

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 21 MAART 2014  
MET BETREKKING TOT  
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2012  
VAN DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE  
BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE  
BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN, DE  
BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN EN DE BINNENKOMENDE  
PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEFVENPOST**

## 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 .....	5
3.2.1. <i>De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost</i> .....	6
3.2.2. <i>De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost</i> .....	9
3.2.3. <i>De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen</i> .....	11
3.2.4. <i>De binnenlandse stukpost-postpakketten</i> .....	13
3.2.5. <i>De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost</i> .....	17
3.2.6. <i>De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2012</i> .....	19
3.2.7. <i>Sanctieregime</i> .....	20
3.2.8. <i>Evaluatie actieplan 2011/2012 naar aanleiding van de resultaten 2012</i> .....	21
3.2.9. <i>Onderhoud met bpost inzake resultaten 2012</i> .....	22
4. MAATREGELEN GETROFFEN DOOR HET BIPT .....	23
4.1. HERWEGING VAN HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET DOOR BPOST .....	23
4.2. SPECIFIEKE RAPPORTERINGSVERPLICHTING VAN BPOST MET BETREKKING TOT DE BELEX-METING EN DE TESTZENDINGEN VOOR PAKJES EN AANGETEKENDE ZENDINGEN .....	23
4.3. AUDIT VAN DE MEETSYSTEMEN .....	23
5. CONCLUSIE.....	24
BEROEPSMOGELIJKHEDEN .....	25

## 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. In principe is het vierde beheerscontract verlopen op 23 september 2010 maar het werd verlengd op diezelfde datum tot aan de inwerkingtreding van het vijfde beheerscontract. Het vijfde beheerscontract dat van kracht wordt op 1 januari 2013 bevat dezelfde verplichtingen met betrekking tot de verzendingstermijnen als het vierde.

## 2. RETROACTA

4. Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:
  - de resultaten van de BELEX-studie voor de "Prior"- en "Non-prior"-zendingen uitgevoerd door "GfK" tot en met februari 2012 en door "Spectos" vanaf maart 2012 in opdracht van bpost. Bpost heeft het BIPT via een e-mail de jaarrapportering overgezonden;
  - het schrijven van IPC betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen steunend op het "UNEX"-meetsysteem;
  - de tabellen van bpost betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de aangetekende zendingen en pakjes inclusief de lijst van de desbetreffende testzendingen;
  - de PowerPoint-presentatie van bpost betreffende "Mail Service Operations: Quality & Customer Satisfaction";
  - het antwoord van bpost op onze vraag betreffende de herweging van het kleingebruikerspakket.
5. De resultaten 2012 werden door de directie van bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT in 2013.
6. Op 11 februari 2014 heeft de Raad van het BIPT een ontwerp besluit goedgekeurd. Dit ontwerp besluit werd via een schrijven van 20 februari 2014 toegezonden naar bpost om na te gaan welke gegevens vallen onder de vertrouwelijkheid of onder het zakelijke geheim.

