we terug naar een normale situatie.
--	--

4.2. Conclusie van het BIPT m.b.t. de opvolging van de aanbevelingen die het BIPT geformuleerd heeft in het advies betreffende de klanttevredenheidsenquête 2020

33. Het BIPT stelde vast dat bpost vele initiatieven heeft ontplooid naar aanleiding van de verschillende aanbevelingen van het BIPT in het advies betreffende de klanttevredenheidsenquête 2020. De vele initiatieven van bpost hebben soms een positieve en soms een negatieve impact gehad op de klanttevredenheid van individueel onderzochte aspecten.

5. De resultaten van de klanttevredenheidsenquête in 2021

34. Eerst wordt de algemene klanttevredenheid gemeten. Vervolgens wordt de meer specifieke klanttevredenheid gemeten (omtrent de wachttijd, de openingstijd en de toegankelijkheid).

5.1. Algemene tevredenheid van de klanten

35. De tevredenheid wordt globaal gemeten volgens een aantal precieze thema's:
- de algemene tevredenheid;
 - het verzenden van post in België;
 - de postbode;
 - het verzenden van pakjes in België;
 - het verzenden van pakjes naar het buitenland;
 - de tijdige levering van de krant;
 - de informatieverstrekking;
 - het postkantoor;
 - het postpunt.
36. Voor de tevredenheidsscores zijn in dit document kleurcodes gebruikt om de leesvriendelijkheid te maximaliseren. De kleurcodes zijn gegeven aan de hand van volgende criteria:

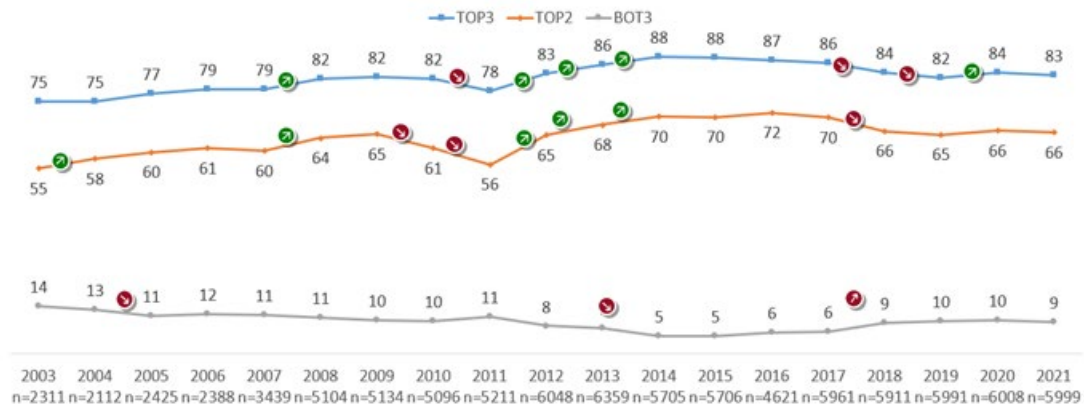
Score	Kleurcode
80 tot en met 89	
70 tot en met 79	
60 tot en met 69	
50 tot en met 59	
40 tot en met 49	

TABEL 1: ALGEMENE TEVREDENHEIDSENQUÊTE

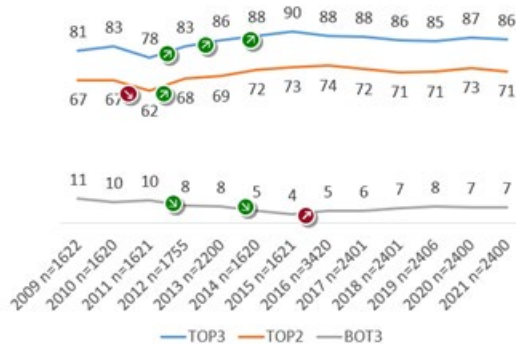
	Particulieren										Ondernemingen									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% tevredenheid (score 6 - 7)																				
Algemene klanttevredenheid	68	69	72	73	74	72	71	71	73	71	67	68	71	70	69	73	67	63	65	66
Verzending van post in België	65	66	70	72	71	69	67	62	56	54	60	66	69	70	69	71	64	60	56	58
De postbode	74	81	73	75	74	73	74	74	77	79	69	78	70	70	73	70	70	74	75	78
Verzending van pakjes in België	68	65	81	80	79	77	79	74	78	75	61	66	70	72	73	75	68	68	67	72
Verzending van pakjes naar het buitenland	62	64	70	72	69	68	72	67	64	72	54	49	64	65	74	66	60	59	54	72
Tijdige levering van de krant	80	84	86	88	81	87	87	83	83	82	77	75	84	82	78	84	78	80	83	81
De informatieverstrekking	53	54	59	61	60	59	58	52	57	55	42	49	54	54	53	55	54	53	55	55
Het postkantoor	76	81	77	78	78	75	76	75	79	79	67	74	71	68	71	70	71	69	74	77
Het postpunt	74	79	77	79	80	75	79	75	78	79	69	76	72	68	69	76	74	75	74	80

37. Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene (globale) tevredenheid in 2021 bij de particulieren met twee procentpunten is afgenomen tot 71 % en bij de kleine ondernemingen met één procentpunt is toegenomen tot 66 %. Bij de particulieren zijn er drie subcategorieën verbeterd, vier subcategorieën verslechterd en is een subcategorie onveranderd gebleven ten opzichte van 2020. Bij de kleine ondernemingen zijn zes subcategorieën verbeterd, een verslechterd en een onveranderd gebleven ten opzichte van 2020. De score van de algemene (globale) klanttevredenheid wordt bepaald door de vraag die aan het begin van het interview gesteld wordt, namelijk 'Hoe tevreden ben je over het algemeen over bpost?'. Vervolgens worden er in de vragenlijst over verschillende thema's bijkomende tevredenheidsvragen gesteld. De algemene (globale) klanttevredenheid bij de particulieren is vrij stabiel gebleven de afgelopen jaren. De score van 66 % voor de algemene (globale) tevredenheid van de kleine ondernemingen in 2021 is de derde slechtste score van de afgelopen tien jaren.
38. Bij de particulieren zijn de belangrijkste wijzigingen van de subcategorieën m.b.t. de klanttevredenheid in 2021 de significante toename met acht procentpunten voor de verzending van pakketten naar het buitenland, de afname met drie procentpunten voor de verzending van pakketten in België. De overige zes subcategorieën nemen met maximaal twee procentpunten toe of af. Bij de kleine ondernemingen betreffen de belangrijkste wijzigingen van de subcategorieën m.b.t. de klanttevredenheid een significante stijging van achttien procentpunten voor de verzending van pakketten naar het buitenland, een toename met zes procentpunten voor de postpunten, een toename met vijf procentpunten voor de verzending van pakketten in België. De overige vijf subcategorieën fluctueren tussen een maximale toename met drie procentpunten of een maximale afname met twee procentpunten.
39. De evolutie van de algemene klanttevredenheid van bpost is te zien in grafiek 1. Tussen 2003 en 2010 stemde de algemene klanttevredenheid (in %) overeen met de tevredenheidsgraad van de particuliere klanten aangezien de meting niet van toepassing was op de ondernemingen. Sinds 2010 stemt de algemene klanttevredenheid (in %) overeen met het gemiddelde (50/50) van de tevredenheidsindex van de particuliere klanten en deze van de businessklanten die het voorwerp uitmaken van dit verslag met name de zelfstandige, de vrije beroepen en de ondernemingen met minder dan vijf loontrekkenden.

