

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 16 APRIL 2018 BETREFFENDE HET
VERBETERINGSPLAN 2016 EN HET ACTIEPLAN 2017 VAN BPOST NAAR
AANLEIDING VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE 2016**

Niet vertrouwelijke versie

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	3
2.	JURIDISCH KADER.....	3
3.	DE METHODE VOOR METING VAN DE KLANTENTEVREDENHEID	4
3.1.	KENMERKEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE	4
3.2.	ORGANISATIE VAN DE ENQUÊTE	5
3.3.	SCHAAL VAN DE TEVREDENHEID SPEILING.....	5
4.	DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2016	5
4.1.	ALGEMENE TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN.....	5
4.2.	TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN OVER SPECIFIEKE PUNTEN	7
4.2.1.	<i>Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de PostPunten</i>	<i>7</i>
4.2.2.	<i>Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren.....</i>	<i>9</i>
4.2.3.	<i>Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/ PostPunten en in het bijzonder voor personen met een handicap</i>	<i>10</i>
4.3.	SAMENVATTING EN CONCLUSIE VAN HET BIPT	11
5.	HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2016.....	12
5.1.	DE STEM VAN DE KLANT	12
5.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	12
5.2.1.	<i>Correcte bestelling van de brievenpost.....</i>	<i>12</i>
5.2.2.	<i>Correcte bestelling van de pakjes.....</i>	<i>13</i>
5.2.3.	<i>Aangetekende post.....</i>	<i>14</i>
5.2.4.	<i>Het programma "DoMyMove"</i>	<i>14</i>
5.3.	KLANTEN	15
5.3.1.	<i>Postkantoren.....</i>	<i>15</i>
5.3.2.	<i>Klantendiensten.....</i>	<i>16</i>
5.4.	PERSONEEL EN VERANDERINGEN.....	16
5.5.	ADVIES VAN HET BIPT MET BETREKKING TOT HET ACTIEPLAN 2016.....	16
6.	ACTIEPLAN 2017	16
6.1.	DE STEM VAN DE KLANT	16
6.2.	PRODUCTEN EN PROCESSEN	16
6.3.	KLANTEN	17
6.4.	PERSONEEL EN VERANDERING.....	17
6.5.	ADVIES VAN HET BIPT.....	17
7.	ALGEMENE CONCLUSIE.....	17

1. INLEIDING

Krachtens artikel 38¹ van het zesde beheerscontract, gesloten op 1 september 2016, moet het BIPT elk jaar:

- de peiling van de klanttevredenheid uitgevoerd door bpost controleren;
- een advies uitbrengen over de wijze waarop het vorige verbeteringsplan werd uitgevoerd;
- een advies uitbrengen over het door bpost voorgestelde actieplan om zijn prestaties in de toekomst te verbeteren.

Krachtens artikel 38 van het zesde beheerscontract, gesloten op 1 september 2016 met uitwerking met ingang van 1 januari 2016 moet het BIPT een advies uitbrengen over de uitvoering van het actieplan.

Dit advies van het BIPT berust op verschillende documenten: de bpost-presentaties inzake de klanttevredenheid aan het BIPT gepresenteerd op 21 maart 2017, het document dat op 22 juni 2017 door bpost aan het BIPT werd toegestuurd en dat de tevredenheidsmeting in 2016, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2016 en het verbeteringsplan voor 2017 omvat.

Op 21 december 2017 heeft de Raad van het BIPT dit advies goedgekeurd en aan bpost gestuurd voor het eventueel aanduiden van passages die als vertrouwelijk moeten worden beschouwd.

2. JURIDISCH KADER

Het BIPT is krachtens artikel 14, § 1, 6^o, 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.

Zoals hierboven herhaald, voorziet artikel 38 van het zesde beheerscontract specifiek 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 het verbeteringsplan 2016 en het actieplan 2017.

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.³

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.

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 postsector en 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 Artikel 13 van het zesde beheerscontract luidt:

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 38.⁴

Artikel 18 van het zesde beheerscontract bepaalt eveneens dat bpost de gepaste maatregelen zal nemen om de wachttijden aan de loketten te verminderen.

Artikel 10.2 van het zesde beheerscontract bepaalt dat het retail-netwerk van bpost uit minstens 1.300 postale service punten moet bestaan.

Artikel 10.4 van het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren moet garanderen.

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.

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.

3. DE METHODE VOOR METING VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

Tot in 2007 werd de klantentevredenheidsenquête uitgevoerd op basis van persoonlijke interviews. Sinds 2008 wordt ze verwezenlijkt op basis van telefonische interviews.

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 loontrekkenden. Het zijn de resultaten behaald bij deze doelgroepen die we terugvinden in het verslag van bpost.

