

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT VAN 23 JULI 2008
INZAKE DE RESULTATEN VAN DE STUDIE MET BETREKKING TOT
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR DE
BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE
BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING,
DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN, DE
BINNENLANDSE STUKPOSTPAKKETTEN EN DE BINNENKOMENDE
PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE
STUKPOSTBRIEFVENPOST VOOR HET JAAR 2007**

Mededeling betreffende de publicatie van de resultaten van de studie betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de volgende vijf diensten:

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

Zowel het vierde beheerscontract als de secundaire wetgeving bepalen dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens de norm EN 13850 (Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor prioritaire stukpost) voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508 (Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor niet-prioritaire stukpost) voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds. Dit heeft een dubbel doel, namelijk ten eerste nagaan of de doelstellingen inzake verzendingstermijnen voor prioritaire en niet-prioritaire zendingen door De Post worden gehaald en ten tweede om de resultaten van deze jaarlijkse controle te publiceren.

De controle van de bovenvermelde diensten geschiedt door het onafhankelijke onderzoeksbedrijf “GfK Audimetrie” dat autonoom aan het BIPT verslag uitbrengt. Deze controle draagt de naam “BELEX”.

Wat de controle van de andere diensten betreft, heeft het BIPT op het einde van het jaar 2006 en het begin van het jaar 2007 twee protocols afgesloten, namelijk:

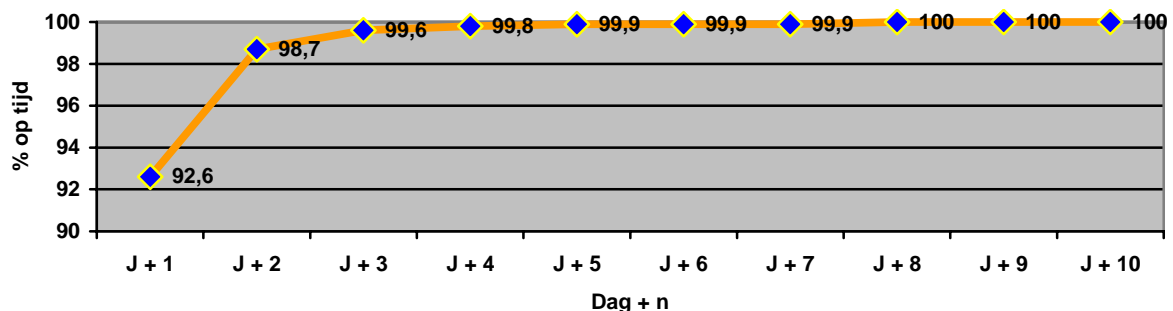
- het protocol gesloten tussen het BIPT en De Post inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpakketten;
- het protocol gesloten tussen het BIPT, de IPC en De Post inzake de kwaliteitsmeting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

Hieronder vindt u de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2007 van de voormelde diensten.

1. De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost

Uit de resultaten van de BELEX-studie (“prior”) blijkt dat 92,6% van de binnenkomende prioritaire post zijn bestemming heeft bereikt binnen een termijn van Dag + 1 in plaats van de 95% die in het vierde beheerscontract is vermeld. De Post voldoet echter aan het tweede criterium voor de prioritaire zendingen, aangezien 98,7% van de binnenlandse post zijn bestemming heeft bereikt binnen de termijn van Dag + 2, terwijl de doelstelling in het beheerscontract 97% bedraagt

GRAFIEK 1: JAAROVERZICHT PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST -% CUMULATIEF ¹