7. Op 3 maart 2014 heeft bpost het BIPT meegedeeld dat het ontwerp besluit geen vertrouwelijke elementen bevat.

### 3. CONTROLE VAN DE RESULTATEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN

#### 3.1. Wettelijke basis

8. Artikel 144quater van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat een koninklijk besluit de kwaliteitsnormen vastlegt voor de aanbieder van de universele dienst, in casu bpost. Het koninklijk besluit bepaalt verder de inlichtingen die de aanbieder van de universele dienst aan het BIPT moet verstrekken om de controle ervan mogelijk te maken. Deze kwaliteitsnormen hebben met name betrekking op de verzendingsduur, de regelmaat en de betrouwbaarheid van de binnenlandse en grensoverschrijdende diensten. De naleving van die normen wordt één keer per jaar door het BIPT gecontroleerd.
9. Artikel 32 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 schrijft voor dat de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit berekend wordt aan de hand van een index gebaseerd op het kleingebruikerspakket dat samengesteld is uit de volgende diensten:
  - binnenlandse stukpostbriefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het "Prior"-tarief;
  - binnenlandse aangetekende stukpostzendingen tot 2 kg;
  - binnenkomende stukpost prioritaire grensoverschrijdende zendingen van brievenpost tot 2 kg;
  - binnenlandse stukpostbriefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het "Non Prior"-tarief;
  - binnenlandse stukpost-postpakketten.
10. Verder stipuleert dit artikel dat er jaarlijks, in overleg tussen de aanbieder van de universele dienst en het BIPT, een aanduiding wordt gegeven van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket. De verzendingstermijnen zijn Dag + 1 voor de eerste drie postdiensten en Dag + 2 voor de laatste twee postdiensten. Voor elke postdienst van het kleingebruikerspakket wordt het percentage gemeten van de stukpostzendingen waarvoor de bovenstaande verzendingstermijnen werden gehaald, met andere woorden het percentage van de zendingen die op tijd bezorgd werden.
11. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt:
  - Wat betreft de binnenlandse stukpostbriefwisseling gefrankeerd tegen het "Prior"-tarief, wordt hierbij gebruik gemaakt van de norm CEN EN 13850 "Postdiensten – Kwaliteit van diensten – meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor prioritaire post". Het BIPT controleert de meting van de naleving van de termijnen.
  - Wat de binnenlandse stukpost-briefwisseling gefrankeerd tegen het "Non Prior"-tarief betreft, wordt hierbij gebruik gemaakt van de norm CEN EN 14508 "Postdiensten – Kwaliteit van diensten – meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor niet-prioritaire post". Ook hier controleert het BIPT de meting van de naleving van de termijnen.
  - In verband met de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost maakt bpost gebruik van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850.
  - Voor de andere postdiensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket wordt de methode van de meting bepaald door het BIPT in overleg met de aanbieder van de universele dienst.

12. Het BIPT publiceert jaarlijks via zijn website de resultaten van de controles van de kwaliteitscriteria.
13. Artikel 34, 2° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 stelt dat de aanbieder van de universele dienst ervoor zorgt dat een maximaal aantal zendingen van brievenpost die beantwoordt aan de snelste standaardcategorie, besteld wordt op de eerste werkdag (buiten de zaterdag) volgend op de dag van hun afgifte voor de laatste nuttige buslichting, van hun afgifte in het kantoor of van hun afhaling ter plaatse:
  - binnen termijn Dag + 1 minstens 90% van de binnenlandse zendingen en binnen termijn Dag + 2 minstens 97%;
  - vanaf het ogenblik dat de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen in het uitwisselingskantoor toekomen, gelden dezelfde verzendingstermijnen voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen als voor de binnenlandse zendingen.
14. 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 voorzien in een sanctieregime bij niet-naleving door de aanbieder van de universele dienst van de verzendingstermijnen vastgelegd in artikel 34, 2° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991. Het sanctieregime bestaat erin dat de aanbieder van de universele dienst verplicht wordt te investeren in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden.
15. Artikel 16 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht neemt in hoofdzaak de bepalingen over van artikel 32 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 en voegt daaraan nog enkele verduidelijkingen toe.

### **3.2. Controle van de verzendingstermijnen**

16. 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 13850<sup>1</sup> voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508<sup>2</sup> voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds.
17. De controle van de bovenvermelde diensten gebeurt tot en met februari 2012 door “GfK Audimetrie”. Sinds maart 2012 wordt deze opdracht uitgevoerd door het Duitse onderzoeksbureau Spectos nadat bpost deze opdracht heeft uitbesteed via een openbare aanbesteding. Verder is het BIPT eind 2012 gestart met het uitvoeren van een audit-opdracht bij het nieuwe onderzoeksbureau Spectos via een externe auditor, namelijk “PwC bedrijfsrevisoren”.

