

# 5. Klanten- en burgerwaarde



**84,5 %**

**klantentevredenheids-  
score Belgium**

**2.760**

**totaal aantal PUDO-punten**

**3,3 miljoen**

**opgeslagen  
klantenvoorkeuren**

**549k**

**pakjes per dag in België  
geleverd**

**5,6 miljoen**

**brieven per dag geleverd**

Elke dag opnieuw verbinden wij mensen, bedrijven en de samenleving. Of het nu gaat om onze medewerkers in onze 'fulfilment centers', die de bestellingen van klanten voorbereiden, onze medewerkers in de callcenters die vragen van consumenten beantwoorden of onze postbodes die elke dag in elke straat in België langskomen, wij zijn altijd in beweging.

Met het dichte retailnetwerk van bpost hebben we in elke gemeente van België minstens één postkantoor waar klanten brieven en pakjes kunnen verzenden of ontvangen, bankdiensten kunnen verrichten en toegang hebben tot een geldautomaat, als de andere banken die niet voorzien. We spelen dan ook een prominente rol in het sociale weefsel van de samenleving. Dankzij onze nabijheid en het vertrouwen dat onze medewerkers genieten, kunnen we ook innovatieve oplossingen aanbieden die burgers en overheden dichterbij elkaar brengen. Eenvoudig gesteld: wij zijn een katalysator van sociale cohesie - niet alleen vandaag, maar ook in de toekomst.

Met een klantentevredenheidsscore van 84,5% bij zowel particuliere als commerciële klanten bewijst bpost elke dag opnieuw dat het een betrouwbare partner is in België. bpost is de leverancier van de Universele Postdienst in België en heeft zijn engagement ten aanzien van zijn nabijheid bij de Belgische burgers geformaliseerd in het 7de beheerscontract dat in 2021 werd ondertekend en dat tot eind 2026 loopt.

Als nationaal postbedrijf is de geschiedenis van bpost nauw verweven met de geschiedenis van België, maar de laatste jaren hebben we ons omgevormd van een traditioneel postbedrijf tot een wereldwijde leverancier van pakjes en e-commercelogistiek. We zijn tegenwoordig een wereldwijd actieve groep met hoofdkantoor in België, die bestaat uit verschillende entiteiten over de hele wereld, elk met hun eigen sterke punten en diensten.

## 5.1 Klantenervaring

INDICATOR	UNIT	REFERENTIEJAAR		
		2019	2021	2022
Klantentevredensscore – bpost Belgium	%	82	83	84,5
Totaal aantal PUDO-punten (inclusief pakjesautomaten)	Aantal	2.088	2.500	2.760
Totaal aantal pakjesautomaten	Aantal	150	501	692

### Klantentevredenheid

Bij bpostgroup meten we onze klantenervaring en -loyaliteit via de Net Promoter Score (NPS) op een schaal van -100 tot 100. De NPS is een wijdverbreid metrisch systeem dat door veel van onze klanten wordt gebruikt. Hun antwoorden bieden ons inzicht in hun algemene tevredensniveau, inclusief de bereidheid om producten of diensten van bpostgroup bij anderen aan te bevelen.

We volgen de NPS bij al onze filialen en merken en maken een onderscheid tussen B2B- en B2C-klanten, omdat de aard en de respondenten van die klantensegmenten erg verschillend zijn. Elke eenheid binnen de groep gebruikt de gedetailleerde resultaten om specifieke actieplannen op te stellen en de NPS in de toekomst te verbeteren.

bpost Belgium voert ook een afzonderlijk klantentevredensonderzoek uit dat zowel particuliere als zakelijke klanten omvat. Sinds 2019 is onze klantentevredensscore gestaag gestegen van 82% naar 84,5%. Een belangrijke verwezenlijking in 2022 is de stijging van de tevredenheid over de aangetekende zendingen voor zowel particulieren als bedrijven. Daarnaast zien we ook een stijging in tevredenheid over het verzenden en ontvangen van pakjes bij particuliere klanten.

### PUDO – handig en duurzaam

We bieden klanten handige en duurzame oplossingen, waaronder ons Pick-Up Drop-Off (PUDO)-netwerk in België. Consumenten kunnen hun pakketten gemakkelijk afgeven of verzenden bij een van de 2.760 PUDO-punten, waaronder postkantoren, PostPunten, PakjesPunten en pakjesautomaten. Er werden intussen nieuwe automaten toegevoegd op meer dan 200 locaties, waar ze 24 uur per dag en 7 dagen per week met behulp van een smartphone of een e-mailcode kunnen worden gebruikt. De pakjesautomaten zijn handig geplaatst op drukbezochte plaatsen zoals stations en supermarkten.