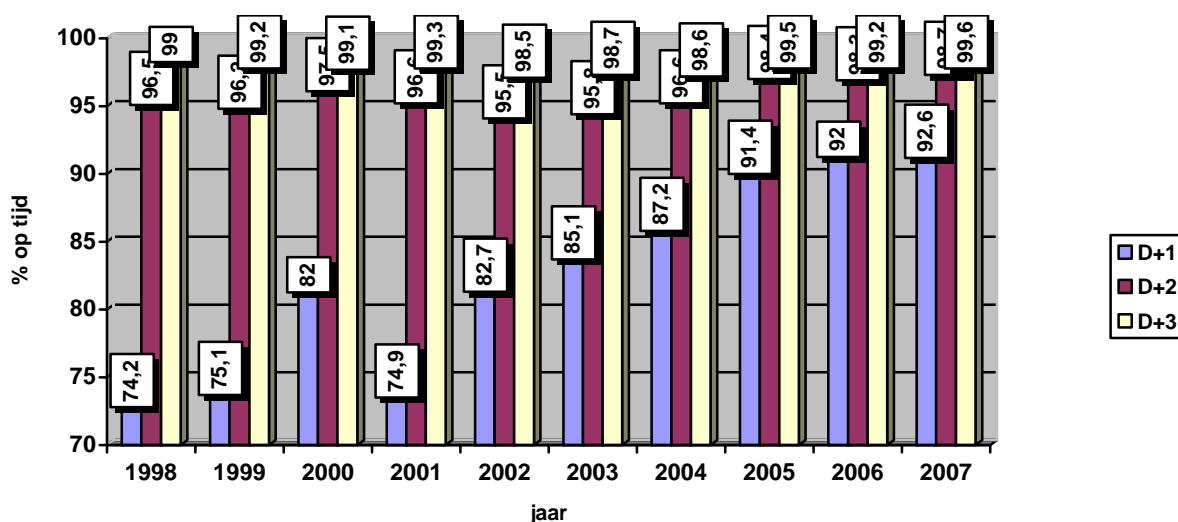


¹ GfK Audimetrie: Jaarboek 2007 voor het BIPT en De Post

Tegenover vorig jaar stellen wij een verbetering vast betreffende Dag + 1 voor de prioritaire brievenpost, namelijk 92,6% voor Dag + 1 in het jaar 2007 tegenover 92% in het jaar 2006. Ook wat Dag + 2 voor de prioritaire brievenpost betreft, is het resultaat van 2007 beter dan het resultaat van het jaar 2006, namelijk 98,7% voor Dag + 2 tegenover 98,3% in het jaar 2006.

Hieronder vindt u een grafiek met de resultaten van de BIPT-controles vanaf 1998, het jaar waarin het BIPT gestart is met de onafhankelijke metingen. Hieruit blijkt dat het resultaat voor 2007 het beste is van de afgelopen decennia. Terwijl in 1998 het resultaat 74% bedroeg voor Dag + 1 is dit in 2007 gestegen naar 92,6%, wat een vooruitgang is met een kwart.

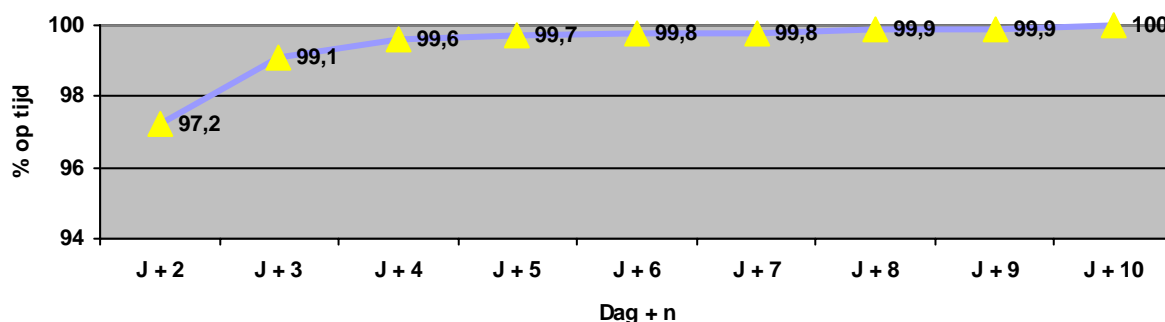
GRAFIEK 2: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE BRIEVENPOST VAN HET JAAR 1998 TOT 2007 -% OP TIJD²



2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost

Wat de BELEX-studie ("Non-Prior") betreft, blijkt dat deze resultaten beter zijn dan wat wettelijk verplicht is conform het vierde beheerscontract. Namelijk 97,2% in plaats van de vooropgestelde 95% van de binnenlandse niet-prioritaire brievenpost bereikte de geadresseerde op Dag + 2. Wat het tweede criterium voor de niet-prioritaire zendingen betreft, Dag + 3, bereikt De Post ruimschoots zijn doelstelling, met name 99,1% terwijl het streefdoel van het beheerscontract 97% is.