3.1. Kenmerken van de klantentevredenheidsenquête

De klantentevredenheidsenquête heeft de volgende karakteristieken:

- de interviews werden afgenomen door een onafhankelijk studiebureau (Ipsos);

"[...] verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden. [...] zal bpost tegelijk een nieuwe benadering uitwerken voor de toegankelijkheid van de postkantoren waarin belangrijke werken worden uitgevoerd. In dat kader zal bpost ernaar streven om ze volledig toegankelijk te maken voor personen met verschillende types van handicaps, rekening houdend met de stedenbouwkundige reglementering en op basis van normen die worden bepaald na overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (hierna: "Hoge Raad"). bpost zal een contactpersoon aanduiden die zal instaan voor het contact met de Hoge Raad. Het proces dat gestart werd in het kader van het vijfde beheerscontract en dat voorziet dat bpost aan de Minister, onder wiens bevoegdheid bpost valt, een plan voorlegt over de toepassing van de toegankelijkheidscriteria in postkantoren waar belangrijke werken worden uitgevoerd, zal voortgezet worden. [...] zal bpost op een passende manier communiceren over de toegankelijkheid van elk postkantoor. Met betrekking tot postwinkels, wordt bpost gevraagd om de toegankelijkheid voor mindervaliden te hanteren als een belangrijk criterium bij de selectie van partners voor de uitbating van postwinkels; teneinde de toegankelijkheid van postwinkels voor mindervaliden te verbeteren, zal bpost de kosten cofinancieren die de postwinkels moeten maken om hun toegankelijkheid te verbeteren. Deze cofinanciering wordt beperkt tot een maximumbedrag van 50% van de totale kost van de werken en tot 10.000 EUR per postwinkel. Teneinde de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, zal de cofinanciering slechts worden toegekend op voorwaarde dat de postwinkel zich ertoe verbindt om de diensten van bpost aan te bieden gedurende een periode van 5 jaar volgend op de oplevering van de verbeteringswerken die werden gefinancierd door bpost. Het maximum totaal bedrag dat bpost in deze werken zal investeren wordt vastgelegd op 500.000 EUR voor de duur van het Contract."

⁴ Artikel 11 van het zesde beheerscontract luidt: "bpost verbindt zich ertoe dat de postkantoren open zullen zijn gedurende minstens een aantal uren per week buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid bepaald in Art. 38."

- het betreft een permanente meting van ongeveer 385 interviews per maand (in 2015 waren dit 475 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).

3.2. Organisatie van de enquête

De enquête meet de tevredenheid van twee doelgroepen: enerzijds de particulieren (1.620 bevraagde particuliere klanten in 2016; identiek aantal als in 2015) en anderzijds de business klanten in brede betekenis (3.000 business klanten in 2016 ten opzichte van 4.080 business klanten in 2015), waaronder 1200 zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen met minder dan vijf werknemers. In de klantentevredenheidsmeting van 2016 werd er alleen rekening gehouden met de resultaten van de particulieren, de zelfstandigen, de vrije beroepen en de kleine ondernemingen.

3.3. Schaal van de tevredenheidspeiling

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 | | |

Bij de berekening van de tevredenheid⁵ van bpost worden de klanten die 5, 6 of 7 geven als score beschouwd als "tevreden klanten". De klanten die 'eerder tevreden' waren, worden dus ook beschouwd als 'tevreden klanten' in de berekening. Dezelfde redenering geldt voor de 'ontevreden klanten' aangezien de berekening de 'eerder ontevreden' klanten als 'ontevreden klanten' beschouwt. 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 'eerder tevreden', 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn.

4. DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSENQUÊTE IN 2016

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

4.1. Algemene tevredenheid van de klanten

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;

⁵ De tevredenheid bestaat uit het aandeel van klanten dat aangeeft eerder tevreden, tevreden of zeer tevreden te zijn. Het betreft dus geen rekenkundig gemiddelde berekend op basis van de scores van respondenten.

- de tijdige levering van de krant;
- de informatieverstrekking;
- het postkantoor;
- het PostPunt;
- de e-shop;
- de klantendienst.

