

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**RAADPLEGING DOOR DE RAAD VAN HET BIPT BETREFFENDE
HET ONTWERP VAN BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT**

VAN 5 OKTOBER 2010 MET BETREKKING

**TOT DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR
HET JAAR 2008 VAN DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE
STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE BINNENLANDSE NIET-
PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE
BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN, DE
BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN EN DE
BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE
STUKPOSTBRIEFVENPOST**

NIET-VERTROUWELIJKE HERZIENE VERSIE

INHOUDSOPGAVE

1. Doel.....	3
2. Retroacta.....	3
3. Controle van de resultaten van de verzendingstermijnen	4
3.1. Wettelijke basis	4
3.2. Controle van de verzendingstermijnen	4
3.2.1. De binnenlandse prioritaire stukpost brievenpost.....	5
3.2.2. De binnenlandse niet prioritaire stukpost brievenpost	6
3.2.3. De binnenlandse aangetekende zendingen	7
3.2.4. De binnenlandse stukpost postpakketten	7
3.2.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpost brievenpost	8
3.2.6. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit index voor het jaar 2008	9
3.2.7. Sanctieregime	10
3.2.8. Evaluatie actieplan 2008 naar aanleiding van de resultaten 2008	10
3.2.9. Onderhoud met bpost inzake resultaten 2008	11
4. Acties BIPT	11
5. Conclusie	11
6. Beroepsmogelijkheden.....	12

GRAFIEKEN EN TABELLEN

Grafiek 1: jaaroverzicht prioritaire stukpost brievenpost - % cumulatief	5
Grafiek 2: [VERTROUWELIJK]	5
Grafiek 3: verzendingstermijnen voor prioritaire brievenpost van het jaar 1998 tot 2007 - % op tijd	5
Grafiek 4: jaaroverzicht niet prioritaire stukpost brievenpost - % cumulatief	6
Grafiek 5: jaaroverzicht non prior per maand - % op tijd	6
Grafiek 6: jaaroverzicht aangetekende stukpost zendingen - % cumulatief	7
Grafiek 7: jaaroverzicht binnenlandse stukpost postpakketten - % cumulatief	8
Grafiek 8: jaaroverzicht binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost	9
Tabel 1: algemene kwaliteit betreffende het respecteren van de verzendingstermijn	9

AFKORTINGEN

GfK Audimetrie	Het extern marktonderzoeksbureau dat het extern meetsysteem van bpost opereert betreffende de bedeling van prioritaire en niet prioritaire stukpost brievenpost
IPC	International Post Corporation, is een associatie van 24 postale operatoren uit Europa, Amerika en Azië
UNEX	UNEX is de commerciële naam voor het grensoverschrijdende postonderzoekstelsel dat gestart is in 1994 door IPC. Het UNEX meetsysteem wordt gebruikt om de snelheid van de grensoverschrijdende postuitwisseling te meten tussen een 40 tal internationale postoperatoren via testzendingen. UNEX testbrieven worden gepost in één land en gebruiken het wereldwijde postale netwerk om uiteindelijk uitgereikt te worden in het land van de bestemming.
CEN	Comité Européen de Normalisation – Europees comité voor normalisatie. Dit is de organisatie die in Europa verantwoordelijk is voor het ontwikkelen van Europese standaarden.
EN	De belangrijkste normen van de CEN staan bekend onder de naam EN: Europese norm
Track and trace-systeem	Via dit systeem is het mogelijk om iedere postzending te registreren (track) zodra het in behandeling genomen wordt door de operator (op het moment van de afgifte) en het op het geïndividualiseerd manier te volgen (tracing) tijdens het hele posttraject
BELEX	Is de commerciële naam voor het postonderzoek dat gestart is in 2002 door bpost op vraag van het BIPT en onder controle van het BIPT. Dit onderzoek heeft als hoofddoel de snelheid te meten waarmee bpost haar brieven bedeeft en hiervoor wordt gebruikt van testzendingen.
Research International	Het extern marktonderzoeksbureau dat het extern grensoverschrijdende meetsysteem van IPC opereert betreffende de bedeling van grensoverschrijdende prioritaire stukpost brievenpost

Overeenkomstig artikel 1 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector publiceert de Raad van het BIPT hieronder een ontwerp van mededeling betreffende de analyse van het tariefvoorstel voor de volle tarieven per stuk voor het jaar 2010. Iedere persoon die rechtstreeks en persoonlijk betrokken is bij deze kwestie wordt uitgenodigd om uiterlijk 4 weken na de datum van publicatie van deze raadpleging zijn standpunt hierover per e-mail bekend te maken aan de heer J.-L. DUTORDOIT, administrateur, op het volgende adres: jean.luc.dutordoit@bipt.be.