---

<sup>1</sup> Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor prioritaire stukpost

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

18. 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.
19. 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 TNS UK (Verenigd Koninkrijk) en IPSOS (Duitsland). Ook deze resultaten worden jaarlijks gepubliceerd.
20. 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.
21. 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.
22. Het BIPT is eind 2012 gestart met het uitvoeren van een audit-opdracht van het protocol gesloten tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten via een externe auditor, namelijk "PwC bedrijfsrevisoren".
23. 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.
24. Hieronder vindt men de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2011 van de hierboven vermelde diensten.

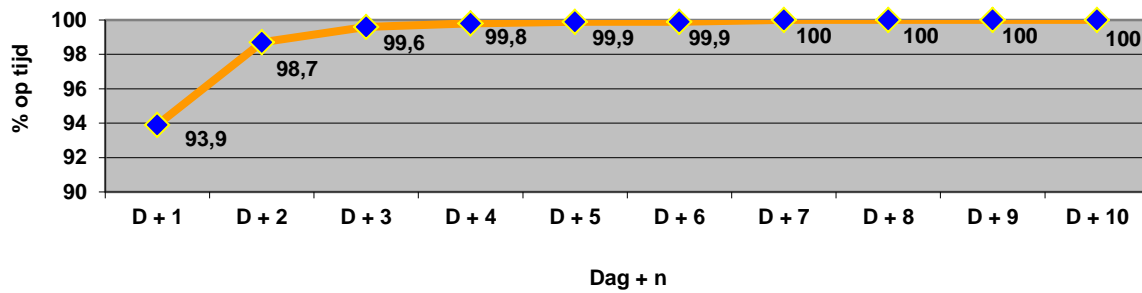
### 3.2.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost

25. Uit de resultaten van de BELEX-studie<sup>3</sup> van grafiek 1 ("Prior") blijkt dat 93,90% van de binnenlandse prioritaire stukpost de bestemming bereikte op Dag + 1 en 98,7% 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% binnen termijn D + 2.

---

<sup>3</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2012 voor het BIPT en bpost voor januari en februari 2012 en Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost voor maart 2012 tot en met december 2012

GRAFIEK 1: JAAROVERZICHT PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF<sup>4</sup>



26. In 2012 werden acht inductiedagen als een gebeurtenis van overmacht beschouwd, waarvan 7 inductiedagen nationaal en 1 inductiedag regionaal.

27. In 2012 werden de volgende dagen nationaal geneutraliseerd:

- 30 en 31 januari 2012 naar aanleiding van de intersectorale staking van 30 januari 2012<sup>5</sup>;
- 6 februari 2012 naar aanleiding van de uitzonderlijke weersomstandigheden op 3 februari 2012<sup>6</sup>;
- 14 en 15 november 2012 naar aanleiding van de Europese actiedag tegen de besparingen van 14 november 2012<sup>7</sup>;
- 7 en 10 december 2012 naar aanleiding van de uitzonderlijke weersomstandigheden op 7 december<sup>8</sup>.

In 2012 werd de volgende dag regionaal geneutraliseerd:

- 13 februari 2012 naar aanleiding van de uitzonderlijke weersomstandigheden in Oost- en West-Vlaanderen op 13 februari 2012.

28. Deze dagen zijn dus geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2012. Het BIPT heeft de feiten geverifieerd maar heeft niet de opportuniteit beoordeeld. Vanaf 2011 is de nieuwe definitie van “force majeure” van toepassing die werd ingevoerd op verzoek van het BIPT conform het BIPT-besluit van 19 juni 2012<sup>9</sup>, waarin wordt bepaald: “Een gebeurtenis wordt gekwalificeerd als een force majeure, indien deze gebeurtenis op zijn minst de volgende karakteristieken heeft, namelijk: niet veroorzaakt door de operator die betrokken is bij de distributie of zijn onderaannemers, niet voorzienbaar is en niet vermijdbaar is. Verder zal het een zeer uitzonderlijke gebeurtenis zijn en een impact hebben op diverse dagen.”