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
90 tot en met 100	
80 tot en met 89	
70 tot en met 79	
60 tot en met 69	
50 tot en met 59	

TABEL 1: ALGEMENE TEVREDENHEIDSENQUÊTE

	Particulieren										Ondernemingen							
% tevredenheid (score 5-7)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Algemene tevredenheid	76	75	82	81	83	78	83	86	88	90	88	78	76	82	84	85	85	85
Verzending van post in België		84	86	87	88	86	90	91	93	93	92	82	81	90	91	92	92	91
De postbode		93	90	92	91	88	90	92	89	90	90	85	83	88	90	86	86	88
Verzending van pakjes in België	86	83	93	85	84	87	93	93	95	94	96	86	88	88	92	93	93	95
Verzending van pakjes naar het buitenland		76	77	79	72	81	87	84	86	87	92	82	77	81	81	87	89	90
Tijdige levering van de krant	95	94	89	93	92	90	92	95	95	95	93	89	88	92	93	92	94	88
De informatieverstrekking		80	79	83	84	86	86	88	89	90	90	78	80	81	87	88	89	90
Het postkantoor	91	88	84	84	87	87	90	94	91	92	92	80	79	87	89	86	86	88
Het PostPunt	-	90	86	87	89	90	94	94	93	92	92	88	86	90	91	81	87	90
eShop	-		93	85	88	93	86	96	90	95	89	88	90	92	94	91	88	89
Klantendienst	-	73	71	69	73	67	76	80	85	72	80	60	65	69	78	76	73	76

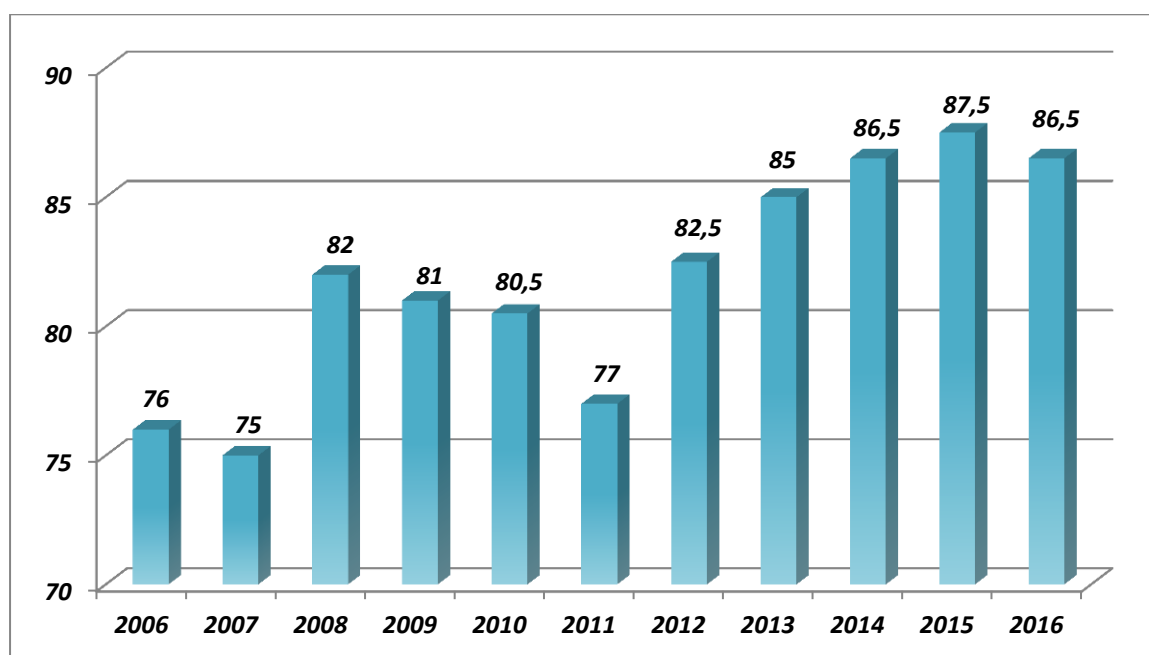
Zoals bovenstaande tabel weergeeft zien we dat de algemene tevredenheid, zowel bij particulieren als bij ondernemingen, op ongeveer hetzelfde niveau als vorig jaar ligt. Over het algemeen liggen de cijfers van 2014, 2015 en 2016 dicht bij elkaar.

Er is een gevoelige daling van de tevredenheid over de e-shop bij het residentieel cliënteel. Er is een grote stijging van de tevredenheid over de klantendienst en de verzending van pakjes naar het buitenland bij het residentieel cliënteel. Er is een gevoelige daling van de tevredenheid voor

het ontvangen van kranten en magazines bij het professioneel cliënteel. De klantendienst van bpost krijgt de slechtste scores van zowel het residentieel (ook al is er voor dit cliënteel een verbeterde score merkbaar t.o.v. 2015) als het professioneel cliënteel.

De evolutie over 11 jaar van de algemene klantentevredenheid van bpost is te zien in grafiek 1. Tussen 2003 en 2010 stemde de algemene klantentevredenheid (in %) overeen met de tevredenheidsgraad van de particuliere klanten aangezien de meting niet van toepassing was op de ondernemingen. Sinds 2010 stemt de algemene klantentevredenheid (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 %) SINDS 2006



Waar de algemene klantentevredenheid in 2015 nog een lichte verbetering kende van 1% (van 86,5% naar 87,5 %), is deze verbetering in 2016 verdwenen. De voorbije 3 jaren in beschouwing genomen stabiliseert de algemene klantentevredenheid bij bpost.