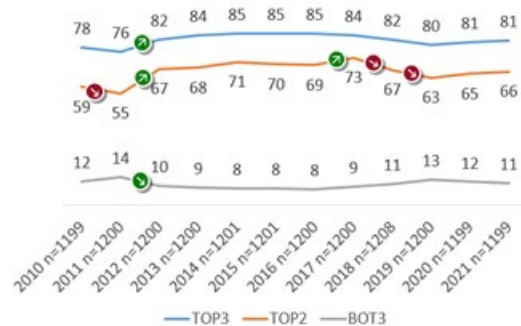
FIGUUR 1: EVOLUTIE VAN DE ALGEMENE KLANTENTEVREDENHEID (IN %)



Tevredenheid particulieren:



Tevredenheid kleine ondernemingen:



40. De algemene klantentevredenheid ('TOP 2 %') van (1) de particulieren, (2) de kleine ondernemingen en (3) de grote ondernemingen tezamen is in 2021 onveranderd gebleven op 66 %. De tevredenheid van de particulieren is met twee procentpunten afgenomen en van de kleine ondernemingen met een procentpunt toegenomen in 2021 tot respectievelijk 71 % en 66 %. De bovenste grafiek van figuur 1 bevat de historische evolutie van zowel de particulieren, de kleine en de grote ondernemingen tezamen. De algemene ontevredenheid ('BOT 3 %') is in 2021 voor de particulieren onveranderd gebleven op 7 % en voor de kleine ondernemingen met 1 procentpunt verbeterd tot 11%.

5.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten

41. Voor de specifieke punten (de openingsuren van de postkantoren, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de wachttijden aan de loketten) aangegeven in de artikelen 11, 13 en 18 van het zesde beheerscontract, heeft deze algemene enquête de volgende elementen gemeten:
- de wachttijden aan de loketten en in de postpunten (zie punt 5.2.1);

- de openingstijden van de postkantoren en de postpunten buiten de normale kantooruren (zie punt 5.2.2);
- de toegankelijkheid van de postkantoren en de postpunten meer bepaald voor de personen met een handicap (zie punt 5.2.3).

5.2.1. Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de postpunten

42. De tevredenheid over de wachttijd tot men bedient wordt in het postkantoor neemt in 2021 met twee procentpunten toe tot 52 % voor de kleine ondernemingen en neemt met een procentpunt toe voor de particulieren tot 61 %. De tevredenheid tot men bedient wordt in het postpunt stijgt met drie procentpunten tot 66 % voor de particulieren en stijgt met vier procentpunten tot 69 % voor de kleine ondernemingen.

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

	Particulieren											Ondernemingen									
% tevredenheid (score 6 of 7)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Wachttijd tot men bedient wordt in het postkantoor	56	54	60	58	61	55	57	59	60	61		41	42	49	53	47	50	49	46	50	52
Wachttijd tot men bedient wordt in het postpunt	60	64	63	61	69	63	69	65	69	66		51	66	63	64	59	67	65	66	65	69

43. Om de wachttijden aan de loketten te verminderen heeft bpost in 2011 een specifiek meetsysteem ingevoerd geheten "Waiting Queue" dat het in staat stelt om de wachttijden te meten via een ticketsysteem. [VERTROUWELIJK]

44. In tabel 3 worden de resultaten van de interne metingen van bpost weergegeven. De resultaten van bpost voor 2021 geven aan dat in 92,4 % van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten. De scores van de wachttijden in het postkantoor in 2021 zijn het beste van de afgelopen tien jaren.

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁵

Gemiddelde wachttijd in het postkantoor	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
< 5'	83,50%	84,40%	85,80%	85,40%	82,40%	85,20%	86,90%	89,20%	91,90%	92,4
5'-10'	10,70%	10,30%	9,80%	10,40%	11,20%	10,10%	8,80%	7,80%	6,00%	/
> 10'	5,90%	5,30%	4,40%	4,20%	6,40%	4,70%	4,30%	3,10%	2,10%	/

5.2.2. Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de postpunten buiten de normale kantooruren

45. De tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren is in 2021 met een significante acht procentpunten afgenomen voor de kleine ondernemingen tot 45 % en met drie procentpunten afgenomen tot 51 % voor de particulieren. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten is in 2021 onveranderd gebleven zowel voor de particulieren als voor de kleine ondernemingen en bedraagt respectievelijk 72 % en 73 %. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten is substantieel hoger ten opzichte van de tevredenheid van de openingsuren van de postkantoren voor zowel de particulieren als de kleine ondernemingen.

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

	Particulieren										Ondernemingen									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Openingsuren van de postkantoren	58	58	56	55	52	50	55	50	54	51	49	52	54	52	45	50	41	46	53	45
Openingsuren van de postpunten	75	78	73	70	72	73	74	72	72	72	77	81	71	75	69	74	71	75	73	73

46. In tabel 5 zien we de openingstijden per week, de openingsuren na 17 uur en de openingsuren op zaterdag van de "postale servicepunten".

⁵ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN⁶

Aantal postale servicepunten en hun openingsuren	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal aantal postale servicepunten	1340	1343	1344	1342	1337	1336	1335	1320	1311	1314
Openingsuren per week (totaal)	65295	65417	65877	65478	63310	63953	64309	63418	62283	61883
Wekelijks gemiddelde van de openingsuren	48,75	48,35	48,9	48,65	47,2	47,7	47,85	48,04	47,51	47,10
Aantal postale servicepunten open na 17 uur	869	901	898	1328	1315	1316	1309	1291	1268	1268
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	1134	1143	1145	1142	1199	1200	1201	1186	1171	1174

47. Het retailnetwerk van bpost bestaat uit "postale servicepunten" die ofwel een postkantoor, een posthalte of een postmagazijn kunnen zijn. Op basis van de tabel hierboven kunnen we vaststellen dat het aantal postale servicepunten licht gedaald is sinds 2012.
48. Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste postale servicepunten in 2007 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan postpunten zijn.⁷ In 2021 waren 96,5 % van de postale servicepunten open na 17 u (ten opzichte van 67 % in 2014) en 89,3 % open op zaterdag.
49. Het aantal openingsuren per week is in 2021 licht gedaald met – 0,6 % en het wekelijks gemiddelde van de openingsuren is met - 0,9 % afgenomen in 2021.

5.2.3. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/postpunten

50. De tevredenheid van de particulieren in 2021 is onveranderd gebleven voor de toegankelijkheid van het postkantoor op 60 %, met een procentpunt toegenomen tot 73 % voor de nabijheid van een postkantoor en met een procentpunt afgenomen tot 75 % voor de nabijheid van een postpunt. Voor de kleine ondernemingen is de tevredenheid met drie procentpunten gestegen in 2021 voor de toegankelijkheid van het postkantoor en voor de nabijheid van het postpunt tot respectievelijk 56 % en 75 % en onveranderd gebleven op 67 % voor de nabijheid van een postkantoor.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren										Ondernemingen									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	57	61	57	56	62	60	58	54	60	60	56	56	59	57	56	57	50	53	53	56
De nabijheid van een postkantoor	65	69	66	68	67	65	67	67	72	73	62	67	61	64	63	66	62	64	67	67
De nabijheid van een postpunt	71	74	77	71	75	75	74	73	76	75	71	76	66	69	71	76	72	73	72	75

⁶ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

⁷ Zie hiervoor ook tabel 7.

51. Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en postpunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2021 is het aantal postkantoren onveranderd gebleven en is het aantal postpunten met drie toegenomen ten opzichte van 2020. Het retailnetwerk bestaat in 2021 uit 1.314 postale servicepunten. Er is voldaan aan de minimumvereiste van 1.300 postale servicepunten die voorzien is in artikel 10.2 van het zesde beheerscontract.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Postkantoren	670	669	669	664	662	662	661	658	657	657
Postpunten	670	674	675	678	675	674	674	662	654	657
Totaal	1340	1343	1344	1342	1337	1336	1335	1320	1311	1314

5.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT

52. Overeenkomstig de bepalingen van artikel 38 en de artikelen 11.2, 12, 13 en 18 van het zesde beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2021 de meting heeft verricht van vier indexcijfers inzake tevredenheid, namelijk een indexcijfer in verband met de algemene tevredenheid, een indexcijfer voor de wachttijd aan de loketten, een indexcijfer voor de openingstijden van de kantoren en postpunten, en een indexcijfer over de toegankelijkheid van de kantoren en postpunten voor personen met een handicap.
53. De resultaten van de meting van de algemene klantentevredenheid van 2021 die door bpost georganiseerd werd zijn gedaald met twee procentpunten voor zowel de particulieren en gestegen met een procentpunt voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 71 % en 66 %. De negatieve evolutie met 10 procentpunten van de globale klantentevredenheid van de kleine ondernemingen in de periode 2019 ten opzichte van 2017 is omgebogen in een positieve kentering met een procentpunt in 2021. De score van 66 % in 2020 is de derde slechtste score van de afgelopen tien jaren voor de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen.
54. Het dieptepunt met betrekking tot het BOT 3 % segment (nl.: de meest ontevreden klanten) was 2019 met een verdubbeling van de klantenontevredenheid over de periode 2015-2019 van 4 % tot 8 % voor de particulieren en een toename met 62,5 % van de klantenontevredenheid over de periode 2016-2019 voor de kleine ondernemingen van 8 % tot 13 %. In 2021 was er geen verandering voor het BOT 3 % segment van de particulieren en was er een positieve evolutie van een procentpunt voor de kleine ondernemingen tot respectievelijk 7 % en 11 %.
55. De wachttijden aan de postloketten volgens de interne metingen van bpost zijn in 2021 verbeterd voor de drie verschillende gemeten categorieën. De scores van de wachttijden in 2021 zijn het beste van de afgelopen tien jaren. Het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten bedraagt 47,1 in 2021. De tevredenheid over de openingsuren van de postpunten van zowel de particulieren (gemiddeld meer dan circa 15 procentpunten extra) als de kleine ondernemingen (gemiddeld meer dan circa 20 procentpunten extra) is stelselmatig significant groter dan de tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren voor de periode 2012 t.e.m. 2021.

56. Het aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is licht afgenomen met 0,6 % in 2021.
57. De tevredenheid over informatieverstrekking is in 2021 gedaald met twee procentpunten tot 55 % voor de particulieren en onveranderd gebleven op 55 % voor de kleine ondernemingen.
58. Vanaf 2019 werd de tevredenheid over de klantendienst opnieuw onderzocht na afwezigheid van dit item in de jaren 2017 en 2018. In 2021 is de tevredenheid over de klantendienst met vijf procentpunten gestegen tot 57 % voor de particulieren en eveneens met vijf procentpunten gestegen tot 53 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid (BOT 3 %) over de klantendienst is in 2021 met zeven procentpunten verbeterd tot 11 % in 2021 voor de particulieren en met 11 procentpunten verbeterd tot 18 % in 2021 voor de kleine ondernemingen. De particulieren en kleine ondernemingen zijn globaal gezien het meest tevreden over: (i) de tijdige levering van de krant, (ii) het postpunt, (iii) de postbode, (iv) de verzending van pakketten in België, (v) de verzending van pakketten naar het buitenland, (vi) de openingsuren van het postpunt, (vii) de nabijheid van het postpunt en (viii) de nabijheid van het postkantoor. De particulieren en de kleine ondernemingen zijn globaal gezien het minst tevreden over: (i) de openinguren van de postkantoren, (ii) de tijdige levering van nationale briefwisseling, (iii) het gemak om zowel aangetekende zendingen in ontvangst te nemen als te verzenden, (iv) de klantendienst en de (v) informatie.
59. Het actieplan van bpost naar aanleiding van de controle van de klantentevredenheidsenquête door bpost werd uitgevoerd.

6. Het rapport over de uitvoering van het actieplan 2021

60. Sinds 2012 heeft bpost beslist om zijn aanpak te herstructureren om de algemene tevredenheid van de consument te verbeteren. Deze herstructurering verloopt sindsdien steeds ongewijzigd volgens dezelfde vier assen:
 1. de stem van de klant;
 2. producten en processen;
 3. klanten;
 4. personeel en verandering.
61. De evaluatie door het BIPT over de uitvoering van het verbeteringsplan 2021 wordt hierna gegeven.

6.1. De stem van de klant

62. Via de (i) algemene tevredenheidsmeting, (ii) de transactionele tevredenheidsstudies (b.v.: e-shop, de verhuisdienst, de klantendienst, de postkantoren), (iii) de vragen om informatie en de ingediende klachten van de klant (b.v.: klantendienst, webform, chatbot), (iv) de sociale media en (v) ad hoc klant- en marktonderzoek (het aantal marktonderzoeken evolueerde van 70 in 2019, 94 in 2020 tot 113 in 2021) wordt er door bpost geluisterd naar de stem van de klant. In 2021 werd het management van bpost regelmatig op de hoogte gebracht van de informatie m.b.t. de stem van de klant. Ook de medewerkers van bpost werden ingelicht over de tevredenheid van de klant. De tevredenheid van de klant heeft sinds enkele jaren ook een impact op de variabele beloning van alle medewerkers van bpost.

6.2. Producten en processen

63. In de rubriek "Producten en processen" heeft bpost zijn aanpak toegespitst op de volgende prioritaire gebieden:
1. de correcte levering;
 2. de correcte bestelling van de pakketten;
 3. de aangetekende post.

6.2.1. Correcte levering

64. Door permanente operationele wijzigingen werden er inspanningen geleverd door bpost om het proces van uitreiking te verbeteren. In 2021 werden er diverse initiatieven ontplooid in het kader van de correcte levering, namelijk: (i) via monitoring en analyse (er was een nieuwe offerteaanvraag voor Belex en ENA/ZZA en een project voor betere opvolging van verloren en gestolen goederen via rapporteringen voor opvolging van specifieke flows, sorteercentra en verzendingen), (ii) door verbetering van de betrouwbaarheid en van het proces (zodat de containers met brievenpost en pakketten in de juiste postkantoren worden afgegeven, nauwkeurigere vooruitzichten van volumes van de grote klanten ter beschikking worden gesteld ter verbetering van de planning van het personeel en de Mobi-app voor de uitreikers bijgewerkt wordt om procesfouten te verminderen en de klantenervaring te verbeteren), (iii) door elke klacht bij de juiste postbode te brengen (specifieke coaching voor de klachten m.b.t. 'postbode belt of wacht niet' in combinatie met sensibilisering van klanten over de juiste deurbel en de toegankelijkheid van de deurbel en het werken met camera's vanaf 2021 op de plaatsen waar dit probleem zich het meeste voordoet in het kader van het project 'gestolen en verloren goederen'), (iv) door Track & Trace (door sterkere veiligheid en verbeteringen om aan de GDPR verplichtingen te voldoen en informatie over de voorkeuren) en (v) door de leveringsvoorkeuren (de mogelijkheid om leveringsvoorkeuren in te stellen voor afleveringspunten zoals het postkantoor, het postpunt, het pakketpunt, de pakketautomaat zelfs buiten de normale route van de postbode) en de verdere integratie van een nieuw systeem om de klant te identificeren Ping op het platform voor de leveringsvoorkeuren.
65. Het aandeel van de meest tevreden klanten (TOP 2 %) m.b.t. de correcte levering in 2021 is voor de particulieren met twee procentpunten verbeterd tot 63 % en voor de ondernemingen met zes procentpunten verbeterd tot 59 %. Het aandeel van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) m.b.t. de correcte levering is in 2021 met twee procentpunten verbeterd tot 10 % voor de particulieren en voor de kleine ondernemingen met vier procentpunten verbeterd tot 9 %. De tevredenheid m.b.t. de tijdige levering is in 2021 met vier procentpunten gedaald tot 53 % voor de particulieren en met drie procentpunten gedaald tot 50 % voor de kleine ondernemingen.