Aan de respondenten wordt gevraagd om de delen van hun antwoord die zij eventueel als vertrouwelijk beschouwen, nauwkeurig te willen aanduiden.

1. DOEL

Dit besluit beoogt de toepassing van artikel 32 en 34, 2° van het koninklijk besluit betreffende de toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 namelijk de controle en de publicatie van de verzendingstermijnen van de volgende vijf diensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
- de binnenlandse stukpost-postpakketten;
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.

In geval van niet-naleving door de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, van de normen vastgelegd in artikel 34, 2° past het BIPT de correctiemaatregelen toe van artikel 8 en 9 van het koninklijk besluit tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies, §1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Dezelfde controle van de verzendingstermijnen door het BIPT is ook voorgeschreven in artikel 16 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.

2. RETROACTA

Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:

- Het BELEX-studie-jaarrapport 2008: Deel 1 "Prior" en Deel 2 "Non-prior" met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire en niet-prioritaire zendingen voor het jaar 2008, opgesteld door "GfK Audimetrie".
- Het schrijven van IPC betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen steunend op het "UNEX"-meetsysteem.
- Het rapport van bpost betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de aangetekende zendingen en pakjes.

De resultaten 2008 werden door de directie van bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT.

3. CONTROLE VAN DE RESULTATEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN

3.1. WETTELIJKE BASIS

- Artikel 144quater van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven
- Artikel 32 en 34, 2° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991
- Artikel 8 en 9 van het koninklijk besluit tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies, §1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven
- Artikel 16 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht

3.2. CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN

Zowel het vierde beheerscontract als de secundaire wetgeving stipuleert dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens de CEN-norm EN 13850 ¹ voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508 ² voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds.

De controle van de bovenvermelde diensten gebeurt door het externe marktonderzoeksbureau "GfK Audimetrie". Bpost heeft deze opdracht toegekend via een openbare aanbesteding aan het onderzoeksbureau GfK. GfK heeft deze opdracht verworven in 2001 en voert deze controles uit vanaf 2002. Om de drie jaar wordt het contract echter opnieuw gegund via een openbare aanbesteding. Het huidige contract van GfK met bpost eindigt eind 2010. Het meetsysteem van de verzendingstermijnen wordt gefinancierd door bpost. De oorsprong van het meetsysteem bevindt zich wel bij het BIPT dat vanaf het jaar 1998 tot en met het jaar 2001 de controle van de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpostzendingen heeft uitgevoerd via een extern onderzoeksbureau en eveneens gefinancierd.

Voor wat de inkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost betreft bepaalt het beheerscontract alsook de secundaire wetgeving dat bpost gebruik maakt van het UNEX-meetsysteem. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC maar het onderzoek zelf wordt uitgevoerd door het externe marktonderzoeksbureau Research International. Ook deze resultaten worden jaarlijks gepubliceerd.

Wat de andere postdiensten - pakjes en aangetekende zendingen - betreft die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket stelt het beheerscontract en de secundaire wetgeving dat de meetmethode wordt bepaald in overleg tussen het BIPT en bpost.

Bijgevolg werden in het verleden twee protocols afgesloten om de meetmethode vast te leggen voor de pakjes en de aangetekende zendingen, namelijk:

- het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen van brievenpost tot 2 kg;
- het protocol gesloten tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten.

De meting van de verzendingstermijnen gebeurt met een dubbel doel, enerzijds het percentage te meten van verzendingstermijnen van de vijf diensten en anderzijds de resultaten van deze jaarlijkse controle te publiceren.