4.2. Tevredenheid van de klanten over specifieke punten

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 4.2.1);
- de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren (zie punt 4.2.2);
- de toegankelijkheid van de postkantoren en de PostPunten meer bepaald voor de personen met een handicap (zie punt 4.2.3).

4.2.1. Tevredenheid ten opzichte van de wachttijden aan de loketten en in de PostPunten

De tevredenheidsgraad van de particulieren inzake de wachttijden aan de loketten in de postkantoren stijgt met 4 procentpunt ten opzichte van 2016. Voor de ondernemingen zien we een daling van 78% naar 76%. Het is overigens belangrijk om op te merken dat 92% van het

residentieel cliënteel en 85% van het professioneel cliënteel tevreden waren over de snelheid van de dienst aan het loket zelf.

Wat betreft de wachttijden in de postpunten zien we een gelijkaardige score ten opzichte van het vorige jaar. Bij de snelheid van de dienstverlening in de postpunten zien we een verbetering van telkens 2 procentpunten.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de tevredenheid overal is toegenomen behalve voor de wachttijd in het postkantoor bij het professioneel cliënteel.

TABEL 2: TEVDRENDHEID TEN OPZICHT VAN DE WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN EN IN DE POSTPUNTEN

% tevredenheid (score 5-7) ⁶	Particulieren											Ondernemingen						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Wachttijd tot men wordt bediend in het postkantoor	69	66	62	65	71	72	83	81	82	81	85	62	61	68	72	77	78	76
Snelheid van de service aan het postloket	81	78	78	78	83	82	88	90	90	89	92	75	75	83	84	87	85	85
Wachttijd tot men wordt bediend in het PostPunt	-	72	76	75	78	78	86	89	88	85	86	75	75	79	84	81	83	84
Snelheid van de service in het PostPunt	-	85	79	80	83	82	91	91	90	88	90	82	82	84	90	84	86	88

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]

In tabel 3 worden de resultaten van de interne metingen van bpost weergegeven. De resultaten van bpost geven aan dat in 82,4% van de gevallen de klanten minder dan 5 minuten moeten wachten terwijl in meer dan 6,4% van de gevallen de klanten meer dan 10 minuten moeten wachten. [VERTROUWELIJK]

⁶ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

TABEL 3: WACHTTIJDEN AAN DE POSTLOKETTEN⁷

	Gemiddelde wachttijden in het postkantoor							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
De wachttijd is minder dan 5 minuten	77 %	82 %	84,3 %	83,5 %	84,4 %	85,8 %	85,4 %	82,4 %
De wachttijd ligt tussen 5 en 10 minuten	13 %	12 %	10,3 %	10,7 %	10,3 %	9,8 %	10,4 %	11,2 %
De wachttijd is langer dan 10 minuten	10 %	6 %	5,4 %	5,9 %	5,3 %	4,4 %	4,2 %	6,4 %

4.2.2. Tevredenheid over de openingstijden van de postkantoren en de PostPunten buiten de normale kantooruren

De tevredenheid van het professioneel cliënteel over de openingsuren in de postkantoren en de postpunten is gedaald in 2016.

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

	Particulieren										Ondernemingen							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
% tevredenheid (score 5-7) ⁸																		
Openingsuren van de postkantoren	66	68	76	76	78	76	79	79	78	77	77	75	70	76	75	73	77	73
Openingsuren van de PostPunten	-	95	90	88	87	90	90	92	90	85	88	88	92	90	94	83	92	88

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

⁷ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

⁸ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

TABEL 5: TOTAAL AANTAL VERKOOPPUNTEN EN OPENINGSUREN⁹

	Aantal postale servicepunten en hun openingsuren											% Δ vanaf 2015
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Totaal aantal postale servicepunten	1361	1363	1351	1403	1394	1375	1340	1353	1344	1342	1337	-0,4%
Openingsuren per week (totaal)	47569	58286	64367	70482	69102	67500	65295	65417	65877	65478	63310	-3,4%
Gemiddeld aantal openingsuren per week	35	42,8	47,6	50,2	49,6	49,1	48,8	48,4	48,9	48,6	47,2	-2,9%
Aantal postale servicepunten open na 17 u	891	906	941	981	985	899	869	901	898	1328	1315	-1%
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	722	976	1094	1212	1189	1162	1134	1143	1145	1142	1199	+4,7%

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 2006.

Bovendien moet worden opgemerkt dat de meeste Postale Servicepunten in 2006 postkantoren waren terwijl er nu ongeveer de helft ervan PostPunten zijn.¹⁰ In 2016 waren 98% van de postale servicepunten open na 17 u (ten opzichte van 67% in 2014) en 90% open op zaterdag.