TABEL 8: TEVDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

	Particulieren										Ondernemingen									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% tevredenheid (score 6 of 7)																				
Algemene tevredenheid over de postbode	74	81	73	75	74	73	74	74	77	79	69	78	70	70	73	70	70	74	75	78
Ontvangst van kranten en tijdschriften	80	84	86	88	81	87	87	83	83	82	77	75	84	82	78	84	78	80	83	81

In 2021 was er wel een verbetering van de klantentevredenheid van de meest tevreden klanten van de particulieren (TOP 2 %) over de postbode met twee procentpunten tot 79 %, een verbetering met drie procentpunten tot 78 % over de postbode voor de kleine ondernemingen, een verslechtering voor de ontvangst van kranten en tijdschriften met een procentpunt tot 81 % voor de kleine ondernemingen en afname met een procentpunt tot 82 % voor de particulieren voor de ontvangst van de kranten en tijdschriften.

6.2.2. Pakketten

66. In 2021 heeft bpost aan de meerdere aspecten gewerkt zoals de mogelijkheid om digitale labels te maken, de lancering van een nieuwe flow voor het maken van labels voor internationale pakketten en de integratie van Ping in het platform van de verzendtool voor pakketten (Shipping Manager). M.b.t. de app werd het volgende gerealiseerd: (i) invoerrechten kunnen op voorhand betaald worden voor pakketten van buiten de Europese Unie, (ii) live chat werd geïntroduceerd, (iii) de push notificaties in de app werden verbeterd en (iv) er werd gewerkt aan de integratie met Ping om identificatie op de app mogelijk te maken. Voor de pakketautomaten waren er acties om de ervaring en het gebruiksgemak te verbeteren zoals: (i) de mogelijkheid om verschillende pakketten in één keer af te geven, (ii) het voorzien van backup automaten in de voorkeuren, (iii) ondersteuning via de chatbot en (iv) visualisatie van het aanbod aan beschikbare automaten voor de gebruikers. Daarnaast werd een verzekering voor internationale pakketten gelanceerd, werd de implementatie van een nieuwe duurzame verpakking voor consumenten ingevoerd en werd voorzien in de uitbreiding van de chatbot stromen en de introductie van een live chat functie.
67. In 2021 is de tevredenheid over de verzendingen van pakketten in België met drie procentpunten verminderd tot 75 % voor de particulieren en met vijf procentpunten toegenomen tot 72 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de verzending van pakketten naar het buitenland in 2021 is met acht procentpunten toegenomen tot 72 % voor de particulieren en met achttien procentpunten significant toegenomen tot 72 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van pakketten bedroeg 76 % (afname met een procentpunt in 2021) voor de particulieren en 75 % (een toename met zeven procentpunten) voor de kleine ondernemingen in 2021. De tevredenheid over de verzending met parcel lockers voor de particulieren bedraagt 82 % en 83 % voor de kleine ondernemingen in 2021. De tevredenheid over de ontvangst met parcel lockers voor de particulieren bedraagt 76 % voor de particulieren en 82 % voor de ondernemingen in 2021. Het aantal respondenten met ervaring in het gebruik van parcel lockers voor zowel verzending als ontvangst is erg klein.

6.2.3. Aangetekende zendingen

68. In juli 2021 werd de nationale uitrol in alle postkantoren en postpunten van het project van 'Sign for me' uitgevoerd waarbij een ontvanger een aangetekende zending kan ontvangen via deponering in de brievenbus als een mandaat hieromtrent aan bpost wordt gegeven na de eerdere invoering van het pilootproject in 2019. 'Sign for me' kan ook in de app van bpost gebruikt worden. Voor het verzenden van aangetekende zendingen werd er gewerkt aan de mogelijkheid voor residentiële klanten om in de app van bpost het voorbereidende werk te doen. Er werd ook gewerkt aan een nieuw Quickstamp platform dat gebruiksvriendelijker is voor de klant. Daarnaast werd er ook gestart met de uitbreiding van de digitale ontvangstbevestiging voor de aangekondigde aangetekende zendingen voor professionele klanten.

69. De tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen is in 2021 met vier procentpunten afgenomen tot 59 % voor de particulieren en twee procentpunten afgenomen tot 55 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen in 2021 is voor de particulieren met een procentpunt afgenomen tot 53 % en onveranderd gebleven op 52 % voor de kleine ondernemingen.

TABEL 9: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST

	Particulieren											Ondernemingen										
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021		
% tevredenheid (score 6 of 7)																						
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	47	46	48	48	52	50	48	47	54	53	34	40	48	48	47	48	49	50	52	52		
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	63	59	63	62	65	65	66	67	63	59	49	55	63	62	63	58	59	57	55	55		

6.3. Klanten

70. In 2021 werden er initiatieven ontplooid m.b.t. de postkantoren, de postpunten, de klantendienst en de informatieverstrekking naar de klanten.

6.3.1. Postkantoren en postpunten

71. In 2021 was aandacht voor velerlei aspecten. M.b.t. de vriendelijkheid en dienstbaarheid in de postkantoren was er (i) blijvende aandacht voor de vriendelijkheid en dienstbaarheid volgens de parameters GOOLDA/BRASMA (groeten / oogopslag / oplossing bieden / lachen / danken / afscheid nemen respectievelijk bonjour / regard / aider / sourire / merci / au revoir), (ii) werden er transactionele studies gedaan om de tevredenheid te meten met inbegrip van tekstuele feedback van de NPS meting bij het ontvangen van pakketten, (iii) waren er specifieke Corona maatregelen, (iv) werd er continu gewerkt om agressie van klanten te vermijden, (v) was er een verandering van de manier waarop klachten behandeld worden door de registratie van de klacht aan het loket i.p.v. een doorverwijzing naar de klantendienst en (vi) was er continu verbetering van de kennis, de zichtbaarheid en de toegankelijkheid van de algemene voorwaarden van bpost. In het kader van het professionalisme en redesign van de postkantoren werd (i) een groot deel van het ATM netwerk vervangen, (ii) werd de hard- en software aan de loketten vervangen gespreid over twee jaren met onder meer de integratie van tablets voor personeel en klanten, (iii) werd de infrastructuur continu geoptimaliseerd om beter te voldoen aan de noden van de klant, (iv) werden er flexibele oplossingen ingevoerd om de klant beter te bedienen tijdens de piek aan het einde van het jaar, (v) werden oplossingen ingevoerd om het ophalen en wegbrengen van pakketten te verbeteren en (vi) werden nieuwe bpost verzendozen geïntroduceerd die sterker, gebruiksvriendelijker, herbruikbaar zijn en voorzien van een modern design. De toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervaliden bedroeg 91 % aan het einde van 2021. De bezoekersaantallen per postkantoor werden frequent geëvalueerd om de openingsuren te verbeteren. Via mystery shopping van de postkantoren werd monitoring van de naleving van de coronamaatregelen gedaan en werd een nieuw scenario gemeten van de omgang van de loketmedewerkers met vragen over algemene voorwaarden.

De snelheid van de service en de wachttijd in de postkantoren werd ook in 2021 door bpost gemeten. De postkantoren werden verder uitgerust met mobiele applicaties om pieken in het klantverkeer beter te beheersen en er was continue evaluatie en beheer van het totale netwerk in verband met klantverkeer, wachttijden en volumes. In de postpunten heeft bpost verder gedaan met de opvolging van het GOOLDA/BRASMA principe. De postpunten werden geholpen om de snelheid van de dienstverlening te verbeteren door de gemiddelde transactietijd te meten, te analyseren en te communiceren. Er werden verbeteringsideeën aan de postpunten voorgesteld.

