



**BIPT**

## BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

*PERSBERICHT*

### Het BIPT brengt verslag uit over de kwaliteit, de toegang en de informatieverstrekking in de postkantoren en PostPunten

**Brussel, 4 november 2015 - Het BIPT brengt verslag uit over uitgevoerde controles van het retailnetwerk van bpost, over de kwaliteit van informatieverstrekking in postkantoren en PostPunten en de toegankelijkheid ervan. Globaal is de informatieverstrekking eerder goed, al benadrukt het BIPT het belang van de opleiding van het personeel om correct te kunnen antwoorden op de vragen van het cliënteel en de wettelijke verplichting om de toepasselijke tarieven uit te hangen in de postkantoren. 97% van de gecontroleerde postkantoren wordt als makkelijk toegankelijk beschouwd, maar een pijnpunt is wel de toegang van postkantoren en Postpunten voor personen met een handicap.**

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt, heeft het BIPT de opdracht gekregen om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en de postale vergunningshouders uit te voeren en de resultaten ervan te publiceren. Aangezien bpost de voornaamste operator is op de Belgische postmarkt en aangezien het taken krijgt toebedeeld van cruciaal belang als universeledienstverlener en als operator belast met een aantal diensten van algemeen economisch belang, brengt het BIPT verslag uit over het retailnetwerk van bpost en over de kwaliteit van deze diensten.

**In 2014 telde bpost in totaal 1.334 postale servicepunten waarvan 668 postkantoren en 666 PostPunten.** Tussen 2011 en 2014 werden 14 postkantoren gesloten en werd er geen enkel geopend, waardoor het aanbod van postkantoren voor de klant daalt. Ook het aantal Postpunten is verminderd, nl. met 17 over diezelfde periode. Een meerderheid van (vooral landelijke) gemeenten beschikt niet over een Postpunt, maar zoals wettelijk voorgeschreven beschikt bpost wel nog steeds over minstens één postkantoor per gemeente. Er zijn ook tal van (stedelijke) gemeenten met één postkantoor én één PostPunt. Het aantal rode postbussen, tenslotte daalt eveneens sinds enkele jaren. Tussen 2011 en 2013 zijn er 132 postbussen minder beschikbaar op het grondgebied op een totaal van 13187.

Het BIPT heeft het initiatief genomen om gerichte controles (mystery shopping) uit te voeren van de kwaliteitsverplichtingen van bpost in verschillende postkantoren en PostPunten. Hieronder worden de resultaten ervan toegelicht.

#### *Schriftelijke informatieverstrekking*

Uit de controles blijkt dat bpost op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden aan de buitenkant van het postkantoor afficheert. Binnenin de postkantoren wordt het lichtingsuur - op slechts 1 uitzondering na - in de 130 gecontroleerde kantoren geafficheerd. Daarentegen blijkt uit de controles dat **de tarieffiches maar beperkt aanwezig zijn**. In stedelijke zones in 62% van de gevallen, in de semi-stedelijke zones in 74% en in landelijke zones in 80% van de gevallen.

Bpost dient in alle postkantoren brochures ter beschikking te stellen met de belangrijkste basistarieven van de universele diensten. Uit de controles van het BIPT blijkt dat de brochures met tarieven 2015 voor particuliere zendingen en de dienstbrochure met de tarieven en de

voorwaarden voor een adreswijziging nagenoeg steeds aanwezig zijn en dat indien bij de controle de folder niet beschikbaar was in de openbare ruimte, deze folder kon bekomen worden aan het loket.

### *Mondelinge informatieverstrekking*

**De kwaliteit van de mondelinge informatieverstrekking kan als bevredigend worden bestempeld** maar zou nog kunnen verbeteren. Controleurs stelden vb. vast dat voor meer dan 90% correct kon geantwoord worden op vragen betreffende de openbare diensten. Het BIPT benadrukt het belang van de opleiding van het personeel om correct te kunnen antwoorden op de vragen van het cliënteel.

### *Toegang tot de postkantoren*

Op het moment van de controles door het BIPT, waren maar een minderheid van de gecontroleerde postkantoren (36,2%) tijdens de week geopend na 17.00 u. De opening op zaterdag is daarentegen meer verspreid, zeker in stedelijke gebieden waar een percentage van 91% van de gecontroleerde kantoren wordt bereikt. Uit de controle van dit jaar blijkt dat 97,9% van de postkantoren open zijn op zaterdag of 's avonds over gans België.

De wachttijd tot het loket van een postkantoor in landelijke en semi-stedelijke gebieden bedraagt ongeveer 2 minuten. De gemiddelde wachttijd in de stedelijke postkantoren bedraagt 5 minuten. De gemiddelde wachttijden aan het onthaal van de gecontroleerde PostPunten bedraagt minder dan 2 minuten, wat een erg goed resultaat is.

Uit de resultaten blijkt dat ticketing nog steeds niet veel ingang heeft gevonden ook al zien we meer installaties in stedelijke gebieden (42% van de gecontroleerde kantoren). Uit de enquête blijkt dat, wanneer er een ticketingsysteem aanwezig is in het gecontroleerde postkantoor, het in 90% van de gevallen wordt gebruikt.

97% van de gecontroleerde postkantoren wordt als makkelijk toegankelijk beschouwd maar **slechts 60 van de 130 gecontroleerde postkantoren beschikken over de nodige inrichtingen om een aangepaste toegang te bieden voor personen met een handicap**. De toegankelijkheid werd doorgaans als erg goed beoordeeld voor de Postpunten, al blijft ook daar er een pijnpunt voor de personen met een handicap aangezien er voor hen bij 81 van de 111 bezochte PostPunten geen makkelijke toegang mogelijk was tijdens de controle.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:

Dirk Appelmans

Tel.: 02 226 87 67

BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel

Tel. 02 226 88 88

[info@bipt.be](mailto:info@bipt.be)