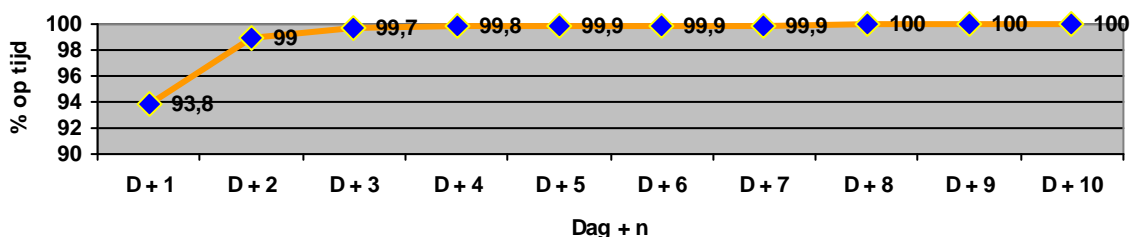
Hieronder vindt u de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2008 van de hierboven vermelde diensten.

¹ Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor prioritaire stukpost
² GfK Audimetrie: Jaarboek 2008 voor het BIPT en De Post – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor niet-prioritaire stukpost

3.2.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost

Uit de resultaten van de BELEX-studie ³ ("Prior") blijkt dat 93,8% van de binnenlandse prioritaire stukpost de bestemming bereikte op Dag + 1 en 99% van de binnenlandse prioritaire stukpost de bestemming bereikte op Dag + 2. Bpost haalt de doelstelling van artikel 34, 2° a) van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven dat stelt dat minstens 90% van de binnenlandse zendingen uitgereikt worden binnen de termijn D + 1 en minstens 97% uitgereikt worden binnen de termijn D + 2.

GRAFIEK 1: JAAROVERZICHT PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFENPOST - % CUMULATIEF ⁴

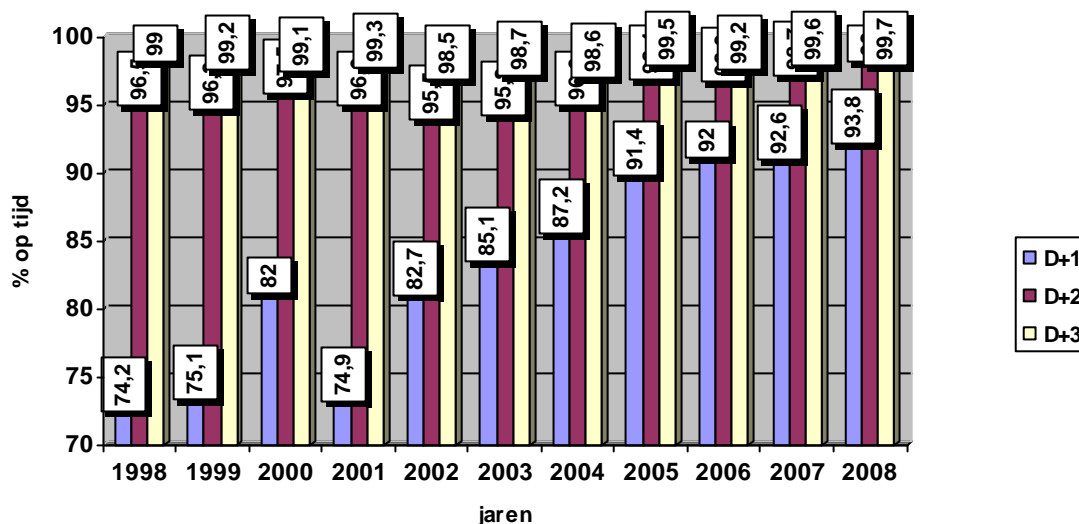


[VERTROUWELIJK]

GRAFIEK 2: ⁵ [VERTROUWELIJK]

Hieronder vindt u een grafiek met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 1998, het jaar waarin het BIPT gestart is met de onafhankelijke metingen. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost gestaag verbeteren. Toch moet erop gewezen worden dat bpost de laatste jaren zijn netwerk van rode brievenbussen heeft gereorganiseerd waardoor het lichtingsuur van vele brievenbussen vervoerd is. De consument heeft echter wel de keuze: ofwel zijn post dicht bij huis in de bus doen, wetend dat de lichter erg vroeg gebeurt, ofwel een brievenbus verderop gebruiken om een latere lichter te hebben. De vervoering van het lichtingsuur heeft wel een positief effect gehad op de kwaliteit van de postbedeling.