Het aantal postale servicepunten dat open is op zaterdag is sterk gestegen in 2016, met + 4,7 %. Het aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is in 2016 met – 3,4 % gedaald. Het gemiddeld aantal openingsuren per week van de postale servicepunten is in 2016 met – 2,9 % gedaald.

4.2.3. Tevredenheid ten opzichte van de toegankelijkheid van de postkantoren/ PostPunten en in het bijzonder voor personen met een handicap

De tevredenheid inzake toegankelijkheid van de postkantoren, onder andere voor personen met een handicap, is voor het residentieel cliënteel gestegen en voor ondernemingen sterk gestegen ten opzichte van 2014, zoals te zien is in tabel 6.

De tevredenheid betreffende de nabijheid van de postkantoren en de PostPunten is gestegen in 2016.

⁹ Bron bpost (niet-gecontroleerde gegevens)

¹⁰ Zie hiervoor ook tabel 7.

TABEL 6: TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN/POSTPUNTEN

	Particulieren										Ondernemingen							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
% tevredenheid (score 5-7) ¹¹																		
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)		72	73	70	77	75	76	79	78	77	80	74	70	74	82	71	79	78
De nabijheid van een postkantoor		76	78	76	79	80	83	83	85	84	87	74	75	80	84	76	80	83
De nabijheid van een PostPunt	-	67	82	82	83	84	88	89	90	90	90	85	81	89	95	81	83	89

Het detail betreffende het aantal "postale servicepunten" alsook de verdeling in aantal postkantoren en PostPunten wordt weergegeven in de tabel hieronder. In 2016 daalde het aantal PostPunten met 3 eenheden en het aantal Postkantoren met 2 eenheden ten opzichte van 2015.

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% Δ vanaf 2015
Postkantoren	1.264	1.014	796	716	690	676	670	669	669	664	662	-0,3%
PostPunten	97	349	555	687	704	699	670	674	675	678	675	-0,4%

4.3. Samenvatting en conclusie van het BIPT

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 38 en de artikelen 11.2, 13 en 18 van het zesde beheerscontract, stelt het BIPT vast dat bpost in 2016 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.

De resultaten van de meting van de algemene klanttevredenheid van 2016 die door bpost georganiseerd werd, komen in grote mate overeen met de resultaten van 2015.

Het BIPT concludeert dat de wachttijden en de snelheid van service verbeterd is behalve voor het professioneel cliënteel m.b.t. het postkantoor. De gemiddelde wachttijden zijn toegenomen in 2016.

Het aantal openingsuren per week is met 3,3 % afgenomen in 2016. Het aantal Postale Servicepunten dat op zaterdag geopend is toegenomen met 5 % in 2016. Bij de particulieren is de tevredenheid over de openingsuren van de postkantoren in 2016 identiek gebleven en is de tevredenheid over de openingsuren van de postpunten (+ 3 procentpunten) gestegen in 2016. Bij de ondernemingen is de tevredenheid over zowel de openingsuren van de postkantoren (- 4 procentpunten) als over de openingsuren van de postpunten (- 4 procentpunten) in 2016 gedaald.

¹¹ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

5. HET RAPPORT OVER DE UITVOERING VAN HET VERBETERINGSPLAN 2016

Sinds 2012 heeft bpost beslist om zijn aanpak te herstructureren om de algemene tevredenheid van de consument te verbeteren. Deze herstructurering verloopt sindsdien volgens vier assen:

- de stem van de klant;
- producten en processen;
- klanten;
- personeel en verandering.

De evaluatie door het BIPT over de uitvoering van het verbeteringsplan 2016 wordt hierna gegeven.

5.1. De stem van de klant

De doelstelling van bpost op dit gebied bestond erin de meting en verslaggeving over de klantentevredenheid te verbeteren. Bpost heeft dus aan het BIPT voorgesteld om de enquêtestrategie aan te passen om middelen te ontwikkelen die beter geschikt zijn om de gegevens op het terrein te verzamelen en te analyseren. Het systeem moest het mogelijk maken om de stem van de klant binnen de onderneming beter te laten horen.

Tegelijk had bpost het plan beoogd om een beheerssysteem aan te nemen dat meer gericht is op de prioritaire elementen die het mogelijk zouden maken om de tevredenheid van de klanten te verhogen.

Bpost heeft daadwerkelijk de aanpak die aangenomen is voor het tevredenheidsonderzoek herzien.

Het is niet de taak van het BIPT om te oordelen over het nut of de doeltreffendheid van de maatregelen die bpost genomen heeft om de interne communicatie te verbeteren en de klachten en motieven voor de klantentevredenheid aan alle niveaus mee te delen.

