

BIPT

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk: 2011/Post/009JCA

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 4 AUGUSTUS 2011
MET BETREKKING TOT
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2009
VAN DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE
BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE
BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN, DE
BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN EN DE BINNENKOMENDE
PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEFVENPOST VAN
BPOST**

NIET - VERTROUWELIJKE HERZIENE VERSIE

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot 23 september 2011

Aanspreekpunt: Joost Callaert, eerste adviseur (02 226 88 32)

Antwoordadres per e-mail: joost.callaert@bipt.be

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

Deze raadpleging heeft plaats overeenkomstig artikel 140 van de wet van 13 juni 2005.

INHOUDSOPGAVE

1. DOEL	4
2. RETROACTA.....	4
3. CONTROLE VAN DE RESULTATEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN.....	5
3.1. WETTELIJKE BASIS.....	5
3.2. CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN	5
3.2.1. <i>De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost</i>	6
3.2.2. <i>De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost</i>	8
3.2.3. <i>De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen</i>	9
3.2.4. <i>De binnenlandse stukpost-postpakketten</i>	11
3.2.5. <i>De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost</i>	14
3.2.6. <i>De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2009</i>	16
3.2.7. <i>Sanctieregime</i>	17
3.2.8. <i>Evaluatie actieplan 2008 naar aanleiding van de resultaten 2009</i>	18
3.2.9. <i>Onderhoud met bpost inzake resultaten 2009</i>	19
4. ACTIES BIPT.....	19
4.1. HERWEGING VAN HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET	19
4.2. VOLGEN BELEX-CONTRACT.....	20
4.3. AUDIT	20
5. CONCLUSIE.....	21
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	22

GRAFIEKEN EN TABELLEN

Grafiek 1: jaaroverzicht prioritaire stukpost brievenpost - % cumulatief	6
Grafiek 2: [VERTROUWELIJK].....	7
Grafiek 3: verzendingstermijnen voor prioritaire brievenpost van het jaar 1998 tot 2009 - % op tijd	7
Grafiek 4: jaaroverzicht niet prioritaire stukpost brievenpost - % cumulatief	8
Grafiek 5: [VERTROUWELIJK].....	8
Grafiek 6: Verzendingstermijnen voor niet prioritaire brievenpost van het jaar 2003 tot 2009 - % op tijd.....	9
Grafiek 7: jaaroverzicht aangetekende stukpost zendingen - % cumulatief	10
Grafiek 8: jaaroverzicht aangetekende stukpostzendingen per maand - % op tijd.....	11
Grafiek 9: Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van het jaar 2006 tot 2009 - % op tijd.....	11
Grafiek 10: Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten - % cumulatief.....	12
Grafiek 11: Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten per maand - % op tijd.....	13
Grafiek 12: Verzendingstermijnen voor binnenlandse stukpost-postpakketten van het jaar 2007 tot 2009 - % op tijd.....	14
Grafiek 13: Jaaroverzicht binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost - % cumulatief.....	14
Grafiek 14: Jaaroverzicht van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost per maand - % op tijd.....	15
Grafiek 15: Verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost van het jaar 2006 tot 2009 - % op tijd.....	15
Grafiek 16: Resultaten van de index van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het kleingebbruikerspakket sinds de inwerkingtreding van het vierde beheerscontract - % op tijd.....	17

Tabel 1: algemene kwaliteit betreffende het respecteren van de verzendingstermijn	16
Tabel 2: Herweging van het kleingebruikerspakket voor het jaar 2009	20

AFKORTINGEN

GfK Audimetrie	Het externe marktonderzoeksbureau dat het externe meetsysteem van bpost toepast betreffende de bedeling van prioritaire en niet-prioritaire stukpostbrievenpost
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 postonderzoekssysteem 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 besteld te worden in het land van de geadresseerde
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 een geïndividualiseerde manier te volgen (tracing) tijdens het hele posttraject
BELEX	Is de commerciële naam voor het postonderzoek dat gestart is in 2002 door bpost op verzoek van het BIPT en onder controle van het BIPT. Dit onderzoek heeft als hoofddoel de snelheid te meten waarmee bpost haar brieven bedielt en hiervoor wordt gebruikgemaakt van testzendingen.
Research International	Het externe marktonderzoeksbureau dat het externe grensoverschrijdende meetsysteem van IPC toepast betreffende de bedeling van grensoverschrijdende prioritaire stukpostbrievenpost

1. DOEL

1. Dit besluit beoogt de toepassing van artikel 32 en artikel 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.
2. 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.
3. 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

4. Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:
 - het BELEX-studie-jaarrapport 2009: 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 2009, 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 PowerPointpresentatie van bpost betreffende "Quality Measurement Overview 2009/2010";
 - het antwoord van bpost van 16 november 2010 naar aanleiding van ons ontwerpbesluit inzake kwaliteitscontrole 2008;
 - het antwoord van bpost van 1 februari 2011 op onze vraag van 23 december 2010 betreffende herweging van het kleingebruikerspakket, alsook de follow-up van het nieuwe BELEX-contract;
 - het antwoord van bpost van 11 april op onze vraag van 3 maart 2011 inzake de onderliggende berekeningscijfers om de gewichten van het kleingebruikerspakket van het jaar 2009 te verifiëren;
 - het antwoord van bpost van 27 juni 2011 op ons schrijven van 30 mei 2011 om de vertrouwelijke elementen aan te duiden in het ontwerpbesluit.
5. De resultaten 2009 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

6. Artikel 144quater van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.
7. Artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991.
8. 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.
9. Artikel 9 en 16 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.