GRAFIEK 3: JAAROVERZICHT NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST -% CUMULATIEF³



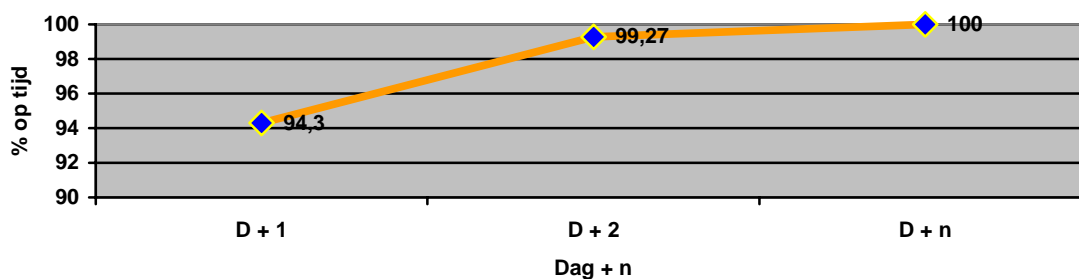
² BIPT: De diverse kwaliteitsverslagen sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 1998

³ GfK: Jaarboek 2007 voor het BIPT en De Post

3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 94,3% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de geadresseerde bereikte op Dag + 1 wat niet conform de vooropgestelde 95% van het beheerscontract is. De Post vervult wel het tweede criterium voor de aangetekende zendingen prioritaire zendingen daar 99,27% van de binnenlandse post de geadresseerde bereikte op Dag + 2, terwijl de doelstelling van het beheerscontract 97% is.

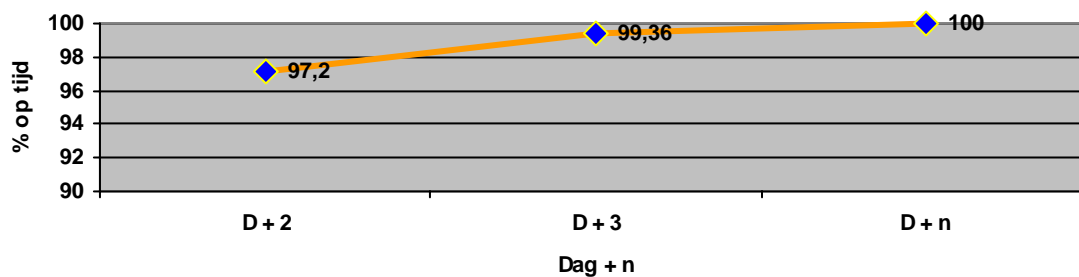
GRAFIEK 4: JAAROVERZICHT AANGETEKENE STUKPOSTZENDINGEN -% CUMULATIEF ⁴



4. De binnenlandse stukpostpakketten

Uit de resultaten van de controle van de binnenlandse stukpostpakketten blijkt dat 97,2% van de binnenlandse stukpostpakketten de geadresseerde bereikte op Dag + 2 wat conform de vooropgestelde 95% van het beheerscontract is. De Post vervult eveneens het tweede criterium voor de binnenlandse stukpostpakketten daar 99,36% van de binnenlandse stukpostpakketten de geadresseerde bereikte op Dag + 3, terwijl de doelstelling van het beheerscontract 97% is.