<sup>4</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2012 voor het BIPT en bpost voor januari en februari 2012 en Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost voor maart 2012 tot en met december 2012

<sup>5</sup> 2 dagen maar enkel voor de testzendingen die moeten gelicht worden op 30 januari 2012 en bezorgd moeten worden op 31 januari 2012

<sup>6</sup> 1 dag maar enkel voor de testzendingen die gelicht moeten worden op 6 februari 2012

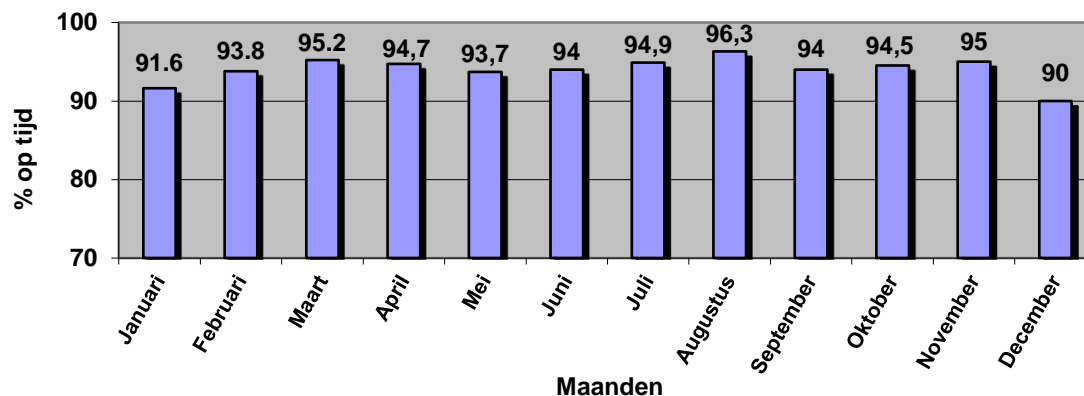
<sup>7</sup> 2 dagen namelijk alle testzendingen met normdatum 14 en 15 november 2012

<sup>8</sup> 2 dagen namelijk alle testzendingen met normdatum 7 en 10 december 2012

<sup>9</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 19 juni 2012 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2010 van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenlandse stukpostpostpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

29. Op basis van de grafiek met de maandresultaten van bpost blijkt dat de inspanningen die bpost heeft gedaan in 2012 om haar verzendingstermijnen te garanderen gedurende alle maanden van het jaar resultaat hebben opgeleverd. In 2012 werd in iedere maand minimaal 90% van binnenlandse prioritaire stukpost besteld bij de bestemming op Dag + 1. Dit is conform artikel 144 quater, § 1, dat stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

GRAFIEK 2: JAAROVERZICHT PRIOR PER MAAND - % OP TIJD<sup>10</sup>



30. In grafiek 3 vindt men 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 2012 duidelijk beter zijn dan in 2011, namelijk van 92% in 2011 naar 93,9% in 2012. Het resultaat van 2012 is het beste resultaat sinds het BIPT met de metingen gestart is in 2006. Op basis van het historische overzicht stellen we echter vast dat de kwaliteitsresultaten van bpost sinds 2006 stabiliseren rond de 92 of 93%. Het BIPT is op basis van internationale benchmarking ervan overtuigd dat nog bijkomende progressiemarge mogelijk is<sup>11</sup>. Op basis van deze internationale benchmarking is het mogelijk dat ook bpost een gemiddelde bezorgingskwaliteit van 95% moet halen zoals dit nu al het geval is in Luxemburg, Oostenrijk en Zwitserland.