3.2. Controle van de verzendingstermijnen

10. Zowel het vierde beheerscontract als de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens de CEN-norm EN 13850¹ voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508² voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds.
11. De controle van de bovenvermelde diensten gebeurt door het externe marktonderzoeksbureau "GfK Audimetrie". bpost heeft deze opdracht via een openbare aanbesteding aan het onderzoeksbureau GfK toegekend. GfK heeft deze opdracht verworven in 2001 en voert deze controles uit sinds 2002. Om de drie jaar wordt het contract echter opnieuw gegund via een openbare aanbesteding. Het huidige contract van GfK met bpost eindigt eind 2011. Het meetsysteem van de verzendingstermijnen wordt gefinancierd door bpost. De oorsprong van het meetsysteem ligt wel bij het BIPT, dat vanaf het jaar 1998 tot en met het jaar 2001 de controle van de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpostzendingen zelf heeft uitgevoerd en gefinancierd via een extern onderzoeksbureau.
12. Wat de inkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost betreft, bepalen het beheerscontract alsook de secundaire wetgeving dat bpost gebruikmaakt 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.
13. Wat betreft de andere postdiensten - pakjes en aangetekende zendingen - die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket stellen het beheerscontract en de secundaire wetgeving dat de meetmethode wordt bepaald in overleg tussen het BIPT en bpost.

¹ Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor prioritaire stukpost

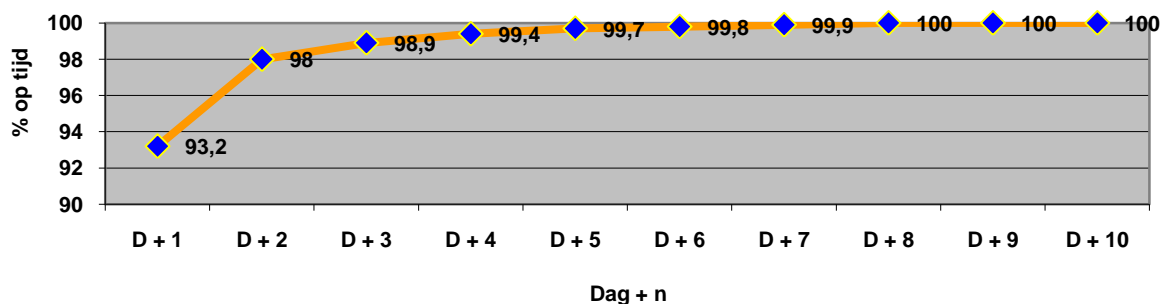
² Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor niet-prioritaire stukpost

14. 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.
15. De meting van de verzendingstermijnen gebeurt met een dubbel doel: enerzijds het percentage meten van verzendingstermijnen van de vijf diensten en anderzijds de resultaten van deze jaarlijkse controle publiceren.
16. Hieronder vindt men de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2009 van de hierboven vermelde diensten.

3.2.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost

17. Uit de resultaten van de BELEX-studie³ ("Prior") blijkt dat 93,2% van de binnenlandse prioritaire stukpost de bestemming bereikte op Dag + 1 en 98% 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 besteld worden binnen termijn D + 1 en minstens 97% uitgereikt worden binnen termijn D + 2.

GRAFIEK 1: JAAROVERZICHT PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF⁴



18. In 2009 werden 5 januari 2009 en 17 december 2009 aangemerkt als een gebeurtenis van overmacht wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden. Het BIPT heeft een verificatie gedaan van de feiten maar heeft geen beoordeling gedaan van de opportuniteit. Deze normdatums zijn geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2009.

³ GfK Audimetrie: Jaarboek 2009 voor het BIPT en De Post

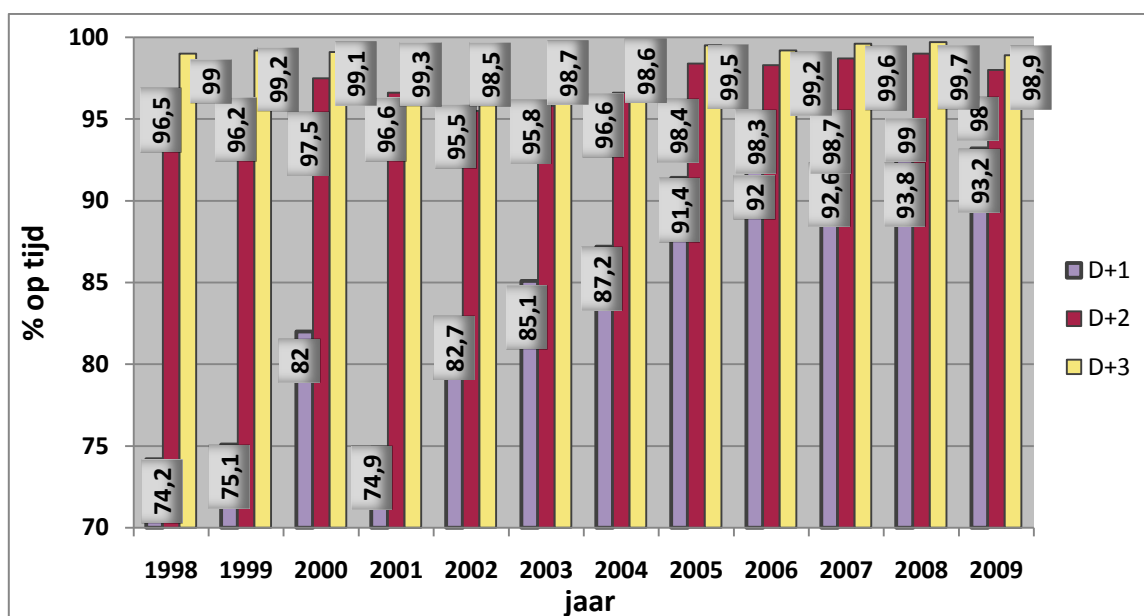
⁴ GfK Audimetrie: Jaarboek 2009 voor het BIPT en De Post

19. [VERTROUWELIJK]

GRAFIEK 2: [VERTROUWELIJK]⁵

20. Hieronder vindt men 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 in 2009 voor het eerst gedaald zijn, namelijk van 93,8 % in 2008 naar 93,2 % in 2009. Het is de eerste keer sinds 2001 dat we een daling van de kwaliteit van de bestelling hebben vastgesteld. Het BIPT rekt erop dat dit een eenmalig feit is en dat vanaf 2010 opnieuw met een stijging van de kwaliteit wordt aangeknoopt zodat de gebruikers toegang hebben tot een hoogstaande kwalitatieve dienstverlening.

GRAFIEK 3: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 1998 TOT 2009 - % OP TIJD⁶



21. Verder stipt het BIPT aan dat bpost de laatste jaren haar netwerk van rode brievenbussen grondig heeft gereorganiseerd waardoor het lichtingsuur van vele brievenbussen vervroegd 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 vervroeging van het lichtingsuur heeft wel een positief effect gehad op de kwaliteit van de postbedeling.

