



BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Gedrag en prioriteiten van de gebruikers van de postdiensten

Brussel, 12 februari 2014 - Het BIPT publiceert de resultaten van de enquête over het gedrag en de prioriteiten van de particuliere en zakelijke gebruikers met betrekking tot de universele postdienst in België. Bovendien maakt deze enquête een eerste balans op van hoe de gebruikers de kwaliteit en de prestaties van bpost ervaren in een omgeving die sinds 1 januari 2011 volledig voor concurrentie is opengesteld. In het algemeen blijkt daaruit dat de klanttevredenheid sedert 2006 niet sterk geëvolueerd is.

Het BIPT publiceert de resultaten van de enquête over het gedrag en de prioriteiten van de gebruikers met betrekking tot de universele postdienst in België. Soortgelijke enquêtes werden eerder al gehouden in 2006 en 2009 voor de private gebruikers en in 2010 voor de zakelijke gebruikers. Dit keer kunnen aldus de constanten en de verschillen worden opgetekend.

In totaal hebben niet minder dan 2088 particuliere gebruikers en 3524 zakelijke gebruikers uit de drie gewesten van het land op de telefonische enquête geantwoord. Hierbij de voornaamste resultaten:

Zijn de gebruikers tevreden?

In het algemeen zijn zowel de particuliere als de zakelijke gebruikers tamelijk tevreden over de dienstverlening van bpost. De tevredenheid is betrekkelijk stabiel gebleven sedert 2006 en ligt voor het jaar 2013 in de buurt van 75% tevreden respondenten.

Uit het onderzoek van de specifieke componenten van de tevredenheid blijkt het belang van een vlotte werking van de **bezorging binnen D+1**, hoewel die tendens minder uitgesproken is voor pakjes. De gebruikers zijn over het geheel genomen tamelijk tevreden over de bezorging van de post vijf dagen per week: 83% van de particuliere respondenten en 84% van de zakelijke respondenten vinden immers dat die frequentie aan hun behoeften voldoet. Een meerderheid van de respondenten vindt de **prijs** van de brief correct (in 2013 kostte een postzegel voor een nationale verzending € 0,77 per stuk en € 0,67 bij aankoop van 10 stuks of meer). De meerderheid van de bevroegde ondernemingen heeft dezelfde mening over de prijs van de pakjes, in tegenstelling tot de particulieren, van wie slechts 41% die prijs correct vindt (tegenover 49% in 2009).

De algemene tevredenheid over **de kantoren en PostPunten** zit rond de 75% en blijft dus stabiel in de tijd. Privégebruikers gaan steeds minder naar het postkantoor (in 2013 ging 29% nooit naar een kantoor tegenover 14% in 2009). Daartegenover staat dat het aantal personen die regelmatig naar een PostPunt gaan, sedert 2009 met 9% gestegen is (47% gaat er minstens een keer per jaar naartoe). Aan de zakelijke kant wordt een lichte stijging vastgesteld van het aantal ondernemingen die gebruikmaken van een postaal servicepunt: +3% voor de postkantoren en +4% voor de PostPunten tussen 2010 en 2013.

Particulieren zijn iets meer tevreden over **de wachttijden** dan vroeger, in tegenstelling tot de ondernemingen die gemiddeld niet meer of niet minder tevreden zijn dan voordien; op te

merken valt dat de situatie in Brussel in het algemeen veel minder voldoet voor beide categorieën van respondenten.

De kennis van de loketbediende en het gamma aan beschikbare producten zijn twee elementen die sterk bijdragen tot de tevredenheid over de kantoren en PostPunten; de meerderheid van de respondenten heeft voor deze twee criteria een cijfer gegeven tussen 7,2 en 8 op 10.

Tot slot zijn de particuliere gebruikers meer tevreden met **de nabijheid** van de postkantoren en PostPunten dan bij de vorige enquête. Bovendien weten 17% nog steeds niet waar het dichtstbij gelegen PostPunt van bij hun thuis zich bevindt; dat cijfer daalt ten opzichte van 2009 toen 27% van de bevrraagden het niet wisten. Bij de ondernemingen is de tevredenheid dan weer lichtjes gestegen wat de nabijheid van de postkantoren betreft, maar afgenomen voor de nabijheid van de PostPunten.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen (journalisten):

Dirk Appelmans
Woordvoerder

BIPT
Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
Tel. : 02 226 88 88
Fax : 02 226 88 77
info@bipt.be