GRAFIEK 5: JAAROVERZICHT STUKPOSTPAKKETTEN -% CUMULATIEF ⁵



⁴ Verslag van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

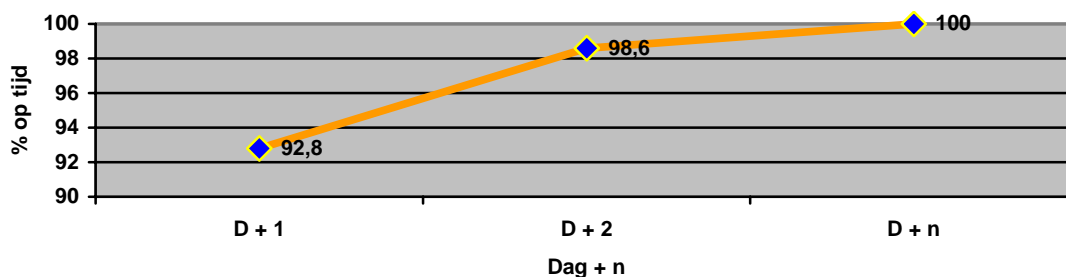
⁵ Verslag van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

De IPC⁶ meet deze binnenkomende prioritaire brievenpost conform de methode die is vastgelegd in het protocol gesloten tussen het BIPT, de IPC en De Post 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 slechts 92,8% van de binnenkomende prioritaire brievenpost de geadresseerde bereikte op Dag + 1 in plaats van de vooropgestelde 95% van het beheerscontract. De Post haalt wel ruimschoots het tweede criterium voor de prioritaire zendingen daar 98,6% van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende post de geadresseerde bereikte op Dag + 2, terwijl de doelstelling van het beheerscontract 97% is.

GRAFIEK 6: JAAROVERZICHT BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST -% CUMULATIEF⁷



6. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteitsindex voor het jaar 2007

De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GKK)⁸ is de index die het percentage stukpost dat op tijd geleverd wordt, berekent. 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 stukpostpakketten (7%);
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (16%).

⁶ IPC: International Post Corporation

⁷ GfK Audimetrie: Jaarboek 2007 voor het BIPT en De Post

⁸ Artikel 9, 2° a) van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post nv van publiek recht

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

TABEL 1: ALGEMENE KWALITEIT BETREFFENDE HET NALEVEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJN

Categorie + Termijn	Weging	Resultaat	Doelstelling in het beheerscontract (1)	Doelstelling in het KB van 11 januari 2006 (2)
Prior D + 1	40	92,6%	95%	90%
Non Prior D + 2	27	97,2%	95%	-
Aangetekende zendingen D + 1	10	94,3%	95%	-
Postpakketten D + 2	7	97,2%	95%	-
Binnenkomende internationale brievenpost D + 1	16	92,8%	95%	90%
TOTALE KWALITEITSINDEX	100	94,4%	95%	-

Het algemene resultaat van 94,4% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GKK) in 2007.

Naar aanleiding van de resultaten voor 2007 is er overleg gepleegd tussen het BIPT en directie van De Post om de resultaten te bespreken.

Wat betreft de verplichtingen tot naleving van de verzendingstermijn, is De Post onderworpen aan twee wettelijke verplichtingen. De doelstelling van 90% op D + 1 voor de binnenlandse en de binnenkomende grensoverschrijdende brievenpost (zie kolom (2) van tabel 1) wordt De Post immers opgelegd in het kader van zijn universeledienstverplichtingen krachtens artikel 34 van het KB van 11 januari 2006. Overigens wordt het de doelstelling van 95% voor een productenkorf (zie kolom (1) van tabel 1) opgelegd door het vierde beheerscontract tussen De Post en de Staat.

Het BIPT is verheugd vast te stellen dat De Post zijn 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. Het betreft hier uitsluitend de controle van de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost waarbij de doelstelling voor D + 1 minstens 90% is.

Verder stelt het BIPT vast dat De Post twee op de vijf doelstellingen nakomt die het krachtens het vierde beheerscontract worden opgelegd aangezien voor de prior, de aangetekende zendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost lager wordt gescoord dan 95%.

Ten slotte ziet het BIPT erop toe dat De Post zo snel mogelijk zijn kwaliteitsdoelstellingen van het vierde beheerscontract nakomt. Het BIPT is zich ervan bewust dat het nakomen van alle kwaliteitsdoelstellingen van het vierde beheerscontract een enorme inspanning vereist van De Post maar het BIPT vindt het uitermate belangrijk dat De Post beantwoordt aan de vraag vanwege de Staat voor een algemene verbetering van de kwaliteit die het biedt aan de gebruikers.

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