GRAFIEK 3: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE BRIEFENPOST VAN HET JAAR 1998 TOT 2007 - % OP TIJD ⁶



³ GfK Audimetrie: Jaarboek 2008 voor het BIPT en De Post

⁴ GfK Audimetrie: Jaarboek 2008 voor het BIPT en De Post

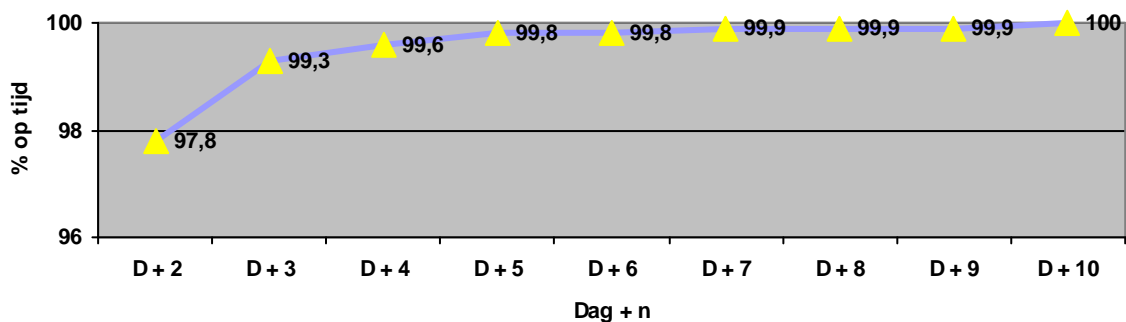
⁵ GfK Audimetrie: BELEX Jaarboek 2008 voor het BIPT en De Post

⁶ BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 1998

3.2.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost

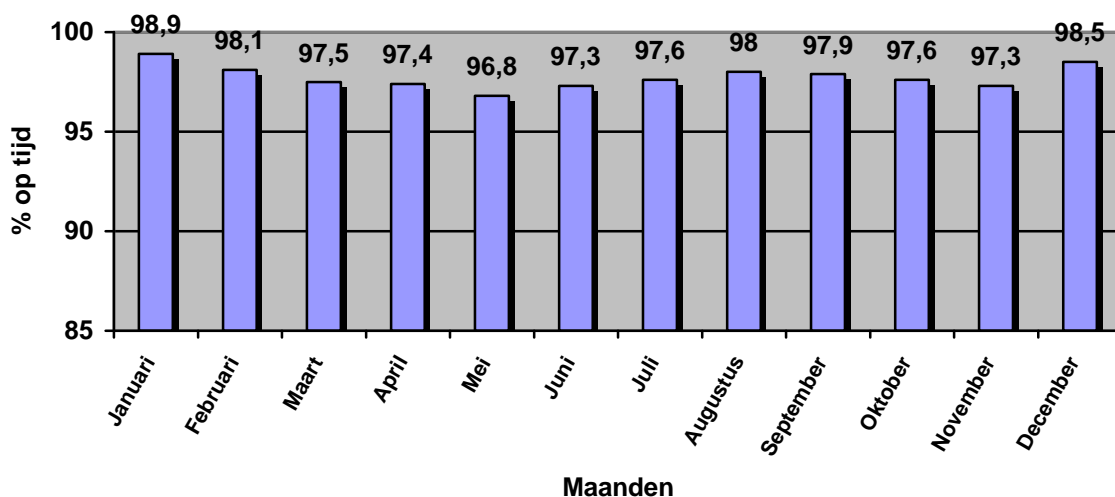
Uit de BELEX-studie ⁷ ("Non-Prior") blijkt dat 97,8% van de binnenlandse niet-prioritaire brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 2 en 99,3% van de binnenlandse niet-prioritaire zendingen op Dag + 3.