De eerste resultaten tonen een stabilisering van de algemene tevredenheid van de klanten in 2016, die op 85% blijft voor de professionele cliënteel en van 90% naar 88% daalt voor de residentiële cliënteel.

5.2. Producten en processen

In de rubriek "Producten en processen" heeft bpost zijn aanpak toegespitst op vier prioritaire gebieden:

- de correcte levering;
- de correcte bestelling van de pakjes;
- de aangetekende post;
- het programma "DoMyMove", dat ervoor zorgt dat de post van iemand die verhuist, naar zijn nieuwe adres wordt doorgestuurd.

5.2.1. Correcte bestelling van de brievenpost

Het doel was om de eind-tot-eindkwaliteitsprocessen te verbeteren, rekening houdende met de klachten, die vastgesteld worden met name met het programma "KLARA", dat operationeel is sedert september 2011 en dat in het bijzonder de klachten volgt in verband met foutieve bestelling, aangetekende zendingen, de nazending van zendingen bij verhuizing of langere afwezigheid, het verlies van binnenlandse colli.

TABEL 8: TEVREDENHEID INZAKE KWALITEIT VAN DE BESTELLING

% tevredenheid (score 5-7) ¹²	Particulieren											Ondernemingen						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Correcte bestelling door de postbode	81	82	82	84	86	82	81	83	85	84	85	82	78	80	76	85	81	82
Naleving van de bestellingstermijnen	78	81	84	83	85	81	86	86	89	87	88	80	79	81	77	89	84	86
Ontvangst van kranten en tijdschriften	95	94	89	93	92	90	92	95	95	95	93	89	88	92	93	92	94	88
Zorg besteed aan de brievenpost	85	85	88	89	88	86	89	92	90	91	91	87	85	89	93	89	90	89
Uur van bestelling van de brievenpost	-	85	82	81	82	80						74	74					
Diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen			70	69	69	66	69	69	70	73	72	63	59	67	64	65	65	66

Over het algemeen zien we dat de tevredenheidscijfers min of meer gelijk blijven. De tevredenheid van het ontvangen van kranten en magazines bij het professionele cliënteel is wel gedaald van 94 % naar 88 %.

De daling die is vastgesteld door het BIPT betreffende de kwaliteitcijfers voor de verzendingstermijnen in 2016 lijkt geen impact te hebben gehad op de tevredenheidscijfers met betrekking tot de verzendingstermijnen. Mogelijk zal de impact hiervan zich verder vertonen in 2017 doordat de perceptie van de consument zich over meerdere jaren spreidt.¹³

5.2.2. Correcte bestelling van de pakjes

Wat de bestelling van pakjes betreft, bestond de doelstelling erin het aantal klachten terug te dringen. De tevredenheidsscore is in het algemeen licht gestegen in 2016 door de vooruitgang van de juistheid van bestelling bij het professionele cliënteel van 89 % tot 94 %.

¹² X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten.

¹³ <http://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-15-maart-2018-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2016>

TABEL 9: TEVREDENHEID OVER DE VERZENDING EN DE ONTVANGST VAN PAKJES

	Particulieren											Ondernemingen						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
% tevredenheid (score 5-7) ¹⁴																		
Juistheid van de bestelling (aan de aangeduide geadresseerde)	97	95	92	94	93	89	92	95	96	96	96	87	90	88	90	95	89	94
Verzorgde, onbeschadigde afgifte van de pakjes	84	86	89	89	84	87	90	95	96	95	96	86	88	90	92	95	92	91

5.2.3. Aangetekende post

Om de tevredenheid van de consument over de aangetekende post te verhogen, heeft bpost geprobeerd in 2012 de processen te wijzigen door onder andere een volmachtkaart voor zakelijke consumenten te ontwikkelen.

TABEL 10: TEVREDENHEID OVER AANGETEKENDE POST

	Particulieren											Ondernemingen						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
% tevredenheid (score 5-7) ¹⁵																		
Het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen	71	68	69	69	70	68	69	72	72	74	75	59	60	60	64	68	71	72
Het gemak om aangetekende zendingen te verzenden	86	79	80	81	83	83	84	85	88	88	89	76	78	79	82	86	86	86

De tevredenheidsscore is over het algemeen heel lichtjes gestegen in 2016. Er kan echter worden vastgesteld dat het indexcijfer met betrekking tot het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen laag blijft maar er is een verbetering. Wanneer we over een grotere tijdsspanne kijken wordt het duidelijk dat de continue inspanningen van bpost op dit gebied vruchten beginnen af te werpen. Het BIPT verwacht verdere verbeteringen.