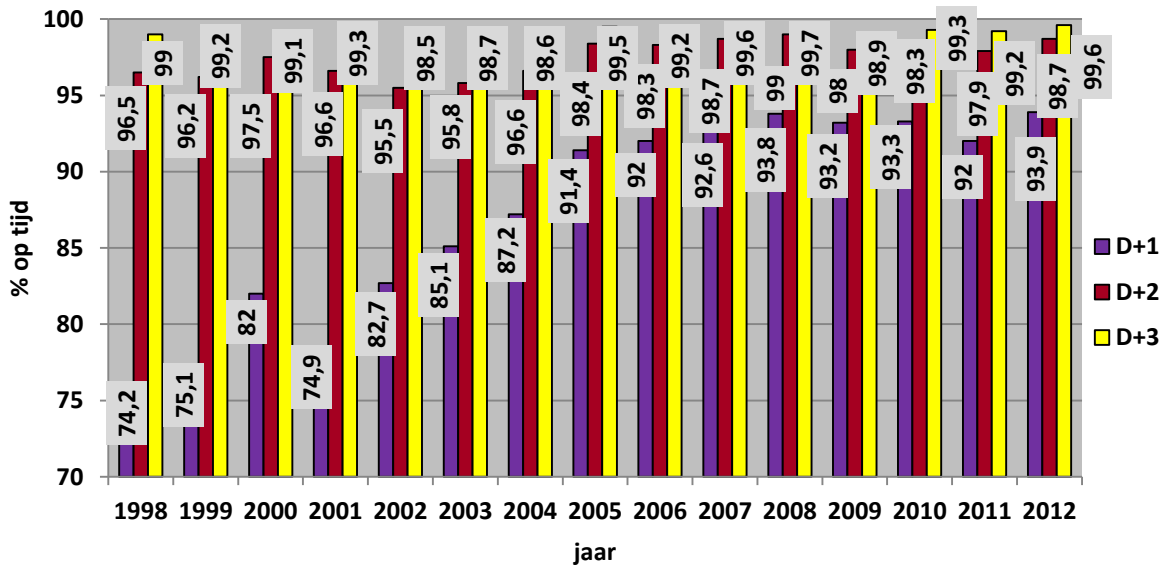
31. Het wetgevend kader stelt dat minstens 90% van de binnenlandse zendingen besteld worden binnen termijn D + 1 en minstens 97% binnen termijn D +2. Bpost behaalt deze doelstellingen sinds het jaar 2005. Misschien moeten deze kwaliteitsdoelstellingen geactualiseerd worden rekening houdende met de door bpost gerealiseerde kwaliteitsverbeteringen gedurende de laatste 10 jaar. Bpost behaalt de doelstellingen die zijn vastgelegd in het koninklijk besluit. Bijgevolg is geen sanctieregime van toepassing.

<sup>10</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2012 voor het BIPT en bpost voor januari en februari 2012 en Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost voor maart 2012 tot en met december 2012

<sup>11</sup> ERGP report 2013 on the quality of service and end-user-satisfaction, pagina 23, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/documentation;](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation;)



GRAFIEK 3: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 1998 TOT 2012 - % OP TIJD<sup>12</sup>