GRAFIEK 4: JAAROVERZICHT NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF ⁸



In tegenstelling tot de prioritaire brievenpost blijkt dat de kwaliteit van de uitreiking van de niet-prioritaire zendingen stabiel is gedurende het gehele jaar zelfs tijdens de drukke eindejaarsperiode. Er moet echter opgemerkt worden dat het vanaf 2007 niet meer mogelijk is om niet-prioritaire brievenpost te verzenden via postzegels. Vanaf 2007 is deze dienst nog enkel toegankelijk voor gebruikers die frankeren via een frankieermachine en dus niet meer beschikbaar voor het grote publiek; het is nu eerder een dienstverlening aan de bedrijfswereld. In ieder geval moet voor het jaar 2009 het procentuele aandeel van deze dienst in het totale kleingebruikerspakket getoetst worden aan de werkelijkheid en indien nodig aangepast worden.

GRAFIEK 5: JAAROVERZICHT NON PRIOR PER MAAND - % OP TIJD ⁹



⁷ GfK Audimetrie: Jaarboek 2008 voor het BIPT en De Post

⁸ GfK Audimetrie: Jaarboek 2008 voor het BIPT en De Post

⁹ GfK Audimetrie: Jaarboek 2008 voor het BIPT en De Post

3.2.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

Bpost meet de aangetekende zendingen conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de aangetekende binnenlandse stukpostzendingen.

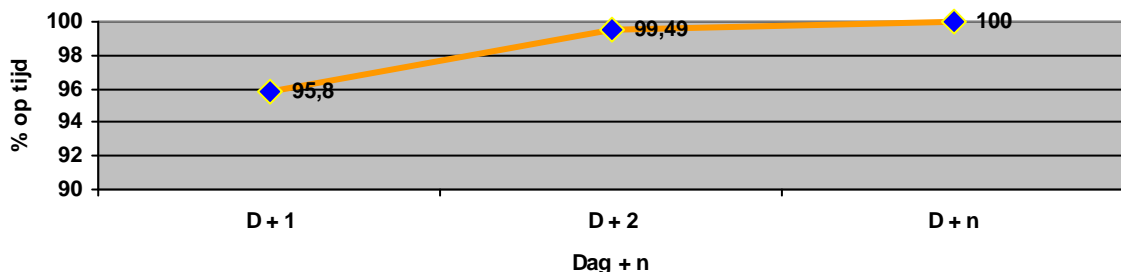
In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen wordt de verzendingstermijn voor de aangetekende zendingen door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het bovenvermelde protocol. Het betreft een intern meetsysteem dat gebruik maakt van de gegevens van het interne barcodesysteem van de Belgische post steunend op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het 'track and trace'-volgsysteem voor de aangetekende zendingen.

Conform het protocol is bpost namens het BIPT verplicht om via een onafhankelijk onderzoeksbureau een steekproef te laten uitvoeren van minimaal 100 aangetekende testzendingen waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem. Bpost heeft deze verplichte externe verificatie eveneens toegewezen aan het onderzoeksbureau "GfK".

In 2008 werden een 200-tal testzendingen verstuurd om na te gaan of de resultaten van de interne metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. Op basis van deze steekproef is het mogelijk de data uit het informaticasysteem van bpost te vergelijken met de realiteit. Uit deze steekproef bleek dat de cijfers van de steekproef bijna volledig stroken met de metingen van bpost waardoor we kunnen aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost overeenstemmen met de werkelijkheid ¹⁰.

Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 95,8% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de bestemming bereikte op Dag + 1 en 99,49% op Dag + 2.

GRAFIEK 6: JAAROVERZICHT AANGETEKENE STUKPOSTZENDINGEN - % CUMULATIEF ¹¹



3.2.4. De binnenlandse stukpost-postpakketten

Bpost meet de binnenlandse stukpostpakketten conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de binnenlandse stukpostpakketten.

In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen worden ook de verzendingstermijn voor de stukpostpakketten door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het bovenvermelde protocol. Het betreft een intern meetsysteem dat gebruik maakt van de gegevens van het interne barcodesysteem van de Belgische post steunend op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het 'track and trace'-volgsysteem voor de postpakketten.