Het PUDO-netwerk van bpost is nu al uitgebreid en zal tegen 2030 nog worden verruimd tot 4.000 punten in heel België. De PUDO-service biedt niet alleen gemak, maar helpt ook om de CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen doordat er minder pakjes worden aangeboden op adressen waar de ontvanger afwezig blijkt en doordat de volumes hiermee worden geconsolideerd – waarmee we nog maar eens een stap zetten in de richting van onze duurzaamheidsdoelstellingen.

### Klantenvoorkeuren

Om de beste in zijn klasse te zijn op het vlak van klantencomfort en om een first time right service te leveren, blijft bpost Belgium investeren in de ondersteuning van klantenvoorkeuren. Zo kan een klant een specifieke buur kiezen voor een levering als hij zelf afwezig is, een veilige plaats aangeven om een pakje achter te laten, of het pakje naar een afhaalpunt laten brengen. Deze oplossingen zorgen ervoor dat klanten hun pakje tijdig en gemakkelijk ontvangen, wat de klanttevredenheid en de NPS-resultaten (Net Promoter Score) ten goede komt. Een extra voordeel is het positieve effect op het milieu, aangezien alle pakjes voortaan bij de eerste poging succesvol worden afgeleverd – een perfect voorbeeld van hoe gemak voor de klant en duurzaamheid hand in hand kunnen gaan. Onlangs werd een gelijkaardige dienst opgezet voor de bezorging van aangetekende zendingen, via een mandaat dat aan bpost is verleend. Hierdoor kan de postbode de aangetekende brief gewoon in de brievenbus gooien als er niemand is om ervoor te tekenen, in plaats van de klant te vragen om de brief een dag later op een afhaalpunt op te halen. Tot nu toe werden niet minder dan 3,3 miljoen pakjesvoorkeuren en 200.000 mandaten geregistreerd.

**3,3  
miljoen**

**Belgen hebben  
intussen hun  
pakjesvoorkeur  
opgegeven en**

**200.000**

**hebben 'Sign for  
Me' geactiveerd.**

**“We kozen om verschillende redenen voor bpost: de kwaliteit van de dienstverlening, de nabijheid en de eerlijke, competitieve prijzen voor België. We rekenen op bpost voor de eindejaarsperiode, want we versturen nu 30-40% meer pakjes naar onze particuliere klanten.”**

Pierre-Yves Orban, medeoprichter Javry



## Overhandiging van pakjes – logisch en handig

Begin 2022 bood een proefproject van bpost in acht Belgische gemeenten particuliere klanten de mogelijkheid om pakjes die ze wilden versturen, over te dragen aan de persoon die een pakje bij hen aflevert. Na het enorme succes werd de dienst tegen het einde van het jaar over heel België uitgerold. Als bonus stuurde bpost ook het Recupel-project over het hele land. Daarbij kunnen klanten kleine versleten huishoudtoestellen zoals haardrogers, tandenborstels en oude telefoontoestellen inzamelen, inpakken, er een Recupel-label op klevens en aan de postbode vragen om ze mee te nemen bij de levering van een pakje.

## Engagement ten opzichte van kmo's

bpost Belgium heeft zich van bij het begin geëngageerd voor kmo's. Tijdens de COVID-19-periode leverde bpost pionierswerk met zijn 'ieder-een-online'-programma om kmo's te helpen om online te gaan. In 2022 lanceerde bpost een nieuw kmo-initiatief, met een nieuw aanbod voor bedrijven die minder dan 1.000 pakjes per jaar versturen. Kmo's kunnen daarbij een gratis professional account aanmaken, zonder vast contract, maar met een marktconform prijsbeleid. Dit initiatief is een gamechanger voor veel kleinere e-commercebedrijven, en het past perfect bij de missie van bpost om bedrijven te helpen groeien.

## Dynahealth helpt zorgverleners te focussen op wat echt belangrijk is

Belangrijke trends, zoals vergrijzing, de wens van ouderen om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen en stijgende kosten in ziekenhuizen hebben ertoe geleid dat DynaGroup naar oplossingen zoekt voor de zorgsector in Nederland en België. Nu de vraag groeit naar meer in-house gezondheidsoplossingen, en een markt die daarop nog niet voldoende kan inspelen, zegt het bedrijf "Complexe producten te kunnen leveren, apparatuur te kunnen installeren en herstellingen te kunnen uitvoeren. Maak kennis met Dynahealth!"

Dynahealth levert de volgende oplossingen:

- last mile logistieke diensten (oplossingen de volgende dag of zelfs dezelfde dag);
- fulfilmentdiensten (centrale voorraad op één locatie of verspreid over meerdere locaties);
- installatiediensten (zoals wandmontage van een doucheset, installatie van een ziekenhuisbed en 'smart home'-accessoires voor patiëntgerelateerde zorgverlening op afstand);
- technische specialisten zorgen ook voor preventief en correctief onderhoud, zowel bij de klant als in een van de Dynahealth-vestigingen, inclusief reiniging en verversing van producten;
- asset management (een centraal administratiesysteem voor alle producten).

**“Het leveren van logistieke diensten en installatie- en hersteldiensten aan de klanten verlicht hun werklust, zodat zij zich kunnen richten op wat echt belangrijk is: de zorg voor hun patiënten. Deze end-to-endoplossing kadert ook in onze circulariteitsfilosofie om de levensduur van producten te verlengen om ze veel duurzamer te maken.”**

Stephan Van Mulken  
CEO DynaGroup

## 5.2 Digitale innovatie

Aangezien de missie van bpostgroup erin bestaat om "het digitale met het fysieke te verbinden", is digitale innovatie duidelijk een essentieel onderdeel van de verwezenlijking van die missie. Het afgelopen jaar werden een aantal initiatieven genomen die dit onderstrepen:

### Robotica bij Radial

Zo zette Radial US in samenwerking met Locus Robotics autonome mobiele robots (AMR) in hun fulfilmentcentrum in Romeoville, IL in. Met deze innovatieve technologie kunnen hoge volumes worden verwerkt in opdracht van SKIMS, een oplossingsgericht retailmerk dat de volgende generatie ondergoed, loungewear en shapewear creëert.

De AMR's van Locus helpen ook de onboarding van nieuwe werknemers van Radial en seizoenarbeiders te versnellen, zodat ze sneller zeer productief kunnen zijn. De oplossing omvat geïntegreerde meertalige mogelijkheden en een intuïtieve interface, zonder dat daarvoor lange opleidingstijden of extra middelen voor opleiding en ontwikkeling moeten worden voorzien.

In samenwerking met Advanced Handling Systems (AHS, LLC), een toonaangevende full-service integrator van geautomatiseerde fulfilment- en distributieoplossingen, implementeerde Radial ook een nieuw Exotec Skypod-systeem voor Gymshark, een fitnessgemeenschap en kledingmerk uit het Verenigd Koninkrijk.

**“Dankzij dit nieuwe project kan Radial zich strategisch beter aanpassen om te voldoen aan de groeiende behoeften van dynamische en groeiende klanten zoals SKIMS.”**

**Rick Faulk**, CEO van Locus Robotics

Het Exotec Skypod-systeem is het eerste in zijn soort dat gebruikmaakt van mobiele robots die in drie dimensies kunnen bewegen en een hoogte van 12 meter kunnen bereiken, waarmee een efficiënte, hoge dichtheid voorraadopslag mogelijk wordt. De Exotec Skypod maakt gebruik van laserscannernavigatie en krachtige software om de verwerkingscapaciteit van het magazijn te verhogen. Het systeem is ook ontworpen om de werkomstandigheden voor de fulfilmentmedewerkers te verbeteren en een duurzamere magazijnproductiviteit te bevorderen, doordat ze voortaan veel minder zeer repetitieve, fysiek intensieve taken moeten uitvoeren, zoals lopen, tillen en bukken.

### De My bpost-app

De My bpost app wordt momenteel beschouwd als de beste productiviteitsapp in België. De app is de meest complete track&trace-app voor smartphones en werd intussen al 2,6 miljoen keer gedownload. Met My bpost kunnen klanten alle zendingen met een barcode van bpost en andere transporteurs volgen en kunnen ze ook labels aanmaken voor pakjes. Gebruikers kunnen ook hun voorkeuren instellen voor zowel pakjes als aangetekende brieven, gebruikmaken van onze milieuvriendelijke PUDO-automaten en chatbot- en live chat-functionaliteiten gebruiken wanneer ze hulp nodig hebben. Gebruikers van My bpost worden op de hoogte gebracht van de aankomst van hun kostbare goederen. In een steeds meer gedigitaliseerde samenleving is de My bpost-app een belangrijke troef om onze huidige diensten digitaal toegankelijk te maken en nieuwe mogelijkheden in de toekomst te benutten.

### bpaid – de kaart waarmee je jezelf kunt zijn

bpost past zijn inclusiebeleid toe op al zijn producten en diensten, en eind 2022 kregen alle klanten de mogelijkheid om de voornaam te kiezen die ze op hun prepaid bpaid-kaart willen zien om hun eigen identiteitsgevoel te weerspiegelen. Bovendien werd de prepaidkaart voorzien van een inkeping zodat blinden en slechtzienden deze gemakkelijk in hun portemonnee kunnen terugvinden.

### Het Connecting Smiles-project

Het Connecting Smiles-project stelt de klant centraal in alles wat we doen, met een CRM-transformatie die een 360°-beeld geeft van de interacties met klanten. We willen tevreden klanten, tevreden medewerkers en verbeterde efficiëntie en selfservice door digital first. In 2022 werd de integratie van B2C en B2B customer care succesvol gelanceerd.



## Active Ants Multiwarehousing-oplossingen in heel Europa en het VK

Active Ants breidt de laatste jaren uit over heel Europa, naar België en Duitsland, met het Verenigd Koninkrijk als recentste nieuwkomer in de portefeuille. Met deze uitbreiding is Active Ants in staat om een multi-warehouse oplossing te bieden aan klanten in heel Europa, zodat zij hun voorraad zo dicht mogelijk bij hun klanten kunnen plaatsen. Doordat zijn magazijnen dicht bij de belangrijkste (lucht)havens liggen (Schiphol/Amsterdam airport, Brussels Airport, de havens van Rotterdam en Antwerpen), kan Active Ants de beste toegang tot Europa bieden en kan het nieuwe producten extreem snel inslaan.

**“Active Ants onderscheidt zich van de andere kandidaten door enkele unieke oplossingen, zoals eenvoudige software-integratie met taalherkenning voor bestellingen, no-air verpakkingen op maat van het product en betaalbare, flexibele custom printing op dozen waarmee het merk gemakkelijker wordt herkend. Doordat we aanwezig zijn in België, Nederland, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk, kunnen we onze internationale groei versnellen zonder dat we daarvoor op zoek moeten gaan naar een nieuwe lokale partner.”**

**Nicolas Bartholomeeusen**  
oprichter Imby Pet Food

## 5.3 Maatschappelijk engagement: onze sociale projecten over de hele wereld

bpost werkt niet geïsoleerd, maar is actief binnen de samenleving in het algemeen. Die samenleving bestaat uit meerdere diverse gemeenschappen waarvoor we dankbaar zijn: zij maken ons werk boeiend en de moeite waard. Naarmate bpost groeit, groeien deze gemeenschappen met ons mee: we zijn begonnen als Belgisch postbedrijf, maar onze activiteiten en de gemeenschappen hebben tegenwoordig een internationaal karakter. Om dicht bij onze wortels te blijven, steunen we een aantal sociale projecten over de hele wereld.

### De digitale kloof overbruggen

In het kader van het 7de beheerscontract heeft bpost zich ertoe verbonden om via de lancering van proefprojecten de digitale transformatie van de Belgische Staat te ondersteunen. Zo wil bpost via zijn postkantoren optreden als menselijk en fysiek aanspreekpunt voor de digitale diensten van de overheid, en dan in het bijzonder voor geïsoleerde, kwetsbare of digitaal zwakkere burgers.

De postkantoren kunnen de overheid helpen om deze burgers te ‘detecteren’ en hen door te verwijzen naar digitale ondersteuningsoplossingen in samenwerking met lokale organisaties. De postkantoren kunnen ook ondersteuning bieden om deze burgers te helpen bij bepaalde digitale procedures (bv. het invullen van een dossier, het aanvragen van een abonnement voor het openbaar vervoer of andere soorten procedures waarvoor online identificatie vereist is), in samenwerking met de betrokken overheidsdiensten en volgens hun verzoek.

bpost heeft intussen proefprojecten gelanceerd en zoekt actief naar partnerschappen met organisaties en overheden om deze projecten verder uit te bouwen.



### bpost Fonds voor Alfabetisering

In 1997 werd het bpost Fonds voor Alfabetisering opgericht met de bedoeling om de alfabetiseringsgraad te verbeteren door nieuwe alfabetiseringsprojecten van verschillende organisaties te steunen. Het fonds wordt beheerd door de Koning Boudewijnstichting en kreeg een nieuwe impuls in 2009, toen we een deel van de opbrengst van een kerstzegelverkoop aan het fonds schonken. Sindsdien heeft het fonds ongeveer 1,4 miljoen euro ontvangen en in 2022 ontving het 90.000 euro aan subsidies. In de toekomst zal het fonds zijn werkterrein uitbreiden naar gebieden als klimaatverandering, circulaire economie, sociale integratie, diversiteit en inclusie, en gezondheid en welzijn.

### Initiatieven van bpostgroup om Oekraïne te helpen

In 2022 en in 2023 werden een aantal initiatieven genomen om geld in te zamelen voor Oekraïense vluchtelingen en om de mensen te helpen die het hardst door de crisis van de oorlog in Oekraïne zijn getroffen:

## Zo werkt bpost samen met het nationale postbedrijf van Oekraïne

bpost steunt iedereen die wordt getroffen door de humanitaire crisis in Oekraïne en in maart en april 2022 [verzamelde we schenkingen van levensnoodzakelijke goederen](#) in onze 657 postkantoren. Als reactie op de humanitaire crisis reden vrijwilligers van bpost met vrachtwagens van het bedrijf vol geschonken goederen helemaal tot aan de grens met Oekraïne. Daar werd de vracht overhandigd aan Ukrposhta, het nationale postbedrijf van Oekraïne, dat ervoor zorgde dat de lading terecht kwam bij degenen die de goederen het meeste nodig hadden.

## GivingTrax-campagne voor Oekraïne

Landmark Global US lanceerde samen met zijn partner GivingTrax een campagne om geld in te zamelen voor goede doelen die zich inzetten voor mensen die rechtstreeks zijn getroffen door de oorlog in Oekraïne. Medewerkers konden doneren aan het International Rescue Committee, de Global Empowerment Mission en het Save The Children Fund. Landmark verdubbelde alle giften en het totaalbedrag samen met de donaties van werknemers en bedrijven bedroeg \$ 28.425.

## Radial EU en E-logistics Eurasia

Radial EU sloeg ook de handen ineen met een lokale fondsenwerver in Polen, Europa Razem (Europe Together), om Oekraïense vluchtelingen die de oorlog ontvluchten, te helpen. Europa Razem biedt de meest noodzakelijke humanitaire hulp aan vluchtelingen en anderen die het zwaarst zijn getroffen door de gebeurtenissen in Oekraïne. Zij werken nauw samen met onze collega's van Radial Poland, die in 2022 en tot in 2023 Oekraïense vluchtelingen steunden. Collega's van alle business units in Europa en Azië (Active Ants, Dynagroup en Landmark Global) hebben gedoneerd aan Europa Razem ter ondersteuning van de acties in Polen, terwijl ook Radial Poland als bedrijf geld stortte.

## Oldham Foodbank liefdadigheidsinstelling

Sinds 2022 doneren collega's van Radial UK pasta, houdbare melk, rijst, fruit in blik en ander houdbaar voedsel aan de Oldham Foodbank. Deze liefdadigheidsinstelling bezorgt voor drie dagen aan uitgebalanceerd noodvoedsel en ondersteuning aan lokale mensen die tijdens crisissituaties naar hen worden doorverwezen. De Oldham Foodbank maakt deel uit van een landelijk netwerk dat wordt ondersteund door The Trussell Trust en bestrijdt armoede en honger in het VK. De Oldham Foodbank startte haar activiteiten in 2012 en leverde in 2022 8.048 noodpakketten voor drie dagen aan de mensen die ze nodig hadden.

## Social2Gether-initiatief

DynaGroup besliste om elk jaar aan verschillende liefdadigheidsinitiatieven te doneren en baseert zich bij de selectie van die initiatieven op suggesties van werknemers. Het is een manier om iets terug te geven aan de lokale gemeenschap, en de maatschappij in het algemeen, waarbij de ontvangers speciale Social2Gether-awards krijgen uitgereikt.



## 5.3 Samengevat: Klanten- en burgerwaarde bij bpostgroup

bpost is een dynamische organisatie die veel waarde hecht aan haar nabijheid tot de burgers en de samenleving. In 2022 werden op alle niveaus van ons bedrijf tal van initiatieven genomen, gaande van nieuwe digitale aanbiedingen die de samenleving ten goede komen, over initiatieven voor steeds meer inclusiviteit tot steun aan mensen in nood. Ons engagement op het vlak van duurzame praktijken gaat ver, en we moedigen onze partners aan om hier ook steeds meer aandacht aan te besteden. Sommige van de hier vermelde programma's zijn 'groot', andere zijn kleiner qua omvang en bedoeling, maar wees er zeker van dat ze *allemaal belangrijk zijn* – voor de klanten, voor de burgers en voor bpost zelf.