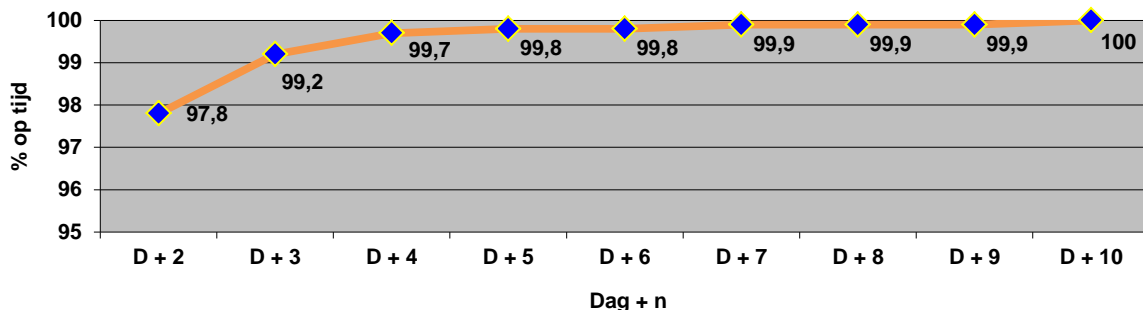


32. Verder stipt het BIPT aan dat bpost de laatste jaren haar netwerk van rode brievenbussen grondig heeft gereorganiseerd waardoor het lichtingsuur van vele brievenbussen vervroegd is. De consument heeft echter wel de keuze: ofwel zijn post dicht bij huis in de bus doen, wetend dat de lichter erg vroeg 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.

### 3.2.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost

33. Uit de BELEX-studie<sup>13</sup> ("Non-Prior") blijkt dat 97,8% van de binnenlandse niet-prioritaire brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 2 en 99,2% van de binnenlandse niet-prioritaire zendingen op Dag + 3.

GRAFIEK 4: JAAROVERZICHT NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFPOST - % CUMULATIEF<sup>14</sup>



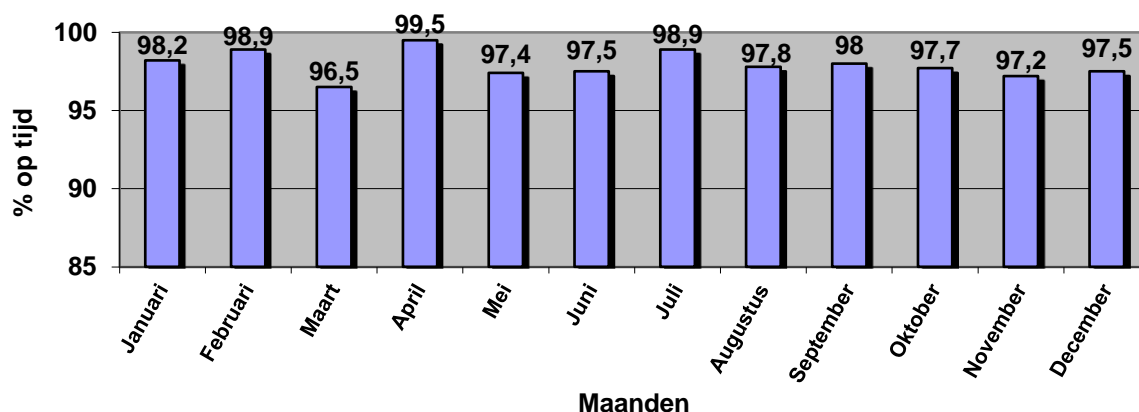
<sup>12</sup> BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 1999

<sup>13</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2012 voor het BIPT en bpost voor januari en februari 2012 en Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost voor maart 2012 tot en met december 2012

<sup>14</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2012 voor het BIPT en bpost voor januari en februari 2012 en Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost voor maart 2012 tot en met december 2012

34. In 2012 werden acht inductiedagen<sup>15</sup> beschouwd als een gebeurtenis van overmacht. Deze inductiedagen zijn geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2012.
35. Op basis van de grafiek met de maandresultaten van bpost blijkt dat de inspanningen die bpost heeft gedaan in 2012 om haar verzendingstermijnen te garanderen gedurende alle maanden van het jaar resultaat hebben opgeleverd. Zoals voor de prioritaire brievenpost waarborgt bpost voor de niet-prioritaire zendingen een continue kwaliteit. Dit conform artikel 144 quater, § 1, dat stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