Conform het protocol is bpost verplicht om namens het BIPT een onafhankelijk onderzoeksbureau een steekproef te laten uitvoeren van minimaal 100 testzendingen van postpakketten waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem. Bpost heeft deze verplichte externe verificatie ook toegewezen aan het onderzoeksbureau "GfK".

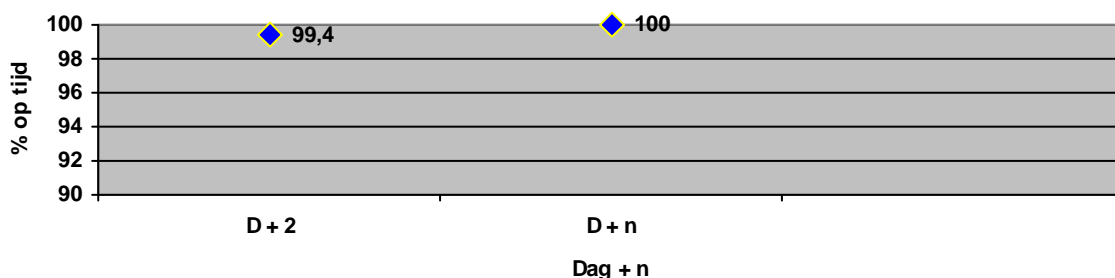
¹⁰ Op basis van 210 testzendingen van aangetekende zendingen was 93,8% op tijd met een standaardafwijking van +/- 3,3%; stemt overeen met het interne cijfer van De Post van 95,8%

¹¹ Rapportering van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

In 2008 werden een 160-tal testpakjes verstuurd om na te gaan of de resultaten van de interne metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. Zoals bij de aangetekende zendingen blijkt dat de cijfers van de steekproef bijna volledig stroken met de metingen van bpost waardoor we kunnen aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost overeenstemmen met de werkelijkheid ¹².

Uit de resultaten van de controle van de binnenlandse stukpostpakketten blijkt dat 99,4% van de binnenlandse stukpostpakketten de bestemming bereikte op Dag + 2.

GRAFIEK 7: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN
- % CUMULATIEF ¹³



Vanaf 2008 is het dienstenaanbod van de pakjes sterk gewijzigd door de introductie van een SMART-pakket (universele dienst) en het premiumpakket (niet-universele dienst) ¹⁴. Tot en met 2007 vielen alle binnenlandse pakketten immers onder de benaming "kilopost", wat een non-priorproduct was (D+2). In 2008 zijn de pakketten opgesplitst in vier verschillende categorieën: Taxipost 24h (D+1), Taxipost Secur (D+1), Taxipost Paypack (D+1) en Taxipost LLS (D+2). Alleen Taxipost LLS wordt als een universele dienst beschouwd. De overige aanbiedingen van Taxipost zijn producten met toegevoegde waarde die buiten het bestek van de universele dienst vallen. De niet-universeledienstproducten zijn niet onderworpen aan de price-capreglementering en vallen dus ook niet onder het kwaliteitscontrolesysteem van het kleingebruikerspakket. Gezien de geringe commerciële promotie voor Taxipost LLS moet het aandeel van deze dienst in het kleingebruikerspakket sterk gedaald zijn. In ieder geval moet voor het jaar 2009 het procentuele aandeel van deze dienst in het totale kleingebruikerspakket getoetst worden aan de werkelijkheid en indien nodig aangepast worden.

3.2.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

IPC meet de binnenkomende prioritaire brievenpost via het externe marktonderzoeksbureau Reseach International conform de methode die is vastgelegd in het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost tot 2 kg.