5.2.4. Het programma "DoMyMove"

Om de kwaliteit te verbeteren van deze dienst voor het doorsturen van de post van een consument naar zijn nieuwe adres, heeft bpost geprobeerd de informatieverstrekking aan de klant te verbeteren, de communicatie naar de operationele teams te versterken en technische aanpassingen uit te voeren.

¹⁴ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten.

¹⁵ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

5.3. Klanten

Bpost heeft tot doel de ervaring van zijn klanten te verbeteren bij hun betrekkingen met de postale contactpunten: postkantoren, contact centers, enz. Het ging met name erom de wachttijd in deze postale contactpunten te blijven verkorten, door de voortzetting van de acties die aangevat waren in de voorgaande jaren inzake piekdagen, informatieverstrekking en modernisering van de verkooppunten.

5.3.1. Postkantoren

In de postale contactpunten (postkantoren en PostPunten), heeft bpost zijn initiatieven voortgezet om de klanten te informeren over de drukste dagen en om het personeel te helpen om die drukke dagen beter te beheren.

Voor de meest bezochte kantoren is er een kalendersysteem van piekuren in de postkantoren ontwikkeld: dat systeem informeert de klanten over de "rode" uren (pieken) of "groene" uren (dalen) en gaat steeds meer gepaard met een ticketsysteem, waarmee de klanten de wachttijd kunnen inschatten.

Bpost heeft ook diverse systemen ingevoerd om de kwaliteit van het onthaal in de kantoren te beoordelen en om de tekortkomingen die door de klachten worden gemeld, te verhelpen. De klanten worden beter ingelicht door beeldschermen in de kantoren en er zijn plannen om andere systemen in te voeren.

In 2016 werd een nieuw 'inline' systeem uitgerold in 149 kantoren om de wachttijden van de klant te meten en te beheren.

TABEL 11: TEVREDENHEID OVER DE KWALITEIT VAN DE DIENST BINNEN DE POSTKANTOREN EN POSTPUNTEN

% tevredenheid (score 5-7) ¹⁶	Particulieren											Ondernemingen						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Algemene tevredenheid over het postkantoor	91	88	84	84	87	87	90	94	91	92	92	80	79	87	89	86	86	88
De kennis van het dienstenaanbod	91	88	87	88	91	89	92	94	93	92	94	82	84	90	88	89	88	88
De hulpvaardigheid van het personeel	89	87	86	84	89	87	91	93	92	92	93	81	81	88	88	88	87	89
De vriendelijkheid van het personeel	85	84	84	84	88	87	92	92	91	92	93	79	81	88	87	84	87	88
Algemene tevredenheid over het PostPunt	-	90	86	87	89	90	94	94	93	92	92	88	86	90	91	81	87	90
De hulpvaardigheid van het personeel in de PostPunten	-	90	88	85	87	90	93	94	93	91	92	88	89	89	94	88	89	90

¹⁶ X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten

De vriendelijkheid van het personeel in de PostPunten	-	82	87	87	88	89	93	93	94	91	91	87	90	90	94	86	88	89
---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Over het algemeen is de klanttevredenheid in 2016 constant gebleven.

5.3.2. Klantendiensten

Bpost heeft initiatieven ontwikkeld om de snelheid van de antwoordtijd van de telefonische contactcentra, alsook de kwaliteit van de antwoorden te verhogen. Het heeft ook geprobeerd om de behandeling en follow-up van de klachten te verbeteren, door bijzondere aandacht te besteden aan terugkerende klachten.

Deze maatregelen kunnen een invloed hebben gehad op de algemene opgetekende verbetering van de tevredenheid, maar bpost heeft daarover geen specifieke gegevens meegedeeld.

5.4. Personeel en veranderingen

De interne communicatie van bpost berust op drie pijlers waarvan er één specifiek gewijd is aan de klantgerichtheid: '100 % voor onze klanten'.

5.5. Advies van het BIPT met betrekking tot het Actieplan 2016

Het BIPT stelt vast dat de aanpak die bpost in 2012 ontwikkeld heeft om de kwaliteit van zijn werk te verhogen, tot verbeteringen heeft geleid en dat op sommige punten (i.e.: verzending van pakjes in België, verzending van pakjes naar het buitenland, de klantendienst voor het residentiële cliënteel en de postbode, verzending van pakjes in België, verzending van pakjes naar het buitenland, informatieverstrekking, het postkantoor, het postpunt, de eshop en de klantendienst voor het professioneel cliënteel) de tevredenheid van de gebruikers toeneemt. Bpost dient echter te waken over bepaalde aspecten van de dienstverlening, zoals in de algemene conclusie (punt 7) van dit document opgesomd, die nog voor enige verbetering vatbaar zijn.