72. De tevredenheid over de wachttijd in het postkantoor in 2021 is met een procentpunt gestegen tot 61 % voor de particulieren en met twee procentpunten gestegen tot 52 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de wachttijd in de postpunten is in 2021 met drie procentpunten gedaald tot 66 % voor de particulieren en met vier procentpunten toegenomen tot 95 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postkantoor is in 2021 onveranderd gebleven op 79 % voor de particulieren en met drie procentpunten gestegen tot 77 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over het postpunt is in 2021 met twee procentpunt gedaald tot 76 % voor de particulieren en met zes procentpunten gestegen tot 80 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid van de particulieren is in 2021 met drie procentpunten gedaald tot 51 % voor de openingsuren van de postkantoren en met acht procentpunten gedaald tot 45 % voor de openingsuren van de postpunten. De tevredenheid van de kleine ondernemingen is in 2021 onveranderd gebleven op 73 % en eveneens onveranderd gebleven op 72 % voor de particulieren voor de openingsuren van de postpunten. De tevredenheid van de particulieren over de toegankelijkheid van de postkantoren is in 2021 onveranderd gebleven op 60 % en bij de kleine ondernemingen met drie procentpunten gestegen tot 56 %. De tevredenheid over de nabijheid van een postkantoor is in 2021 bij de particulieren met een procentpunt gestegen tot 73 % en bij de kleine ondernemingen onveranderd gebleven op 67 %.

6.3.2. Klantendiensten

73. Voor de klantendienst werden er diverse acties opgezet: de opvolging via een transactionele tevredenheidsstudie als klanten in contact komen met de klantendienst, de tekstuele analyse naar aanleiding van de input van klanten, de verbetering van telefonische toegankelijkheid voor klanten tot 95 %, door de lancering van live chat als aanvulling op de chatbot voor pakketten, de verbetering van de snelheid van reageren via sociale media, de aanpassing van de 'postbode heeft niet gebeld' proces vanaf september, de 'fist-day-reaction' actie waarbij klanten binnen de 24 uur een persoonlijke reactie van bpost krijgen over een klacht, de implementatie van een 'gevoelige klachten' proces, de vereenvoudiging van de IVR bij het inbellen en de implementatie van de nieuwe regels van de Europese Unie voor invoerrechten en BTW.
74. De tevredenheid over de klantendienst in 2021 is met vijf procentpunten toegenomen tot 57 % voor de particulieren en eveneens met vijf procentpunten toegenomen tot 53 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid van de minst tevreden klanten (BOT 3 %) is in 2021 verbeterd met zeven procentpunten tot 18 % voor de particulieren en met elf procentpunten verbeterd tot 18 % voor de kleine ondernemingen. De ontevredenheid over de klantendienst behoort tot de slechtere scores van al de onderzochte individuele items die onderzocht worden in de klantentevredenheidsenquête van bpost.

6.3.3. Informatie

75. Bpost heeft geprobeerd de informatie naar de klant permanent te verbeteren via brochures, online formulieren, de postkantoren of op de Track and Trace website. Op de website bpost.be werden continu verbeteringen gedaan. Er werd een livechat op de website ontwikkeld en de lancering van de nieuwe e shop werd gepland. Voor de apps werden er using experience testings sessies voorzien om de nieuwe designs en flows te bevestigen en goed te keuren voor zowel het verzenden als het ontvangen van pakketten en post. Er werden nieuwe features aan klanten voorgelegd om te onderzoeken of er interesse voor is. Er waren ook een aantal nieuwe ontwikkelingen zoals de live chat, de mogelijkheid tot het voorbereiden van internationale pakketten, het versturen van de Mobile postcard via de app en het digitaal BTW betaalproces dat in lijn is met de nieuwe Europese regulering.
76. In 2021 is de algemene tevredenheid over de informatie met twee procentpunten gedaald tot 55 % voor de particulieren en onveranderd gebleven op 55 % voor de kleine ondernemingen. In 2021 is de tevredenheid over de website met twee procentpunten toegenomen voor de particulieren tot 61 % en voor de kleine ondernemingen met twee procentpunten gestegen tot 59 %. De ontevredenheid over de website is in 2021 afgenomen met twee procentpunten tot 8 % voor de kleine ondernemingen. De tevredenheid over de App bij de kleine ondernemingen in 2021 is hoog en bedraagt 92 % bij een gering aantal van 11 respondenten die ervaring hebben met de App.

6.4. Personeel en veranderingen

77. In 2021 werd er minimaal per kwartaal een communicatie gestuurd naar alle niveau's van de onderneming bpost om de klantgerichtheid in de aandacht te behouden. In 2021 heeft bpost verder gewerkt aan de klantenindex die is gebaseerd op vier pijlers, namelijk de algemene klantentevredenheid van de residentiële klanten, de NPS-score van de professionele klanten, de tijdige levering van de brievenpost en de kwalitatieve uitereiking van de pakketten. Het behalen van de vooropgestelde doelstelling van de index heeft impact op de niet recurrente bonussen en de variabele verloningen van alle medewerkers van bpost.

6.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2021

78. De algemene tevredenheid van de particulieren in 2021 is voor de particulieren afgenomen met twee procentpunten tot 71 % en met een procentpunt toegenomen tot 66 % voor de kleine ondernemingen. De negatieve evolutie van de klantentevredenheid van de kleine ondernemingen in zowel 2018 als 2019 is gekenterd in 2020. De score van 66 % voor de algemene klantentevredenheid van de kleine ondernemingen was de derde slechtste score van de afgelopen tien jaren.

79. Voor de acht subcategorieën die vermeld werden in tabel 1 zijn er bij de particulieren drie verbeterd, vier verslechterd en een onveranderd gebleven in 2021. Voor de kleine ondernemingen zijn voor de acht subcategorieën die vermeld werden in tabel 1 zes subcategorieën verbeterd, een verslechterd en een onveranderd gebleven. Het BIPT raadt bpost aan om een grondige analyse in 2023 uit te voeren voor de toekomstig te ondernemen acties over de oorzaken die aan de oorsprong liggen van het gebrek aan verbetering van de klanttevredenheid in 2021. De particulieren en de kleine ondernemingen waren globaal gezien het minst tevreden over: (i) de openinguren van de postkantoren, (ii) de tijdige levering van nationale briefwisseling, (iii) het gemak om zowel aangetekende zendingen in ontvangst te nemen als te verzenden, (iv) de klantendienst en de (v) informatie. Het is aangewezen dat bpost in de toekomst extra inspanningen levert die de klanttevredenheid van de vermelde items verbeteren.
80. De interne metingen van bpost wezen er verder op dat de toegankelijkheid van de postkantoren voor mindervalide personen in 2021 92,4 % bedroeg. Volgens artikel 13.1 (a) van het zesde beheerscontract moet bpost er zich toe verbinden om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden zodat tegen 2017 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is terug gebracht is tot 10 %. Het objectief m.b.t. de toegankelijkheid voor mindervaliden van het zesde beheerscontract is aldus behaald vanaf 2018 i.p.v. 2017.

7. Actieplan 2022

Ook in 2022 richtte het actieplan zich opnieuw op dezelfde 4 pijlers, namelijk: de stem van de klant, de producten en processen, de contactpunten met de klant en het personeel en verandering.

7.1. De stem van de klant

81. Bpost koos voor continuïteit. Bpost luisterde continu naar de klanten via diverse kanalen zoals: de tevredenheidsmetingen, de transactionele tevredenheidsstudies van verschillende producten en kanalen, de vragen om informatie van de klanten, de klachten en de sociale media. Jaarlijks werden aanbevelingen aan het managementteam voorgelegd om de algemene tevredenheid over bpost te verbeteren.

7.2. Producten en processen

82. Voor de monitoring en analyse lag de focus op het vervangen van verouderde rapporten door nieuwe power BI analyse tools en daarnaast het ontwikkelen van nieuwe operationele rapporten. Die 'E2E quality scorecard' werd opnieuw geïntroduceerd. Voor de verbetering van de betrouwbaarheid en van het proces werd het 'E2E process and quality team' toegewezen dat verantwoordelijk is voor het ontwikkelen van nieuwe efficiënte productieprocessen die het mogelijk maken de juiste klanttevredenheid te bereiken. Dit werd uitgebreid met extra toegewijde E2E/O2E forums. Verouderde SOP 's (Standard operating procedures) werden herzien. Er werden extra controles voorzien op de correctheid van de sorteeractiviteiten. Hierbij werd toegezien of de pakketten in de juiste container werden gedropt via tooltablet en sorteergeleidingstechnologie in NBX.