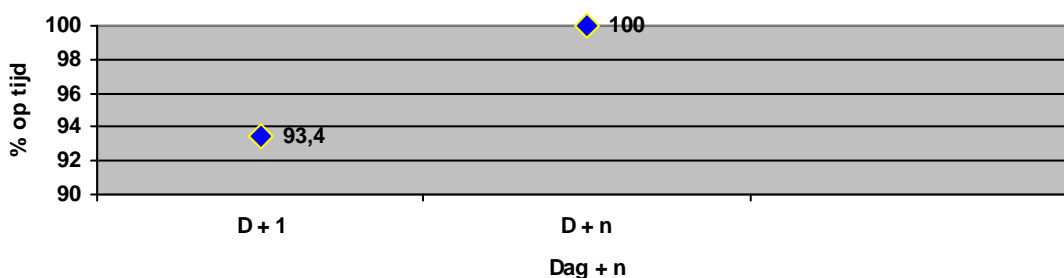
Uit de resultaten van de controle van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen blijkt dat 93,4% van de binnenlandse prioritaire aangetekende brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 1. Hieruit blijkt dat bpost de doelstelling haalt van artikel 34, 2° b) van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven; dit houdt in dat vanaf het ogenblik dat postzendingen in het uitwisselingskantoor in België toekomen, dezelfde verzendingstermijnen gelden voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen als voor de binnenlandse zendingen. In 2008 werd 93,7% van de binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost uitgereikt binnen Dag + 1 en dit stemt overeen met 93,4% van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.

¹² Op basis van 162 testzendingen van pakjes was 98,8% op tijd met een standaardafwijking van +/- 1,7%; stemt overeen met het interne cijfer van De Post van 99,4%

¹³ Rapportering van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

¹⁴ Advies van de Raad van het BIPT van 30 april 2008 met betrekking tot de smart- en premium-pakjes aangeboden door De Post

GRAFIEK 8: JAAROVERZICHT BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE BRIEFPOST - % CUMULATIEF¹⁵



3.2.6. De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2008

De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK)¹⁶ is de index die het percentage stukpost dat op tijd geleverd wordt berekend. De meting van de kwaliteit gebeurt aan de hand van een index gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst. Dit kleingebruikerspakket is in overeenstemming met artikel 16, 2° van het vierde beheerscontract als volgt samengesteld, met een aanduiding van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (40%);
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (27%);
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (10%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten (7%);
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (16%).

In de onderstaande tabel vindt u de resultaten van de verzendingstermijnen betreffende de kleingebruikerdiensten.

TABEL 1: ALGEMENE KWALITEIT BETREFFENDE HET RESPECTEREN VAN DE VERZENDINGSTERMIJN

Categorie + Termijn	Weging	Resultaat	Doelstelling
Prior D + 1	40	93,8%	
Non Prior D + 2	27	97,8%	
Aangetekende zendingen D + 1	10	95,8%	
Postpakketten D + 2	7	99,4%	
Binnenkomende internationale brievenpost D + 1	16	93,4%	
TOTALE KWALITEITSINDEX	100	95,4%	95%

Het resultaat van 95,4% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) in het jaar 2008 en werd conform artikel 9 van het vierde beheerscontract gebruikt om de kwaliteitsbonus te berekenen, met name de additionele tariefverhogingsmarge bovenop de verhoging van het gezondheidsindexcijfer voor de postdiensten van het kleingebruikerspakket. Conform de formule¹⁷ bedraagt deze kwaliteitsbonus 2,92% voor het jaar 2009 en kan bpost haar posttarieven met 2,92% extra verhogen boven de gezondheidsindex en de overgedragen marges. In 2009 heeft bpost haar kleingebruikerstarieven gemiddeld gewogen verhoogd met 8,4%.

Bpost respecteert de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar 95,4% van de zendingen op tijd worden uitgereikt terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

Tegenover 2007 stellen wij een verbetering vast van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit van 1%, namelijk 95,4% in 2008 tegenover 94,4% in 2007.

¹⁵ GfK Audimetrie: Jaarboek 2008 voor het BIPT en De Post

¹⁶ Artikel 9, 2°a) van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post N.V. van publiek recht

¹⁷ $QB = (GGK-90)^2 / 1000$ met name $(95,408-90)^2 / 1000 = 2,92\%$

3.2.7. Sanctieregime

Er is in een sanctieregime voorzien in het koninklijk besluit tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige overheidsbedrijven.