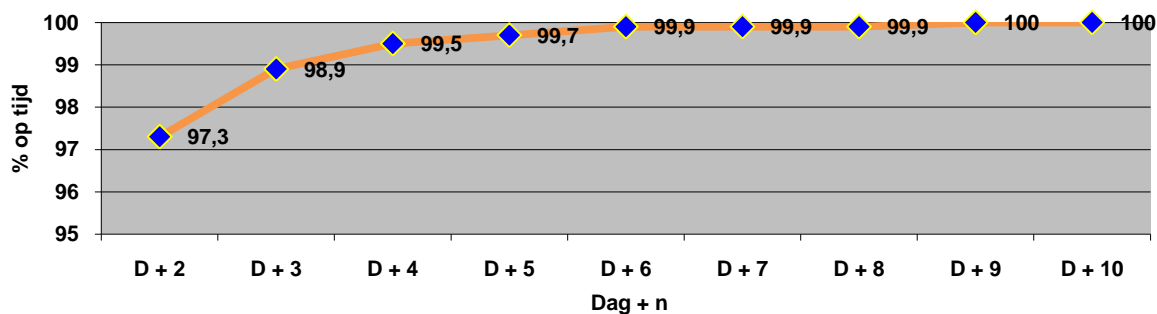
⁵ [VERTROUWELIJK]

⁶ BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 1999

3.2.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost

22. Uit de BELEX-studie⁷ ("Non-Prior") blijkt dat 97,3% van de binnenlandse niet-prioritaire brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 2 en 98,9% van de binnenlandse niet-prioritaire zendingen op Dag + 3.

GRAFIEK 4: JAAROVERZICHT NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF⁸



23. In 2009 werden 5 januari 2009 en 17 december 2009 aangemerkt als een gebeurtenis van overmacht wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden. Het BIPT heeft een verificatie gedaan van de feiten maar heeft geen beoordeling gedaan van de opportuniteit. Deze normdatums zijn geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2009.

24. [VERTROUWELIJK]

GRAFIEK 5: [VERTROUWELIJK]⁹

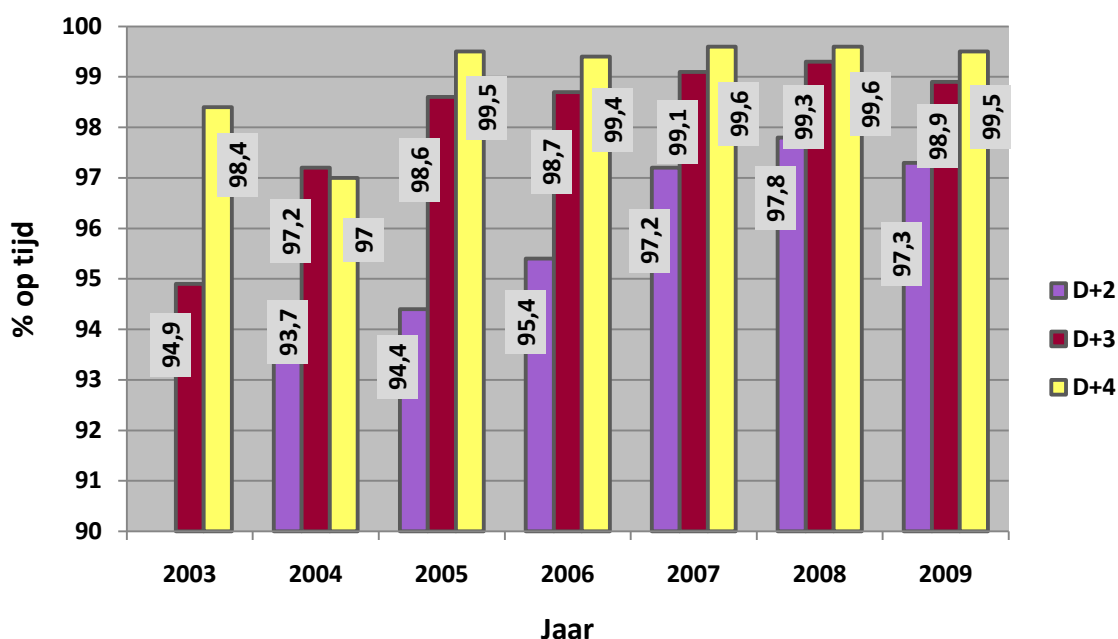
25. Op de volgende grafiek vindt men de resultaten van de niet-prioritaire zendingen vanaf het jaar 2002. Dit is het jaar waarin bpost gestart is met zijn aanbod van niet-prioritaire brievenpost. Eind 2002 introduceerde bpost een specifiek aanbod van prioritaire en niet-prioritaire brieven die de keuze liet aan de gebruikers om te kiezen voor de snellere maar duurdere prioritaire zendingen of de goedkopere maar tragere niet-prioritaire zendingen. Het vierde beheerscontract stipuleerde dat vanaf de operationele indienststelling van de nieuwe sorteercentra in 2007, het onderscheid verdwijnt tussen "Prior" en "Non Prior" voor de binnenlandse stukpostbriefwisseling gefrankeerd tegen het volle tarief in de vorm van postzegels. Sinds 2007 is het niet-prioritaire aanbod in principe enkel nog toegankelijk voor professionele gebruikers en niet meer voor particulieren gezien het niet-prioritaire aanbod niet aangeboden wordt via postzegels maar enkel via een andere frankeringswijze zoals frankeermachines. Het is nu eerder een dienstverlening aan de bedrijfswereld. Het betreft metingen die zijn uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, GfK. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2009 minder zijn, namelijk van 97,8 % in 2008 naar 97,3 % in 2009. Het is de eerste keer sinds 2004 dat we een daling van de kwaliteit van de bestelling hebben vastgesteld. Het BIPT rekent erop dat dit een éénmalig feit is en dat vanaf 2010 opnieuw met een stijging wordt aangeknoopt.

⁷ GfK Audimetrie: Jaarboek 2009 voor het BIPT en De Post

⁸ GfK Audimetrie: Jaarboek 2009 voor het BIPT en De Post

⁹ [VERTROUWELIJK]

GRAFIEK 6: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR NIET PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 2003 TOT 2009 - % OP TIJD¹⁰



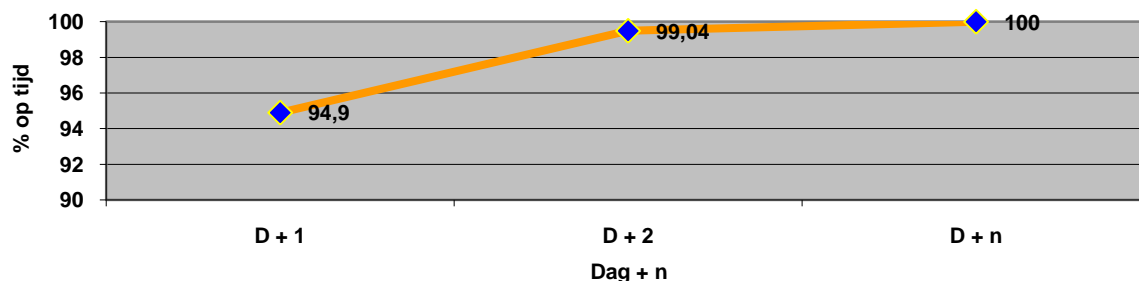
3.2.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

26. bpost meet de aangetekende zendingen conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de aangetekende binnenlandse stukpostzendingen.
27. 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 gebruikmaakt 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.
28. 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".
29. In 2009 werden 165 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 of dat er een objectief verklaarbare reden is die het verschil verklaart met de metingen van bpost. Daardoor kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost in lijn liggen met de werkelijke resultaten.

¹⁰ BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2002

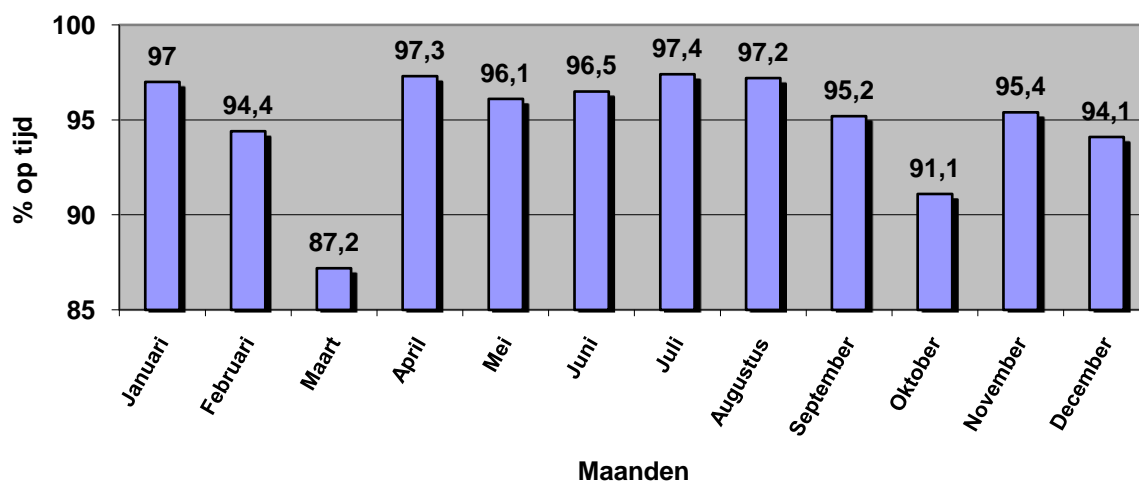
30. Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 94,9% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de bestemming bereikte op Dag + 1 en 99,04% op Dag + 2.

GRAFIEK 7: JAAROVERZICHT AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN - % CUMULATIEF¹¹



31. Op basis van de onderstaande maandresultaten van bpost blijkt dat bpost bijkomende inspanningen moet doen om een constante dienstverlening te garanderen. Artikel 144 quater stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

GRAFIEK 8: JAAROVERZICHT AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN PER MAAND - % OP TIJD¹²

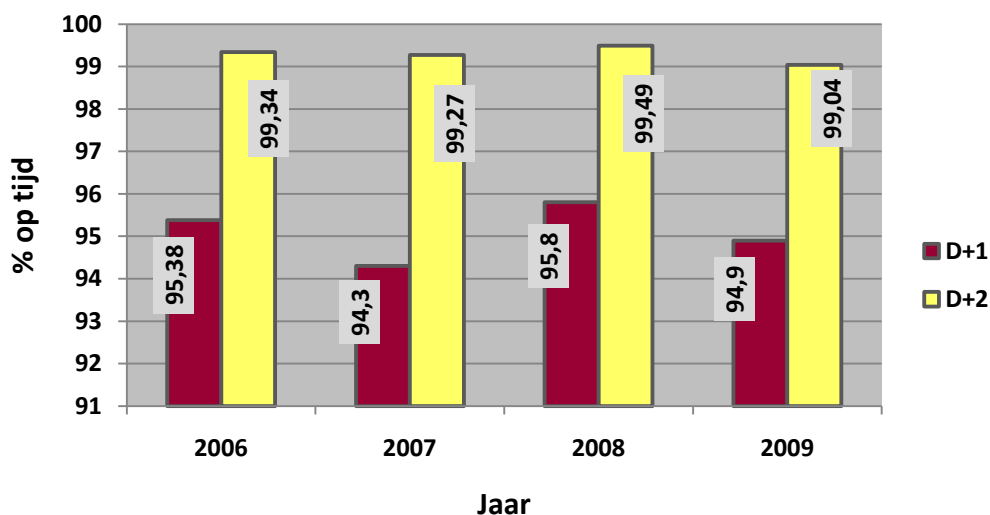


¹¹ Rapportering van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

¹² Bpost- interne rapportering toegezonden naar het BIPT

32. Hieronder vindt men een grafiek met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2006, het jaar waarin het BIPT gestart is met het controleren van de bestellingstermijnen van de aangetekende zendingen. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2009 gedaald zijn, namelijk van 95,8 % in 2008 naar 94,9 % in 2009. Gedurende de laatste vier jaar stelt het BIPT vast dat de kwaliteit voortdurend fluctueert en dat de kwaliteit niet constant is.

GRAFIEK 9: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN VAN HET JAAR 2006 TOT 2009 - % OP TIJD¹³



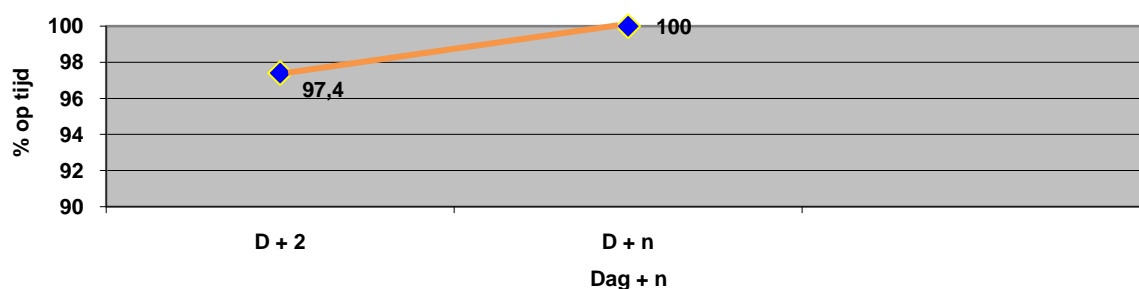
3.2.4. De binnenlandse stukpost-postpakketten

33. bpost meet de binnenlandse stukpost-postpakketten conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de binnenlandse stukpost-postpakketten.
34. In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen wordt ook de verzendingstermijn voor de stukpostpakketten door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het bovenvermelde protocol. Het betreft een intern meetsysteem dat gebruikmaakt 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.
35. 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”.

¹³ BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2006

36. In 2009 werden 133 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 dat er een objectief verklaarbare reden is die het verschil verklaart met de metingen van bpost. Daardoor kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost in lijn liggen met de werkelijke resultaatend¹⁴.
37. Uit de resultaten van de controle van de binnenlandse stukpostpakketten blijkt dat 97,4% van de binnenlandse stukpostpakketten de bestemming bereikte op Dag + 2.

GRAFIEK 10: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN - % - CUMULATIEF¹⁵



38. 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)¹⁶. 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 van bpost voor zijn universele postpakket "Taxipost LLS" is het aandeel van deze dienst in het kleingebruikerspakket sterk gedaald, namelijk 0,2 % in 2009¹⁷. Het betreft 43.851 stukpostpakketjes in 2009. In 2010 zal het procentuele aandeel van deze dienst in het totale kleingebruikerspakket aangepast worden conform de nieuwe werkelijkheid, waardoor het procentuele aandeel van deze dienst in het kleingebruikerspakket afneemt van 7% in 2009 naar 0,2 % in 2010. Sinds het advies van het BIPT van 16 november 2010 worden ten gevolge van aanpassingen aan de karakteristieken van deze diensten de Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack opnieuw als universele postdiensten beschouwd vanaf het jaar 2011 waardoor er opnieuw een herweging van het kleingebruikerspakket zal plaatsvinden in 2010.

¹⁴ Op basis van 133 testzendingen van pakjes was 96% op tijd met een standaardafwijking van +/- 3%. Dit stemt in orde van grootte overeen met het interne cijfer van De Post van 97,4%.

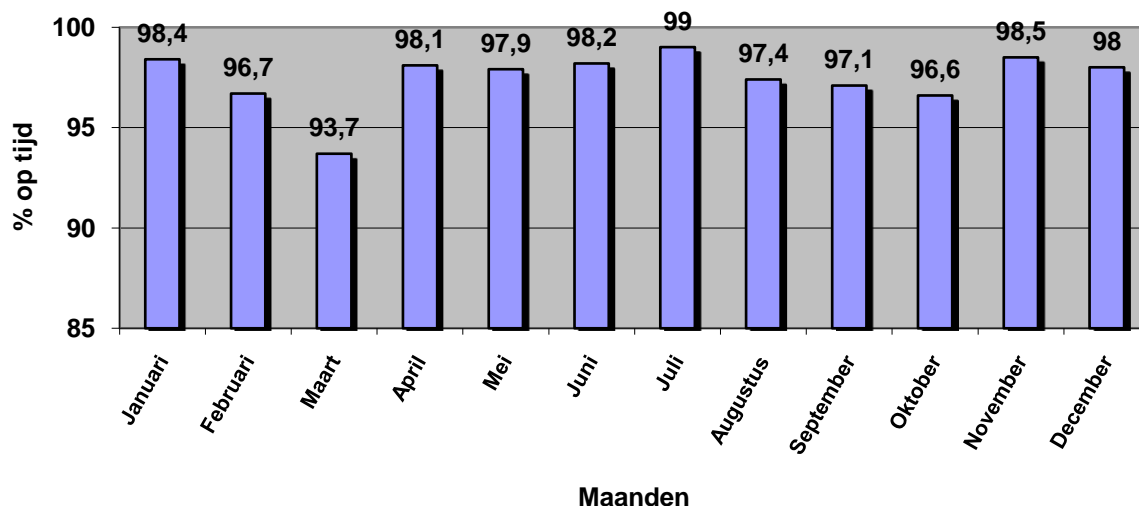
¹⁵ Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

¹⁶ Advies van de Raad van het BIPT van 30 april 2008 met betrekking tot de smart- en premium-pakjes aangeboden door bpost

¹⁷ Wegingscoëfficiënt die zal gebruikt worden voor de kwaliteitsberekening 2010 met een impact op de prijszetting 2011 - deze werden medegedeeld door bpost op 31 januari 2011 naar aanleiding van onze vraag van 23 december 2010

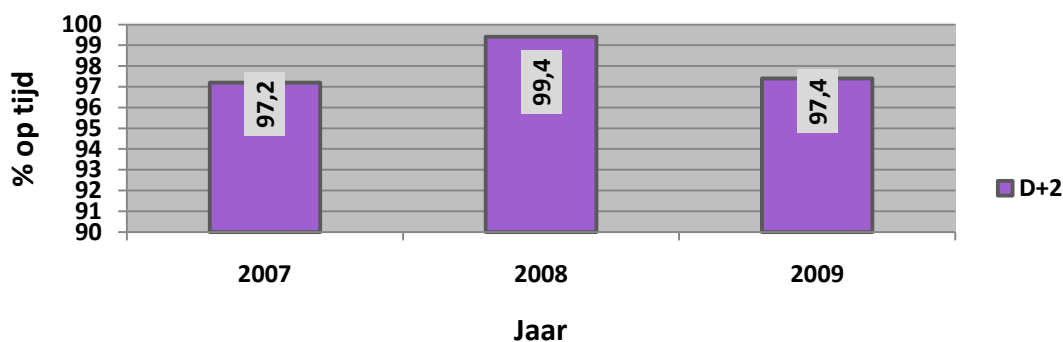
39. In tegenstelling tot de aangetekende stukpostzendingen blijkt dat de kwaliteit van de bestelling van de stukpost-postpakketten stabiel is gedurende het gehele jaar.

GRAFIEK 11: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN PER MAAND - % OP TIJD¹⁸



40. Hieronder vindt men een grafiek met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2007, het jaar waarin het BIPT gestart is met het controleren van de bestellingstermijnen van de stukpost-postpakketten. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2009 gedaald zijn, namelijk van 99,4% in 2008 naar 97,4% in 2009. Het BIPT is verrast en teleurgesteld met deze sterke daling gezien het een dienst betreft die deel uitmaakt van de universeledienstverplichting van bpost.

GRAFIEK 12: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN VAN HET JAAR 2007 TOT 2009 - % OP TIJD¹⁹



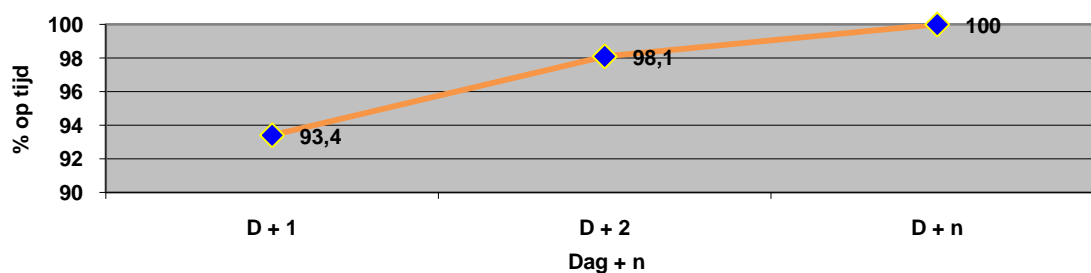
¹⁸ Bpost- interne rapportering toegezonden naar het BIPT

¹⁹ BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2007

3.2.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

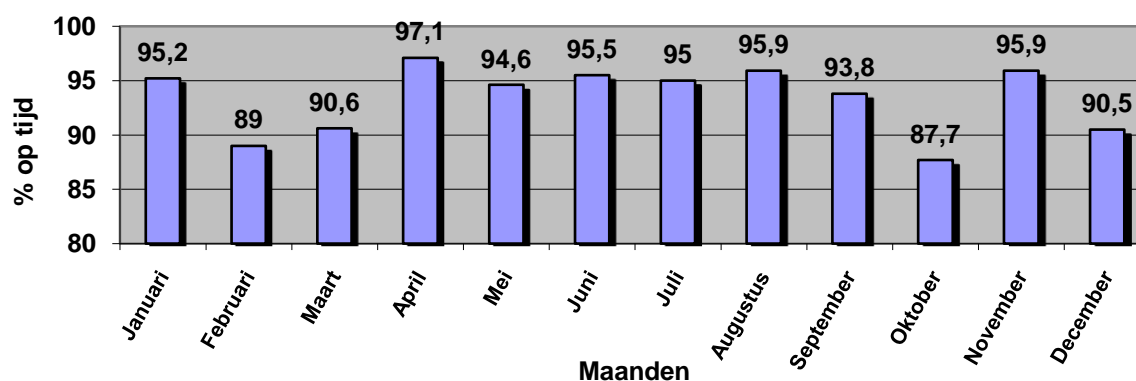
41. IPC meet de binnenkomende prioritaire brievenpost via het externe marktonderzoeksbureau Reseach International conform de methode die is vastgelegd in het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost tot 2 kg.
42. Uit de resultaten van de controle van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen blijkt dat 93,4% van deze binnenkomende 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 voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen gelden als voor de binnenlandse zendingen. In 2009 werd 93,2% van de binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost besteld binnen Dag + 1. De binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen werden zelfs sneller besteld met 93,4% op Dag + 1.

GRAFIEK 13: JAAROVERZICHT BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST - % CUMULATIEF²⁰



43. Op basis van de onderstaande maandresultaten van bpost blijkt dat bpost bijkomende inspanningen moet doen om een constante dienstverlening te garanderen. Artikel 144 quater stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

GRAFIEK 14: JAAROVERZICHT VAN DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST PER MAAND - % OP TIJD²¹

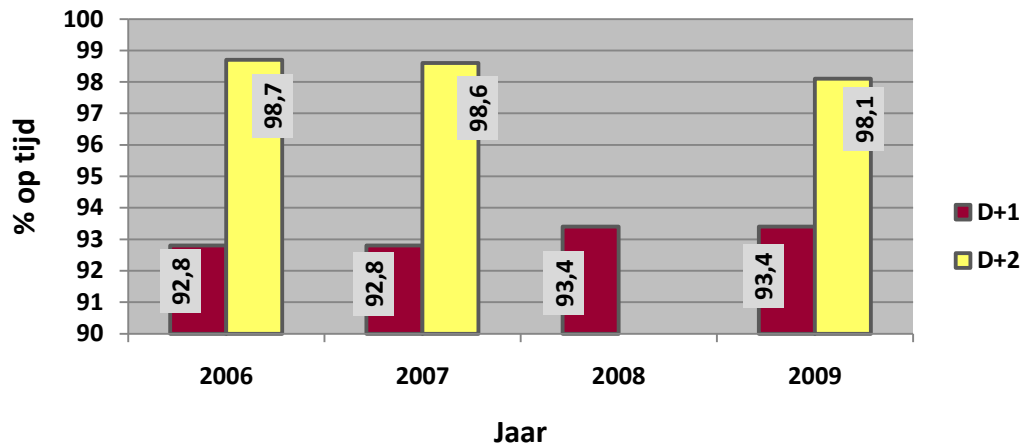


²⁰ IPC-rapportering aan het BIPT betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

²¹ GfK Audimetrie: Jaarboek 2009 voor het BIPT en De Post

44. Hieronder vindt men een grafiek met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2006, het jaar waarin het BIPT gestart is met de onafhankelijke metingen. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2009 identiek zijn aan de resultaten in 2008.