6. ACTIEPLAN 2017

Voor 2017 vindt bpost dat de actielijnen die in 2012 vastgelegd zijn, prioritair moeten blijven. Ter herinnering: het gaat om de stem van de klant, de producten en processen, de klanten, het personeel en verandering. Bpost wil de resultaten die werden behaald deze voorbije jaren consolideren en versterken.

6.1. De stem van de klant

Bpost is van plan om zijn inspanningen verder te zetten om via verschillende kanalen naar de tevredenheid van de klant te polsen en op basis hiervan aanbevelingen doen naar het directiecomité om de algemene klanttevredenheid te verhogen.

In 2017 wordt een nieuwe aanpak van meting van klanttevredenheid toegepast. Er is bijkomende focus op de mate waarin het cliënteel een (heel) positieve of negatieve ervaring met bpost hebben gehad en welke deze was.

6.2. Producten en processen

Bpost zal het project KLARA voortzetten en zal voorrang blijven geven aan de problemen inzake foutieve leveringen, aangetekende zendingen, het "DoMyMove"-systeem en de pakketten die de bestemming niet bereiken.

In 2017 wordt voor het professioneel cliënteel werk gemaakt van een nieuwe methode om op een gemakkelijke manier aangetekende zendingen voor te bereiden en te versturen dankzij de 'Quickstamp'. Dit bespaart het cliënteel een bezoek aan het postkantoor.

In 2016 investeerde bpost in initiatieven zoals Parcify, de Buren en Bringr om verder te kunnen bouwen aan een hybride distributienetwerk. In 2017 worden verdere stappen ondernomen om deze nieuwe oplossingen te integreren in de operationele platformen van bpost.

6.3. Klanten

Bpost zal zowel intern als extern blijven communiceren over het beheer van de piekdagen alsook over de informatieverstrekking aan de klanten en de modernisering van zijn verkooppunten. In 2017 zal bpost verder bouwen op de punten die in het actieplan van 2016 werden vermeld. Voor coachingsdoeleinden wordt in 2017 een project uitgerold om de gesprekken tussen de agent en de klant op te nemen. De website zal verder worden geoptimaliseerd in 2017.

6.4. Personeel en verandering

Bpost wenst verder te werken aan de verbetering van de interne communicatie en het algemene gedrag van het postpersoneel door deze communicatie toe te spitsen op het belang van een 100% klantgerichte aanpak. [VERTROUWELIJK]

6.5. Advies van het BIPT

Het BIPT moedigt bpost aan om zijn verbeteringen van de diensten te blijven voortzetten teneinde de klanttevredenheid te vergroten. De aanpak die wordt gevolgd sinds 2012 lijkt veelbelovend maar vergt nog inspanningen om de resultaten een duurzaam karakter te geven.

7. ALGEMENE CONCLUSIE

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 2016 te peilen, en verstrekt het een gunstig advies wat betreft de verwezenlijking van het actieplan 2016 en de maatregelen voor verbetering die het beoogt voor 2017.

Bpost stelt dat uit de meting van de klanttevredenheid van 2016 die door bpost georganiseerd werd blijkt dat klanttevredenheid in 2016 in grote lijnen identiek is aan 2015. Er zijn geen grote verschuivingen ten opzichte van 2015.

Volgens bpost is het aandeel van tevreden klanten stabiel gebleven ten opzichte van 2014 en 2015.

Volgens bpost vragen de volgende elementen de aandacht:

- het ontvangen van kranten en tijdschriften bij de professionele klanten
- de openingsuren van de postkantoren bij de professionele klanten

- service in geval van verlies of schade van brieven bij residentiële en professionele klanten
- de manier om aangetekende zendingen te ontvangen bij professionele klanten.

Het BIPT stelt vast dat de globale conclusie van bpost m.b.t. de meting van de klantentevredenheid van 2016 is dat de algemene tevredenheid van de klanten stabiel is gebleven ten opzichte van 2014 en 2015.

Het BIPT heeft, conform artikel 38.1 van het zesde beheerscontract tussen De Staat en bpost, een controle uitgevoerd betreffende de methodologie van de bpost-klantentevredenheidsmeting. De resultaten hiervan zullen gepubliceerd worden op de website van het BIPT.

Het BIPT suggereert bpost om met voorrang de indexcijfers waarvoor een score van minder dan 80 % werd behaald te verbeteren, nl.:

voor het professioneel cliënteel:

- de klantendienst; (76 %)
- wachttijd voor de bediening in het postkantoor; (76 %)
- openingsuren van de postkantoren; (73 %)
- het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen; (72 %)
- diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen . (66 %)

voor het residentieel cliënteel:

- openingsuren van de postkantoren; (77 %)
- het gemak om aangetekende zendingen in ontvangst te nemen; (75 %)
- diensten bij verlies of beschadiging van gewone zendingen . (72 %)

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad