

VGP verankert **Kwaliteitsonderzoek** Postdiensten in Nederland

Na het succesvolle kwaliteitsonderzoek op postale diensten in 2009, heeft VGP besloten dit onderzoek in 2010 te herhalen. Bij het onderzoek in 2010 worden Sandd, Selekt Mail, Netwerk VSP en TNT Post betrokken. Medio oktober van dit jaar komt de VGP met de resultaten.

De Werkgroep Onderzoek Kwaliteit (WOK) heeft van het bestuur van de VGP als doelstelling meegekregen minimaal eenmaal per jaar een onderzoek te doen naar de kwaliteit van de dienstverlening van postvervoerders in Nederland binnen de productgroep 'geadresseerde post'. Dit onderzoek dient objectief, onafhankelijk, landelijk dekkend en representatief te zijn. De werkgroep wordt gevormd door een representatieve afvaardiging van VGP leden.

De lange termijn doelstelling van het bestuur van de VGP is om dit onderzoek als maatgevend in de markt te zetten, het onderzoek volledig onafhankelijk en objectief te laten zijn en het algemeen geaccepteerd te laten zijn door zowel de markt als de vervoerders.

Ervaringen uit 2009

Het onderzoek in 2009 heeft diverse leermomenten opgeleverd, zoals:

- de aanlevering van data vanuit de leden verliep te weinig gestructureerd;
- de opzet en uitwerking van het onderzoek waren zeer tijd- en arbeidsintensief;
- de acceptatie en adoptie van uitkomsten onderzoek door vervoerders was wisselend;
- het was vooraf onvoldoende duidelijk wat te doen met de uitkomsten van het onderzoek.

Deze ervaringen zijn in de verbeterde opzet van het Kwaliteitsonderzoek 2010 vanzelfsprekend meegenomen.

Het onderzoek 2010 wordt gericht op de 'Overkomstduur' (gemeten over 10 servicekaders verdeeld over de vier vervoerders), 'Overkomstzekerheid' (binnen 6 dagen, m.u.v. zon- en feestdagen en op het juiste adres) en 'Kwaliteit van de bezorging' (nethed van het uiterlijk van



>> Alexander Bos

het poststuk). Met betrekking tot de overkomstduur wordt gemeten wat de vervoerders aan dienstverlening beloven en wat ze daarvan waarmaken. De steekproef is qua aantal verzendingen aanzienlijk uitgebreid ten opzichte van 2009. De betrouwbaarheid van de uitkomsten wordt hiermee aanmerkelijk vergroot. Het bedrijf Team Vier is door VGP wederom gevraagd het onderzoek uit te voeren. Team Vier is verantwoordelijk voor het aanleveren van testadressen, het verzamelen van de data en het rapporteren van de uitkomsten. De metingen vinden plaats tussen juli en september 2010. De VGP verwacht medio oktober van dit jaar de uitkomsten en resultaten te kunnen presenteren. Met de resultaten hoopt de VGP haar leden te voorzien van betrouwbare prestatie-informatie, zodat zij de contractonderhandelingen met postvervoerders kunnen voeren op basis van harde feiten.

Toekomst

De leden van de VGP hebben tijdens diverse bijeenkomsten laten weten het,

door de VGP, verrichten van onderzoek zeer te waarderen. De VGP overweegt dan ook in de toekomst meer vormen van onderzoek te introduceren, zoals:

- voorjaarsonderzoek (onderwerp nader te bepalen);
- tussentijds maatwerkonderzoek op verzoek van leden;
- onderzoek op andere diensten van vervoerders in Nederland;
- onderzoek bij leden over de inzet van verschillende postvervoerders.

Bij dit laatste onderzoek is het de bedoeling periodiek te meten hoe de procentuele verdeling van de aangeleverde postale volumes (geadresseerde post) over vervoerders in Nederland is. Met deze gegevens kan de VGP periodiek meten welke bewegingen en verschuivingen er plaatsvinden en kan zij proberen te achterhalen waardoor dit wordt veroorzaakt. ■

VGP | Postbus 347 | 3640 AH Mijdrecht |
Tel: 0297-25 46 06 | www.vgp.nu