GRAFIEK 5: JAAROVERZICHT NON PRIOR PER MAAND - % OP TIJD<sup>16</sup>

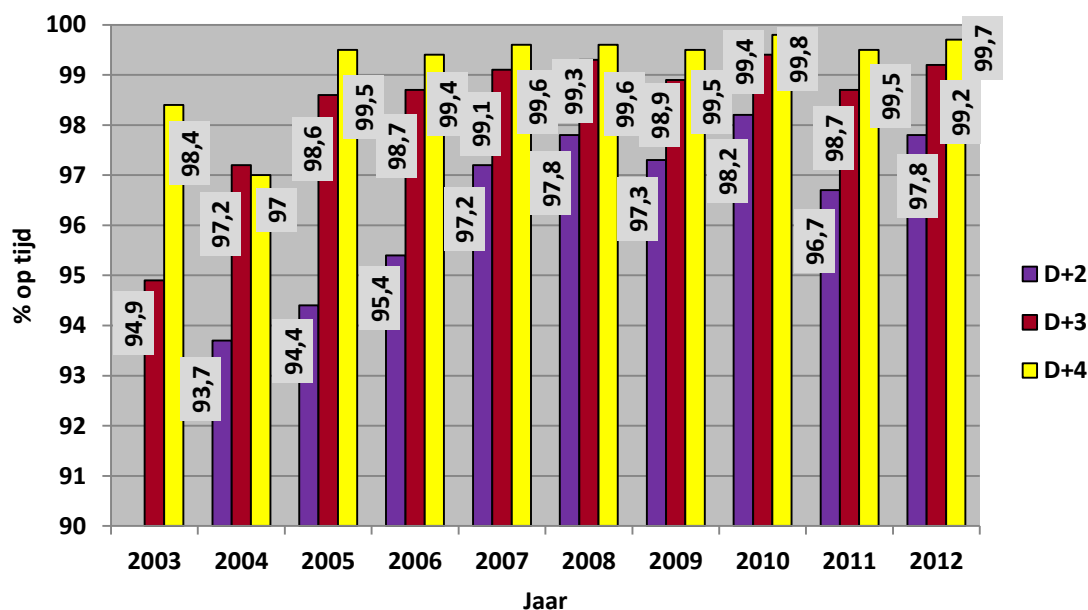


36. In grafiek 6 vindt men de resultaten van de niet-prioritaire zendingen vanaf het jaar 2002. Dit is het jaar waarin bpost gestart is met zijn aanbod van niet-prioritaire brievenpost. Eind 2002 introduceerde bpost een specifiek aanbod van prioritaire en niet-prioritaire brieven die de gebruikers de keuze liet tussen 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 zou verdwijnen 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; het niet-prioritaire aanbod is immers niet beschikbaar via postzegels maar enkel via een andere frankeringswijze zoals frankeremachines. Het is nu eerder een dienstverlening aan de bedrijfswereld. Het betreft metingen die zijn uitgevoerd door onafhankelijke onderzoeksbureaus, GfK en Spectos. Op basis van de grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2012 duidelijker beter zijn, namelijk van 96,7% in 2011 naar 97,8% in 2012.

<sup>15</sup> 30 en 31 januari 2012, 6 en 13 februari 2012, 14 en 15 november 2012, 7 en 10 december 2012 ten gevolge van de intersectorale staking van 30 januari 2012, de uitzonderlijke weersomstandigheden op 3 februari, 13 februari en 7 december en de Europese actiedag tegen de besparingen van 14 november 2012

<sup>16</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2012 voor het BIPT en bpost voor januari en februari 2012 en Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost voor maart 2012 tot en met december 2012

GRAFIEK 6: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR NIET-PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 2003 TOT 2011 - % OP TIJD<sup>17</sup>



### 3.2.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

37. Bpost meet de aangetekende zendingen conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de aangetekende binnenlandse stukpostzendingen.
38. 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<sup>18</sup>. 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"-volg-systeem voor de aangetekende zendingen.
39. 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 en nadien aan het onderzoeksbureau Spectos.