Artikel 8 en 9 van het bovenvermelde koninklijk besluit regelen de correctiemaatregelen in geval van niet-naleving door de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, van de verzendingstermijnen. Het sanctieregime betreft echter enkel het niet-naleven van de normen die zijn vastgesteld in artikel 34, 2° van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Het betreft hier uitsluitend de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost waarbij de doelstelling voor D + 1 minstens 90% is. Bpost haalt deze doelstellingen en bijgevolg is het bovenvermelde sanctieregime niet van toepassing.

3.2.8. Evaluatie actieplan 2008 naar aanleiding van de resultaten 2008

Uit de resultaten 2008 blijkt dat de maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2007 effect hebben gehad. Tijdens het overleg tussen het BIPT en bpost over de resultaten 2007 werden de volgende oorzaken aangehaald:

- de reorganisaties in de uitreikingskantoren;
- het gebrek aan sorteringcapaciteit gedurende de maand december.

Tijdens het onderhoud stelde bpost dat in 2008 al de volgende bijsturingmaatregelen werden genomen. Er werden diverse acties ondernomen die kunnen onderverdeeld worden in drie grote categorieën:

- de ophaling:
 - o extra aandacht van het management inzake het correct en op het juiste tijdstip lichten van de postbussen;
 - o een sterke focus op procedures bij audits en kwaliteitscontroles;
- de uitreiking:
 - o extra aandacht voor de uitreiking met een specifiek actieprogramma voor de 10 zwakste uitreikingskantoren;
 - o de speciale aandacht voor de pakjes inzake scanning en performantie van de dienstverlening;
 - o de klachtenbehandeling gebruiken als een instrument om specifieke tekortkomingen in het netwerk op te sporen en op te lossen;
 - o het specifieke actieplan inzake het verminderen van de niet-correcte uitreiking;
 - o het nauw gezet volgen van de poststromen via overzichtstabellen;
- de sortering:
 - o verminderen van de fouten in de sortering door:
 - het nauwgezette volgen voor elk sorteercentra via gedetailleerde kwaliteitsindexen;
 - het continue volgen van de poststromen tussen de sorteercentra en distributiepunten;
 - extra aandacht om fouten inzake rondesortering te voorkomen;
 - het intern volgen van de containers;
 - het van nabij volgen van de verkeerde sorteringen en de late sorteringen;
 - o verminderen van te late sorteringen:
 - het volgen van de capaciteit en het beter plannen inclusief het aankopen van bijkomende sorteermachines;
 - het aanpassen van het "cut-off" uur betreffende laatste rondesortering;
 - de speciale werkgroep om de kwaliteit van de internationale post te verbeteren.

3.2.9. Onderhoud met bpost inzake resultaten 2008

Naar aanleiding van de resultaten 2008 heeft bpost een onderhoud met het BIPT gehad om de resultaten 2008 te bespreken.

Tijdens het overleg heeft bpost bevestigd dat de bijsturingmaatregelen 2008 in 2009 worden voortgezet.

4. ACTIES BIPT

Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2008 met betrekking tot de verzendingstermijnen vraagt het BIPT aan bpost:

1° om voor het jaar 2009 het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket opnieuw te wegen en indien nodig aan te passen aan de werkelijkheid en hierover te overleggen met het BIPT overeenkomstig artikel 16, 2° van het beheerscontract;

2° het BIPT te raadplegen betreffende de toewijzing van het nieuwe BELEX-contract voor het meten van de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling vanaf 2011.

Verder overweegt het BIPT in 2011 een audit te doen van de verschillende meetsystemen via een externe partij.

5. CONCLUSIE

Het BIPT stelt vast dat bpost haar verplichtingen op het gebied van de verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling en binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost nakomt conform artikel 34, 2° van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Bpost haalt verder ook de doelstelling van het vierde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijnen: het respecteert namelijk de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar 95,3% van de zendingen op tijd worden uitgereikt, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

6. BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, 1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan.

Het hoger beroep wordt ingesteld:

1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend;

2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep;

3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden;

4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is.

Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

A. DESMEDT
Lid van de Raad

C. CUVELLIEZ
Lid van de Raad

C. RUTTEN
Lid van de Raad

L. HINDRYCKX
Voorzitter van de Raad