



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN  
TELECOMMUNICATIE**

---

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 17 APRIL 2008 INZAKE DE RESULTATEN VAN HET  
KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK VOOR HET JAAR 2007  
CONFORM ARTIKEL 18 VAN HET VIERDE BEHEERSCONTRACT  
GESLOTEN TUSSEN DE STAAT EN DE POST**

Overeenkomstig artikel 18 van het vierde beheerscontract dient De Post, onder controle van het BIPT, jaarlijks een meting uit te voeren van de klantentevredenheid met betrekking tot de uitvoering door De Post van zijn opdrachten van openbare dienst. De resultaten van deze meting worden jaarlijks gepubliceerd.

De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van 8 tevredenheidsindexen.

De eerste index is "algemene tevredenheid" en vormt een antwoord op de vraag: "In het algemeen, hoe tevreden bent u over De Post?"

De zeven andere tevredenheidsscores betreffen specifieke onderzoeksdomeinen. Voor ieder onderzoeksdomein worden diverse vragen gesteld. In de onderstaande tabel vindt u de resultaten voor elk domein:

- het versturen en ontvangen van brievenpost;
- het versturen en ontvangen van pakjes;
- de kranten en tijdschriften;
- de aangetekende zendingen;
- de informatieverstrekking aan klanten;
- de fysieke toestand van het postkantoor;
- de dienstverlening in het postkantoor.

	Particulieren					Bedrijven				
	2003	2004	2005	2006	2007	2003	2004	2005	2006	2007
% tevredenheid (score 5-7) <sup>1</sup>										
Algemene tevredenheid	77	80	81	82	80	79	77	80	82	83
Versturen - ontvangen brievenpost	79	78	80	83	78	67	70	70	73	77
Versturen - ontvangen pakjes	89	88	88	90	88	87	84	86	89	91
Kranten & tijdschriften	87	88	88	89	88	93	88	87	87	91
Aangetekende zendingen	83	77	78	84	79	89	85	85	85	89
Informatie aan klanten	78	79	79	83	83	71	73	73	78	80
Fysieke toestand postkantoor	76	73	74	77	77	49	51	52	52	59
Dienstverlening postkantoor	71	72	72	76	74	69	70	67	73	74

De algemene tevredenheid over De Post gaat erop vooruit daar 81,5% <sup>2</sup> van de klanten in 2007 zei tevreden te zijn tegenover 78% <sup>3</sup> in 2003.

M. VAN BELLINGHEN  
Lid van de Raad

G. DENEFF  
Lid van de Raad

C. RUTTEN  
Lid van de Raad

E. VAN HEESVELDE  
Voorzitter van de Raad

<sup>1</sup> X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden en dit op een 7-puntenschaal

<sup>2</sup> De algemene tevredenheid 2007 is het gemiddelde van de algemene tevredenheid particulieren 2007 en de algemene tevredenheid bedrijven 2007

<sup>3</sup> De algemene tevredenheid 2003 is het gemiddelde van de algemene tevredenheid particulieren 2003 en de algemene tevredenheid bedrijven 2003