Om elke klacht bij de juiste postbode te brengen werd er een IT ontwikkeling geïmplementeerd om de klacht rechtstreeks bij de postbode te brengen via zijn mobiele toestel. Er werd ook een nieuwe klachten kwalificatie ingevoerd voor terugkerende klachten rond het niet aanbellen aan de voordeur.

Er werd ook een automatische link aangebracht tussen de barcode en postcode voor klachtenafhandeling en om onderzoeken te vergemakkelijken. Voor track and trace werden voortdurend verbeteringen ingevoerd om ervoor te zorgen dat de nieuwe 'unhappy flows' ook worden gedekt. Er was ook afstemming met nieuwe diensten om ervoor te zorgen dat de communicatie correct is op alle kanalen (chatbot, email, T&T, app). Voor de leveringsvoorkeuren werd er ingezet op een herziening van het algoritme om de uitvoering van de voorkeuren te verbeteren. Om de kans op een levering bij de eerste poging te vergroten werd zowel de voorkeur voor rerouting (directe levering in afhaalpunt) als de voorkeur voor levering bij buurman en op een veilige plek bij de klant thuis gepromoot. De integratie van Ping werd verder gezet op het platform van leveringsvoorkeuren (vertraging ten opzichte van vorig jaar).

Voor de digitale labels van de pakketten werd er in 2022 gewerkt aan de volgende aspecten: uitbreiding van de digitale labels naar pakketautomaten en pakketpunten, een onderzoek naar zelfbedieningsmogelijkheden in postkantoren voor diensten zoals het digitale label, de integratie van een nieuw internationaal Economy product in de verzendtool voor pakketten (Shipping Manager Light), de creatie van een pakjes werkruimte voor geregistreerde professionele klanten om hun pakkettenbedrijvigheid van A tot Z te beheren (labels maken, klachten loggen, toegang tot de verzender chat, inzichten krijgen over hun verzendstatistieken, automatische updates over nieuwe diensten en producten) en extra hulp bieden voor de online verzendtool (Shipping Manager Light) voor de meest gestelde vragen via de chatbot. Voor het verbeteren van het gebruiksgemak van pakketten voor de klanten werden de volgende initiatieven genomen in 2022: opzet van een NPS meting voor KMO's, de lancering van verschillende initiatieven met betrekking tot klantenervaring zoals swap (de uitbreiding van die piloot om een pakket aan de postbode mee te geven wanneer hij een pakket bezorgt), adrescorrectie (de mogelijkheid aan de ontvanger om fouten in het adres te corrigeren als het pakket wordt aangekondigd), de integratie van livechat als uitbreiding van de chatbot functionaliteiten buiten continue chatbot verbeteringen, vergroening van de communicatie (bewustzijn creëren over de ecologische voetafdruk van leverkeuze zoals track and trace, email, chatbot) en aangeven wat hij kan winnen bij het gebruik van emissievrije voertuigen, controle op geocoördinaten (als de postbode een pakket bezorgt zal een controle op geocoördinaten op het apparaat van de postbode toelaten om na te gaan of het pakket op de juiste locatie wordt afgeleverd zodat menselijke fouten bij bezorging vermeden kunnen worden).

Voor het ontvangen van aangetekende zendingen werd in 2022 de mogelijkheid gegeven aan de klant om de Sign for me optie te gebruiken in de app. Hiermee kon de ontvanger aan bpost een mandaat geven om de aangetekende zending in de brievenbus te steken en op die manier vermijden dat hij of zij naar het postkantoor moet gaan als de aangetekende zending niet aan de deur kan ontvangen worden. In 2022 gebeurde er een aanpassing aan de regels voor distributie van aangetekende zendingen (Koninklijk besluit betreffende postdiensten van 14 maart 2022): een handtekening volstaat voor aangetekende zendingen die gericht zijn aan meerdere personen en andere officiële documenten die de identificatie van een klant kunnen aantonen mogen geaccepteerd worden aan het loket om een aangetekende zending te ontvangen (dus niet enkel paspoort). Deze beide elementen zorgden voor veelvuldige klachten en zelfs verbale agressie naar postbodes en loketbediendes toe. Voor het verzenden van aangetekende zendingen werd er gewerkt aan initiatief om residentiële klanten het voorbereidende werk te laten doen in de app van bpost. Er werd ook verder gewerkt aan een nieuw Quick stamp platform dat gebruiksvriendelijker is voor professionele klanten. Ook was de digitale ontvangstbevestiging voor alle aangekondigde aangetekende zendingen live zijn voor grote klanten (integratie van API 's in hun applicaties).

7.3. Klanten

83. Met betrekking tot de vriendelijkheid en de dienstbaarheid in het postkantoor werden de volgende acties ondernomen: verderzetting van de mystery shopping met extra focus op de glimlach, initiatieven om agressie van klanten te vermijden met verschillende campagnes doorheen het jaar met focus op de glimlach alsook op het vermijden van een agressie en een verdere uitbreiding van de nieuwe manier waarop klachten behandeld worden (de klacht wordt geregistreerd aan een loket en er is geen doorverwijzing meer naar de klachtendienst). Inzake het professionalisme, de toegankelijkheid en het redesign van de postkantoor werden de volgende initiatieven opgezet: de verdere uitrol en vervanging van de soft- en hardware en van het ATM netwerk, de verderzetting van het optimaliseren van de postkantoorinfrastructuur om beter te voldoen aan de behoeften van de klant bij verhuis of verbouwen en er wordt blijvend ingezet op flexibele oplossingen in de vorm van popups om de klant beter van dienst te zijn tijdens de eindejaarspiek. Inzake de openingsuren van de postkantoren werden de openingstijden van sommige kantoren aangepast afhankelijk van de lokale behoeften. Er was geen reorganisatie van het netwerk gepland in 2022. Aangaande de snelheid van de service en de wachttijd in de postkantoren werd doorgedaan met het gebruik van mobiele applicaties om pieken in het klantenverkeer beter te beheren in combinatie met de hulp van medewerkers van de centrale diensten en werd het totale netwerk continu geëvalueerd en beheerd in termen van verkeer, wachttijd en volumes. Via de mystery shopping in de postkantoren werd continu de opvolging van de vriendelijkheid en de bekwaamheid van de medewerkers gedaan.

Via mystery shopping werd de vriendelijkheid en de behulpzaamheid van de postpunten verder gemeten en ze worden elk kwartaal gerapporteerd en opgevolgd. Er werden acties ondernomen om de resultaten te verbeteren indien nodig. De feedback van de klanten werd geanalyseerd via de NPS-meting.

Voor de klantendienst waren er velerlei actiepunten in 2022 namelijk: een pilootproject over de tekstanalyse van de feedback die de klanten geven zodat de ervaring van de klant verbeterd kan worden waarbij de input gedurende 2022 omgezet werd in bruikbare inzichten, de klachtenbehandeling was vergelijkbaar zijn met de acties van 2021, er werd een nieuw omnichannel platform geïnstalleerd zodat de klanten bpost kunnen contacteren via verschillende kanalen (telefoon, chat, enz.), er kwam een organisatorische splitsing van de zakelijke en de particuliere klanten voor een betere focus, er was voortdurende verbetering van de ondersteuning van de internationale inkomende pakketstroom en de maturiteit van de live chat en sociale media kanalen werd verbeterd.

Aangaande de informatie heeft bpost geprobeerd over de verschillende producten heen de informatie naar de klant continu te verbeteren via brochures, via online formulieren, in de postkantoren of via de track and trace website. Op de website bpost.be werden continu verbeteringen gedaan. Er werd gewerkt met inloggen met personalisatie en toestemmingsbeheer in 2022 voor de residentiële en voor de professionele klanten. De kwaliteit van de chatbot werd verhoogd worden terwijl die migreert naar een nieuw omnichannel platform. In februari werd de nieuwe e-shop gelanceerd en de inlogfunctie was gepland voor in de zomer. Voor de bpost app werd er een identificatie- en authenticatiesysteem voorzien dat geharmoniseerd werd met de andere bpost kanalen dat moet zorgen voor een sterke beveiliging.

7.4. Personeel en verandering

84. De klantenindex bleef in 2022 onveranderd en bestaat uit: (1) de algemene tevredenheid van residentiële klanten, (2) de NPS-score (Netto Promotor Score) van professionele klanten, (3) de tijdige levering van brievenpost, (4) de kwalitatieve uitreiking van pakketten en (5) de NPS-score van residentiële ontvangers van pakketten. De niet recurrente bonussen en variabele verloningen van alle medewerkers worden beïnvloed door de klantenindex.

7.5. Advies van het BIPT m.b.t. het actieplan 2022

85. Het BIPT stelde vast dat het aantal individuele items met een klantentevredenheidsscore van minder dan 60 % in 2021 ten opzichte van 2020 voor de particulieren met een (van 6 tot 7) is toegenomen en voor de kleine ondernemingen met twee (van 13 tot 11) is afgenomen. Het BIPT noteerde ook dat bpost de afgelopen jaren meerdere initiatieven heeft ontplooid op velerlei domeinen om de klantentevredenheid te verhogen, zoals bleek uit de adviezen m.b.t. de klantentevredenheid van de afgelopen jaren. Deze inspanningen van bpost hebben in 2021 geleid tot een afname van de scores voor de algemene klantentevredenheid bij de particulieren (namelijk: een daling met twee procentpunten) en een toename van de score voor de algemene klantentevredenheid bij kleine ondernemingen (namelijk: een stijging van één procentpunt). Voor de kleine ondernemingen is de algemene tevredenheid in 2021 ten opzichte van 2019 met drie procentpunten toegenomen tot 66 %. In 2021 was er een kleine relatieve verslechtering van het aantal individueel bevraagde aspecten in de klantentevredenheidsenquête bij de particulieren (van 77 % in 2020 tot 73 % in 2021). Voor de kleine ondernemingen was er in 2021 een relatieve verbetering van het aantal individueel bevraagde aspecten in de klantentevredenheidsenquête ten opzichte van 2020, namelijk een verbetering met acht procentpunten tot 58 %.

TABEL 10: BEVRAAGDE ASPECTEN (in absolute en relatieve cijfers)

	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
aantal bevraagde aspecten	21	23	24	26	26	21	23	24	26	26
RES (60 % of meer)	17	19	16	20	19	80,95%	82,61%	66,67%	76,92%	73,08%
RES (t.e.m. 59 %)	4	4	8	6	7	19,05%	17,39%	33,33%	23,08%	26,92%
BUS (60 % of meer)	14	13	12	13	15	66,67%	56,52%	50,00%	50,00%	57,69%
BUS (t.e.m. 59 %)	7	10	12	13	11	33,33%	43,48%	50,00%	50,00%	42,31%

Het was moeilijk om met zekerheid aan te geven in welke mate de ondernomen acties in 2021 toegespitst waren op de mindere resultaten en effectief zullen resulteren in betere tevredenheidscijfers bij bpost, zoals hieronder wordt toegelicht:

- M.b.t. de tijdige levering door de postbode voorzag bpost in het actieplan 2022 geen specifieke maatregelen. De scores m.b.t. de tijdige levering van nationale briefwisseling zijn in 2021 zowel voor de particulieren als de kleine ondernemingen verbeterd, maar het blijven erg lage scores. Het BIPT raadt bpost aan om evolutie van deze parameter nauwgezet op te volgen en verdere initiatieven te nemen waardoor de klantentevredenheid van de tijdige levering kan verbeteren.

- M.b.t. de correcte levering en de algemene tevredenheid over de nationale postbedeling voorzag bpost in het actieplan 2022 in diverse initiatieven die in randnummer 82 toegelicht worden.
- M.b.t. de openingsuren van de postkantoren was er een lage tevredenheid. Bpost voorzag in het actieplan 2022 dat afhankelijk van de lokale behoeften de openingstijden van sommige kantoren werden aangepast maar dat dit geen onderdeel was van een nationale herziening en dat er geen reorganisatie van het netwerk was gepland in 2022. Het BIPT verzoekt bpost om na te kijken waar de lage tevredenheid van het cliënteel van bpost m.b.t. openingsuren precies door veroorzaakt werd: vooral door de openingsuren 's avonds of b.v. de openingsuren in het weekend, of te weinig (extra) openingsuren rond piekperiodes zoals het eindejaar, e.d.m.? Verdere en meer uitgebreide detaillering inzake het aantal betrokken postkantoren lijkt eveneens aangewezen in deze materie. Het BIPT wenst dat bpost in de volgende rapportering van de klantentevredenheid 2022 hieromtrent analyses maakt en meedeelt welke acties bpost concreet voorziet zodat de klantentevredenheid m.b.t. deze parameter kan verbeteren.
- M.b.t. de wachttijden van de kleine ondernemingen in de postkantoren werd er geen actie voorzien in het actieplan 2021 alhoewel de tevredenheid hiervan gedurende de afgelopen tien jaren zwak was (de hoogste score van de afgelopen tien jaren was slechts 53 %). Het BIPT verwijst tevens naar randnummer 83 waarin alle initiatieven vermeld worden die bpost hieromtrent al genomen heeft in 2022.
- M.b.t. de klantendienst voorzag bpost in het actieplan 2022 diverse initiatieven die in randnummer 83 toegelicht worden. De scores voor de klantendienst in 2021 zijn verbeterd maar blijven toch nog laag. Het BIPT verwijst tevens naar randnummer 73 waarin alle initiatieven vermeld worden die bpost hieromtrent al genomen heeft in 2021.
- M.b.t. de informatievoorziening voorzag het actieplan 2022 in verschillende initiatieven die in randnummer 83 toegelicht worden. De scores m.b.t. de tevredenheid over de informatie bleven laag in 2021. Het BIPT verwijst naar randnummer 75 voor een overzicht van de initiatieven die bpost hieromtrent al in 2021 genomen heeft.
- M.b.t. de ontvangst en de verzending van aangetekende zendingen voorzag het actieplan 2022 in meerdere initiatieven die vermeld worden in randnummer 82. De scores voor de klantentevredenheid bleven laag in 2021. Het BIPT verwijst naar randnummer 68 voor een overzicht van de initiatieven die bpost hieromtrent al in 2021 genomen heeft.

Het BIPT adviseert bpost om in de volgende rapportering van de klantentevredenheid 2022 preciezer te duiden welke de oorzaken zijn bij mindere resultaten en welke acties inspelen op de specifieke punten waarvan de tevredenheidscijfers laag zijn. Voor een aantal pijnpunten tracht het BIPT alvast enkele suggesties te formuleren die hieronder worden toegelicht.

86. De scores van de klantendienst van bpost zijn in 2021 verbeterd, maar ze blijven behoren tot de lagere scores. Het BIPT verwijst naar randnummer 73 voor een overzicht van diverse initiatieven van bpost m.b.t. de functionering van de klantendienst in 2021 en verwijst tevens naar de initiatieven vermeld in randnummer 83 voor 2022.

In 2021 werden er 4.810 niet-ontvankelijke vragen m.b.t. bpost ingediend bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat is een verbetering met 12,6 %. In 2021 werden er 7.503 ontvankelijke klachten ingediend m.b.t. bpost bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat was een verbetering met 19,8 %. De relatieve verbetering van zowel het aantal ingediende niet-ontvankelijke klachten als van het aantal ingediende ontvankelijke klachten wezen op een positieve evolutie in deze materie.

87. De scores inzake de informatie behoorden tot de lagere scores. Het BIPT verwijst naar randnummer 75 voor een overzicht van de initiatieven die bpost al genomen heeft in 2021 en naar randnummer 83 voor 2022.
88. De scores m.b.t. de tijdige levering van briefwisseling in 2021 zijn verbeterd maar ze blijven behoren tot de laagste scores. Het BIPT verwijst naar randnummer 64 en 82 voor een overzicht van de initiatieven die bpost heeft ondernomen in respectievelijk 2021 en 2022. De scores inzake correcte levering van nationale briefwisseling zijn in 2021 verbeterd. Inzake de problematiek van verdwenen pakketten verwijst het BIPT naar randnummer 64 voor verdere toelichting.
89. Het BIPT heeft van bpost tussentijdse rapporteringen ontvangen.
90. Voor de impact m.b.t. de Covid-19 pandemie verwijst het BIPT naar randnummer 89.

8. Algemene conclusie

91. Op basis van de informatie waarover het beschikt, stelt het BIPT vast dat er metingen werden uitgevoerd door bpost om de tevredenheidsgraad van zijn klanten in 2021 te peilen.
92. De rapportering in dit advies is sinds 2018 gewijzigd ten opzichte de vorige jaren: TOP 2 % (score 6 of 7) vanaf 2018 i.p.v. TOP 3 % (score 5, 6 of 7) voor de periode tot en met 2017 voor de tevreden klanten en de toevoeging van het BOT 3 % (score 1, 2 of 3) voor de minst tevreden klanten op een zeven punten schaal. In dit rapport worden alle scores van voor 2018 eveneens vermeld voor TOP 2%, BOT 3% en neutrale klanten (score 4 of 5). Hierdoor worden evoluties over een langere periode zichtbaar aangezien de berekeningsgrondslag identiek is over de jaren heen.
93. Het BIPT heeft de opvolging van de aanbevelingen m.b.t. de klantentevredenheid 2020 onderzocht en verwijst hieromtrent naar de randnummers 24 t.e.m. 32. Het BIPT verwijst ook naar randnummer 33 voor de conclusie m.b.t. de opvolging van de aanbevelingen die het BIPT geformuleerd heeft in het advies klantentevredenheid 2020. Het BIPT beveelt bpost aan om de klantentevredenheid expliciet op te nemen in het strategisch plan van bpost aangezien de opeenvolgende actieplannen uit het verleden niet louter verbeteringen van de klantentevredenheid opgeleverd hebben. Het BIPT beveelt bpost aan om toelichting aan het BIPT te verstrekken m.b.t. de incorporatie van de klantentevredenheid in het strategisch plan van bpost.
94. Bpost stelt dat uit de meting van de klantentevredenheid van 2021 die door bpost georganiseerd werd, blijkt dat de algemene klantentevredenheid in 2021 voor de particulieren van 73 % naar 71 % is gegaan. De beste scores gaan naar postbode (79 %) , de postkantoren (79 %) en de lockers, die allemaal stijgen en postpunten (76 %: lichte afname). Contact Center had de grootste impact op de algehele tevredenheid en kende de grootste stijging in 2021 (57 %), maar door het lage gebruik van de respondenten zullen verbeteringen een beperkte impact op de algemene tevredenheid hebben. Informatie (55 %) en website (61 %) scores nog steeds laag en zijn dalende. De tevredenheid over het ontvangen van pakketten (76 %) drijft de relatief hoge algemene tevredenheid, maar die was in 2021 iets lager.

Bij de kleine ondernemingen had Contact Center (53%) de grootste impact op de algehele tevredenheid die evolueerde van 65 % in 2020 tot 66 % in 2021. Ook hier is de impact laag door het lage gebruik. De best scorende kanalen zijn de postkantoren (77 %) en postpunten (77 %), evenals de postbodes (78 %) die allemaal in tevredenheid toenemen. Informatie (55 %) en website ((59 %) scoren minder hoog maar stijgen nog steeds ten opzichte van vorig jaar. Admin Mail had de grootste impact op de algehele tevredenheid bij kleine professionele klanten; Ook hier is de impact beperkt door het lage gebruik. Binnenlandse post is het product met de meest negatieve 'kritieke incidenten' voor kleine ondernemingen en het is ook een belangrijk product om de algehele tevredenheid te vergroten, vooral door te focussen op tijdige levering. De kleine ondernemingen zijn meer tevreden met het ontvangen van pakketten (75 %) dan met het verzenden (72 %), maar dat laatste heeft een grotere impact op de algehele tevredenheid. De tevredenheid over kranten (81 %) is gedaald maar blijft hoog. Voor het versturen van aangetekende zendingen (55 %) is de tevredenheid eveneens wat afgenomen te opzichte van 2020.

95. Bpost heeft in 2022 onder meer de volgende initiatieven ontwikkeld:

- Herintroductie van de E2E kwaliteitsscorekaart voor de belangrijkste KPI, geïntegreerd in de objectieven van het senior management;
- Klachten over postbode: IT-ontwikkeling om de klacht rechtstreeks naar de postbode te brengen en nieuwe kwalificatie/cascade voor terugkerende klachten van 'niet aanbellen'. Daarnaast automatisering van de koppeling tussen barcode (van het pakje of de aangetekende zending) en identificatie van de postbode voor de behandeling van klachten (om onderzoeken te vergemakkelijken);
- Verbetering van het matching-algoritme om de uitvoering van voorkeuren voor de levering van een pakje te verbeteren ;
- Promoten van voorkeuren buurman, veilige plek en rerouting (directe levering in afhaalpunt) bij de klanten om de kans op eerste levering te vergroten;
- Werkruimte voor geregistreerde zakelijke klanten om hun online pakjes bedrijvigheid te beheren van A tot Z + chatbot;
- Uitbreiding van de SWAP-service piloot die klanten in staat stelt om een pakket dat verstuurd dient te worden af te geven aan de postbode;
- Voorbereiding voor het versturen van aangetekende zendingen in de app + Sign For Me in app;
- Inloggen op bpost.be met personalisatie en toestemmingsbeheer voor professionele en residentiële klanten ;
- Kwaliteitsverbetering van de chatbot (terwijl migratie naar een nieuw omnichannel-platform);
- Lancering nieuwe eShop in februari 2022, met inlogfunctionaliteit gepland voor de zomer;
- Integratie van alle nieuwe pakketdiensten in de app.

96. Het BIPT moedigt bpost verder aan om na analyse van de oorzaken van de verslechterde scores op gerichte wijze acties te ontwikkelen om de klantentevredenheid te verbeteren.

97. Het BIPT suggereert bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 60 % in 2021 werd behaald te verbeteren voor het TOP 2%, nl.:

voor de kleine ondernemingen:

- openingsuren van de postkantoren (45 %)
- tijdige bedeling van nationale postbedeling (50 %)

- tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen (52 %)
- wachttijd voor de bediening in het postkantoor (52 %)
- tevredenheid over de klantendienst (53 %)
- tevredenheid over de informatie (55 %)
- tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen (55 %)
- toegankelijkheid postkantoren (56 %)
- algemene tevredenheid nationale postbedeling (58 %)
- correcte bedeling van nationale postbedeling (59 %)
- tevredenheid over de website (59 %)

voor het residentieel cliënteel:

- openingsuren van de postkantoren (51 %)
- tijdige bedeling van nationale postbedeling (53 %)
- tevredenheid over de ontvangst van aangetekende zendingen (53 %)
- algemene tevredenheid nationale postbedeling (54 %)
- tevredenheid over de informatie (55 %)
- tevredenheid over de klantendienst (57 %)
- tevredenheid over de verzending van aangetekende zendingen (59 %)

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

BIJLAGEN:

Bijlage 1: Overzichten en rangschikking van de elementen van de dienstverlening

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – TOP2% [VERTROUWELIJK]

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – BOT3% [VERTROUWELIJK]

Overzicht van de elementen van de dienstverlening – Neutrale klanten (score 4 of 5 op 7)
[VERTROUWELIJK]

Rangschikkingen van de elementen van de dienstverlening – TOP2% [VERTROUWELIJK]

Rangschikkingen van de elementen van de dienstverlening – BOT3 % [VERTROUWELIJK]