

Mededeling van de Raad van het BIPT van 19 oktober 2004 inzake de resultaten van de studie met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire zendingen voor het jaar 2003

Publicatie van de resultaten van de studie inzake de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire zendingen bij De Post voor het jaar 2003. De controle en publicatie zijn een jaarlijkse wettelijke verplichting conform het derde beheerscontract.

Het derde beheerscontract stipuleert dat deze termijnen onder de controle van het BIPT worden gemeten door een onafhankelijke instantie volgens de norm EN 13850 "Postal services – Quality of service – Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail". Dit om enerzijds na te gaan of de doelstellingen inzake verzendingstermijnen voor prioritaire zendingen door De Post worden nageleefd en anderzijds om de resultaten van de jaarlijkse controle te publiceren.

De studie met betrekking tot de prioritaire zendingen werd uitgevoerd gedurende alle dagen van het jaar 2003. Uit de resultaten van de studie blijkt dat 85,1 % in plaats van de vooropgestelde 92 % van de binnenlandse dringende post ("Prior") de bestemming bereikte op Dag + 1. Voor het tweede criterium behaalde De Post 95,8 % van de binnenlandse dringende post ("Prior") op Dag + 2, terwijl de doelstelling van het beheerscontract 97 % is.

Uit de resultaten 2003 blijkt evenwel dat de resultaten voor de niet-prioritaire zendingen ("Non-prior") wel goed zijn, met name 94,9 % voor D + 3 en 98,4 % voor D + 4.

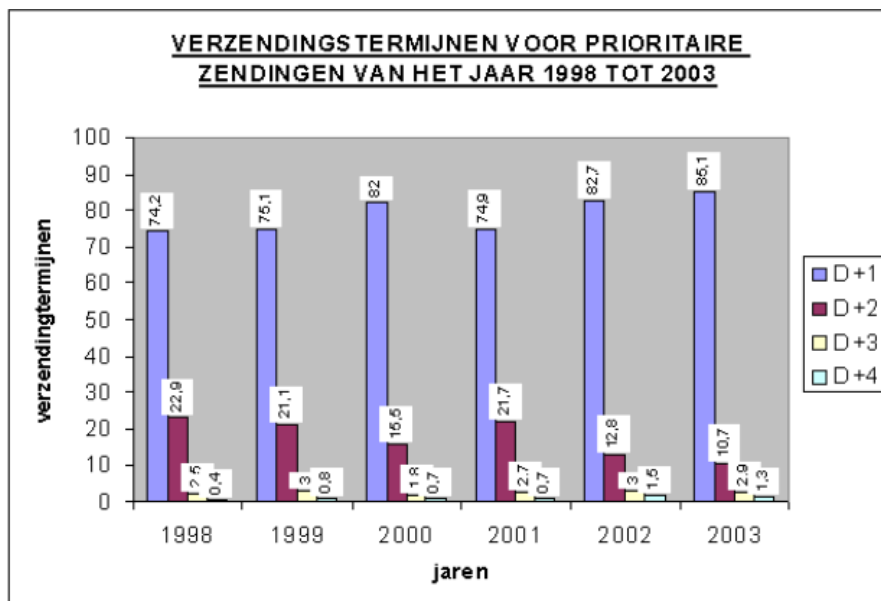
Deze resultaten zijn gemeten overeenkomstig de Europese normen:

- EN 13850 "Postal Services – Quality of service – Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail" en
- EN 14508 "Postal Services – Quality of service – Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece non-priority mail and first class mail".

Sinds 1 januari 2004 zijn de nationale aangewezen leveranciers van de universele dienst verplicht door de Europese Commissie deze meetmethode te gebruiken. De Post gebruikt het BELEX-meetsysteem eveneens als een managementtool om haar organisatie verder te verbeteren en zo nodig de nodige bijstellingen te doen.

Inzake D + 1 wordt in 2003 tegenover het jaar 2002 een verbetering vastgesteld, namelijk 85,1% in 2003 tegenover 82,7 % in 2002, wat een procentuele stijging is van bijna 3 %. Voor wat D + 2 betreft, ligt het resultaat van 2003 in de lijn van het resultaat van het jaar 2002. Sinds het jaar 1998 is het BIPT gestart met onafhankelijke metingen van de verzendingstermijnen voor prioritaire brievenpost (zie grafiek).

Grafiek met de resultaten inzake de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire zendingen sinds de BIPT-controles vanaf het jaar 1998



Naar aanleiding van de resultaten 2003 heeft er een overleg plaatsgehad tussen het BIPT en De Post om de resultaten alsook de nodige bijsturingmaatregelen te bepreken. Dit overleg is in overeenstemming met de artikelen 28 en 29 van het derde beheerscontract, met name sancties bij niet-naleving van het beheerscontract.

Het BIPT heeft De Post uitgenodigd de nodige bijsturingmaatregelen te nemen. De Post rekent erop met het kwaliteitsprogramma “Roadmap towards Customer Excellence” zo snel mogelijk haar contractuele engagement inzake het respecteren van de uitreikingstermijnen ten opzichte van de Staat en de klanten te kunnen nakomen.

Uit de halfjaarlijkse resultaten van het jaar 2004 (januari tot juni) blijkt dat de bijsturingmaatregelen effect hebben gehad:

- 89,1 % van de binnenlandse dringende briefwisseling (“Prior”) bereikte de bestemming op D + 1;
- 97,1 % van de binnenlandse dringende briefwisseling (“Prior”) bereikte de bestemming op D + 2.

Als besluit is de Raad van het BIPT positief tegenover de gerealiseerde kwaliteitsverbetering in 2003. Het BIPT is eveneens verheugd een sterke kwaliteitsverbetering vast te stellen tijdens het eerste semester van dit jaar. Gelet op de sociale spanningen bij de introductie van “Georoute” hoopt het BIPT dat De Post deze kwaliteitsverbetering kan bestendigen in de tweede helft van het jaar.

De resultaten voldoen tot op heden echter niet aan de wettelijke verplichtingen zoals vastgelegd in het derde beheerscontract. Het BIPT eist dan ook dat De Post zo snel mogelijk de overeengekomen doelstellingen van het derde beheerscontract zou respecteren. Het BIPT blijft deze verplichting van nabij volgen.

Michel Van Bellinghen
Lid van de Raad

Georges Deneff
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Eric Van Heesvelde
Voorzitter van de Raad