GRAFIEK 15: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST VAN HET JAAR 2006 TOT 2009 - % OP TIJD²²



²² BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

3.2.6. De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2009

45. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK)²³ is de index die het percentage stukpost berekent dat op tijd geleverd wordt. 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%).
46. In de onderstaande tabel vindt men de resultaten van de verzendingstermijnen betreffende de kleingebruikersdiensten.

TABEL 1: ALGEMENE KWALITEIT BETREFFENDE HET RESPECTEREN VAN DE VERZENDINGSTERMIJN

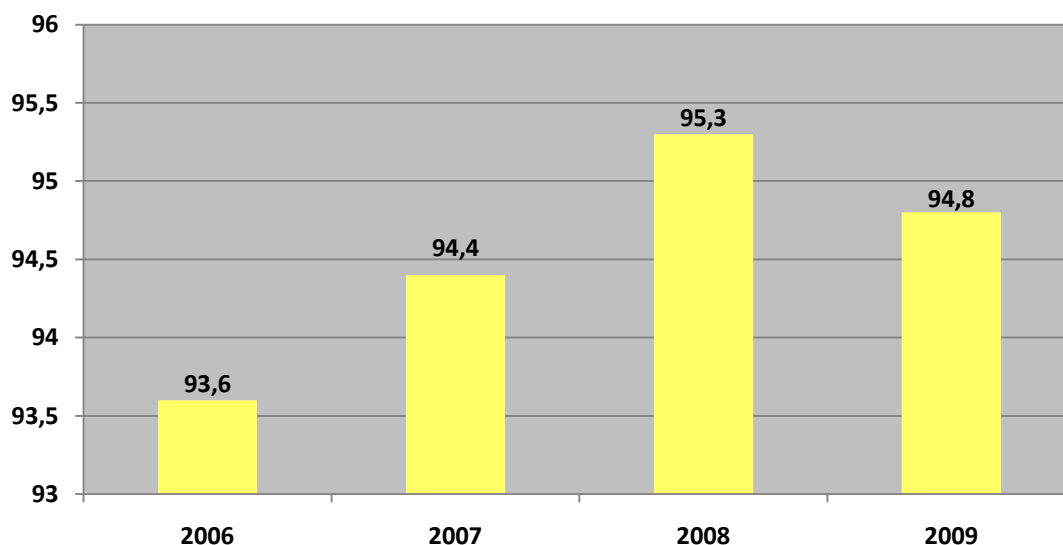
Categorie + Termijn	Weging	Resultaat	Doelstelling
Prior D + 1	40	93,2%	
Non Prior D + 2	27	97,3%	
Aangetekende zendingen D + 1	10	94,9%	
Postpakketten D + 2	7	97,4%	
Binnenkomende internationale brievenpost D +1	16	93,4%	
TOTALE KWALITEITSINDEX	100	94,8%	95%

47. Het resultaat van 94,8% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) in het jaar 2009. bpost respecteert niet de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar slechts 94,8% van de zendingen op tijd worden besteld terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is overeenkomstig artikel 16, 4°. Er is evenwel geen sanctie vastgesteld in het vierde beheerscontract voor het niet bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen.
48. Aangezien de kwaliteitsdoelstelling voor de berekening van de kwaliteitsbonus slechts 90% bedraagt - met name de additionele tariefverhogingsmarge naast de verhoging van het gezondheidsindexcijfer voor de postdiensten van het kleingebruikerspakket - kan bpost artikel 9, 2° a) van hetzelfde beheerscontract toepassen. Conform de formule²⁴ bedraagt deze kwaliteitsbonus 2,3% voor het jaar 2010 en kan bpost haar posttarieven met 2,30% extra verhogen boven de gezondheidsindex en de overgedragen marges. In 2010 heeft bpost haar kleingebruikerstarieven gemiddeld gewogen met 1,88% verhoogd gezien er een negatief indexcijfer was.
49. Tegenover 2008 stelt het BIPT een afname vast van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit van 0,5%, namelijk 94,8% in 2009 tegenover 95,3% in 2008. Deze afname van kwaliteit is zeer teleurstellend in het bijzonder daar bpost momenteel niet meer de algemene kwaliteitsdoelstelling haalt die nochtans is vastgelegd tussen de Staat en bpost.

²³ Artikel 9, 2° a) van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post N.V. van publiek recht

²⁴ $QB = (GGK-90)^2 / 1000$ met name $(94,8-90)^2 / 1000 = 2,3\%$

GRAFIEK 16: RESULTATEN VAN DE INDEX VAN DE GEMIDDELTE GEREALISEERDE KWALITEIT VOOR HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET SINDS DE INWERKINGTREDING VAN HET VIERDE BEHEERSCONTRACT - % OP TIJD²⁵



3.2.7. Sanctieregime

50. 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.
51. 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.
52. Er is evenwel geen sanctieregime vastgelegd voor het niet respecteren van de doelstellingen die zijn opgenomen in het vierde beheerscontract indien bpost de kwaliteitsdoelstellingen van het kleingebruikerspakket niet haalt, wat dit jaar het geval is.

²⁵ BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

3.2.8. Evaluatie actieplan 2008 naar aanleiding van de resultaten 2009

53. Uit de resultaten 2009 blijkt dat de maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2008 niet het beoogde effect hebben gehad. Tijdens het overleg tussen het BIPT en bpost over de resultaten 2009 werden de volgende oorzaken aangehaald:

- de reorganisaties in de uitreikingskantoren;
- de sociale onrust in maart en oktober.

54. Tijdens het onderhoud stelde bpost dat in 2009 al de volgende bijsturingsmaatregelen 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 bestelling*:
 - o extra aandacht voor de bestelling 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 bestelling;
 - o het nauwgezet volgen van de poststromen via overzichtstabellen;
- de sortering:
 - o verminderen van de fouten in de sortering door:
 - het nauwgezet volgen voor elk sorteercentrum via gedetailleerde kwaliteitsindexen;
 - het continu 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 te 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.

55. Verder werden in de loop van 2010 bijkomende bijsturingsmaatregelen genomen. Er werden diverse acties ondernomen die onderverdeeld kunnen worden in vier grote actiepunten:

- kwaliteitssystemen werden verder uitgewerkt onder andere via:
 - o scorecards
 - o monitoring-instrumenten
 - o ...
- verbeteren van de operationele managementprocessen
- motiveringssystemen:
 - o quality challenge
 - o ...

- participatieve benadering en het continu werken aan verbetering
 - o STAR-programma
 - o ...

3.2.9. Onderhoud met bpost inzake resultaten 2009

56. Naar aanleiding van de resultaten 2009 heeft het BIPT een onderhoud gehad met bpost om de resultaten te bespreken.
57. Tijdens het overleg heeft bpost bevestigd dat de reeds genomen bijsturingsmaatregelen 2009 en de bijkomende maatregelen 2010 van nabij worden gevolgd om de kwaliteitsdaling 2009 teniet te doen en om opnieuw aan te knopen met kwaliteitsverbetering in 2010.

4. ACTIES BIPT

58. Het BIPT stelt 3 acties voor naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2009:
- herweging van het kleingebruikerspakket;
 - volgen van het BELEX-contract;
 - audit.

4.1. Herweging van het kleingebruikerspakket

59. Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2009 met betrekking tot de verzendingstermijnen heeft bpost op vraag van het BIPT een herweging gedaan van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket, om het indien nodig aan te passen aan de werkelijkheid en hierover te overleggen met het BIPT overeenkomstig artikel 16, 2° van het beheerscontract.
60. Dit punt werd reeds aangehaald als een actiepoint bij de voorgaande kwaliteitscontrole. bpost werd op 22 oktober 2010 door het BIPT in kennis gesteld van deze herweging. bpost heeft geantwoord op 16 november dat het geen bezwaar heeft om de weging van elke postdienst te herevalueren maar vroeg bijkomende verduidelijking bij deze herweging. Op 23 december heeft het BIPT via een schrijven toegelicht dat het de wegingscoëfficiënten voor het kleingebruikerspakket voor het jaar 2009 wil bekomen maar om deze te gebruiken bij de berekening van de kwaliteitsindex inzake de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2010. Zodoende zal deze herweging slechts een impact hebben op de pricing 2011, zoals voorgesteld in ons schrijven van 22 oktober 2010.
61. bpost heeft de wegingscoëfficiënten meegedeeld via een schrijven op 31 januari 2011. Het BIPT heeft via een schrijven van 3 maart 2011 de details opgevraagd van de gewichtscoefficienten aangezien deze afwijken van diegene die opgenomen zijn in het toekomstige vijfde beheerscontract gesloten tussen de Staat en bpost. Via het bpost-schrijven van 11 april 2011 is het BIPT in kennis gesteld van de onderliggende volumes die als basis gediend hebben om de gewichtscoefficienten van het kleingebruikerspakket 2009 te kennen om te gebruiken bij de kwaliteitscontrole 2010.

62. Hieronder vindt men de nieuwe wegingscoëfficiënten voor het kleingebruikerspakket voor het jaar 2009 die van toepassing worden voor de kwaliteitscontrole 2010. Deze wegingscoëfficiënten zijn volgens bpost gebaseerd op de volumes en niet op het omzetcijfer, zoals in het prijsreguleringsmechanisme voor het kleingebruikerspakket.

TABEL 2: HERWEGING VAN HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET VOOR HET JAAR 2009

Categorie + Termijn	Oude weging voor de controle 2009	Nieuwe weging voor de controle 2010
Prior D + 1	40%	39,8%
Non Prior D + 2	27%	30,4%
Aangetekende zendingen D + 1	10%	4,6%
Postpakketten D + 2	7%	0,2%
Binnenkomende internationale brievenpost D +1	16%	25%
TOTALE KWALITEITSINDEX	100	100%

4.2. Volgen BELEX-contract

63. Verder heeft het BIPT aan bpost gevraagd om geïnformeerd te worden over de toewijzing van het nieuwe BELEX-contract voor het meten van de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling vanaf 2012. Het BIPT heeft bpost hiervan in kennis gesteld op 22 oktober 2010 en hieraan herinnerd via zijn schrijven van 23 december 2010. Op 31 maart 2011 heeft overleg plaatsgevonden tussen bpost en het BIPT betreffende de stand van zaken van het nieuwe BELEX-contract. De selectie van de contractant zal plaatsvinden in de loop van 2011 zodat het nieuwe BELEX-contract kan aanvangen vanaf 2012.

4.3. Audit

64. Zodra het contract is toegewezen zal het BIPT hiervan in kennis gesteld worden zodat het BIPT een audit van het meetsysteem kan regelen.

5. CONCLUSIE

65. 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.
66. bpost haalt niet haar doelstelling van het vierde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijnen: bpost respecteert niet de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar slechts 94,8% van de zendingen op tijd worden besteld, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is. Er is evenwel niet in een sanctieregime voorzien voor het niet respecteren van de bovenvermelde doelstelling die is opgenomen in het vierde beheerscontract, voor het geval dat bpost de kwaliteitsdoelstellingen van het kleingebruikerspakket niet respecteert, zoals dit jaar het geval is.
67. 2009 was het eerste jaar sinds 2001 dat een mindere kwaliteit van de bestelling van de prioritaire postzendingen is vastgesteld. Het BIPT rekent erop dat dit een éénmalig feit is en dat vanaf 2010 opnieuw met een stijging van de kwaliteit wordt aangeknoopt zodat de gebruikers toegang hebben tot een hoogstaande kwalitatieve dienstverlening conform het vierde beheerscontract.
68. Het BIPT zal verder het respecteren van de kwaliteitsdoelstellingen van nabij volgen.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad

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, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 2, § 2, van 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.