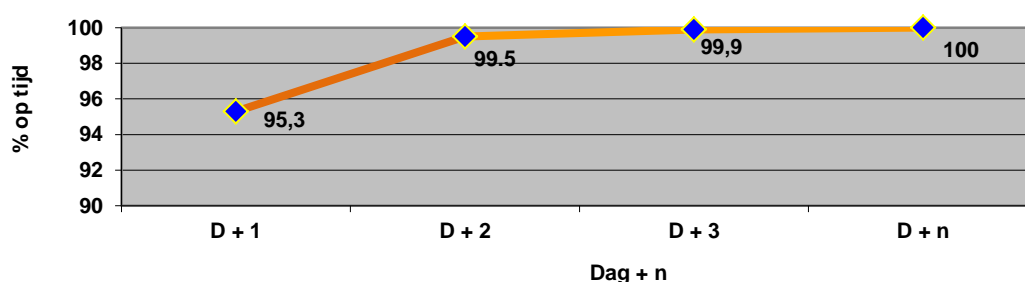
<sup>17</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2002

<sup>18</sup> 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

40. In 2012 werden op vraag van het BIPT 120 reële testzendingen verstuurd door het onderzoeksbureau GfK tot en met februari 2012 en door Spectos vanaf maart 2012. Het BIPT eist conform het protocol minimaal 100 testzendingen. Zowel GfK als Spectos zijn aangesteld door bpost om na te gaan of de resultaten van de interne bpost-metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. Op basis van deze summere steekproef is het mogelijk de data uit het informaticasysteem van bpost te vergelijken met de reële testzendingen. Uit deze steekproef bleek dat de resultaten<sup>19</sup> in lijn liggen met de interne metingen van het track-en-tracesysteem. Op basis van deze steekproef kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost in lijn liggen met de werkelijkheid.

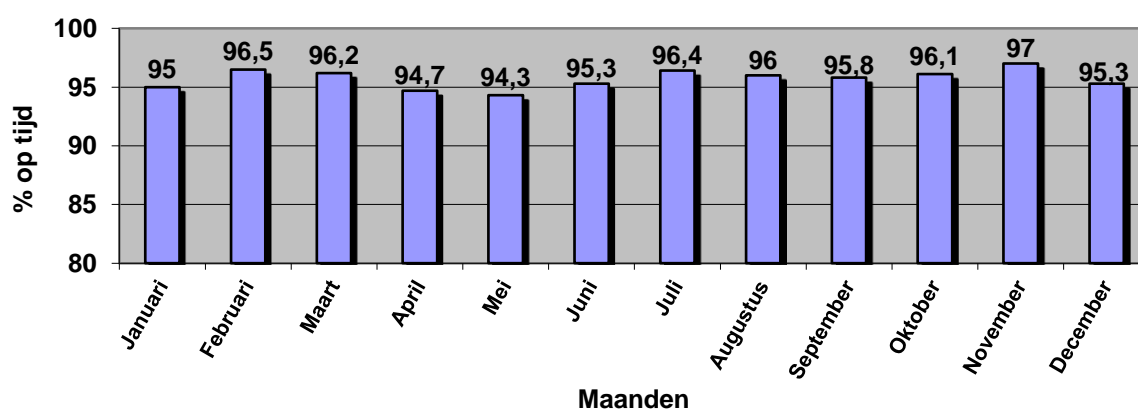
41. Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 95,3% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de bestemming bereikte op Dag + 1 en 99,5% op Dag + 2.

GRAFIEK 7: JAAROVERZICHT AANGETEKENE STUKPOSTZENDINGEN - % CUMULATIEF<sup>20</sup>



42. Op basis van de onderstaande maandresultaten van bpost blijkt dat bpost er in slaagt om een constante dienstverlening te garanderen gezien de maandresultaten schommelen tussen de 94% en 97%. Dit conform artikel 144quater, dat stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

GRAFIEK 8: JAAROVERZICHT AANGETEKENE STUKPOSTZENDINGEN PER MAAND - % OP TIJD<sup>21</sup>



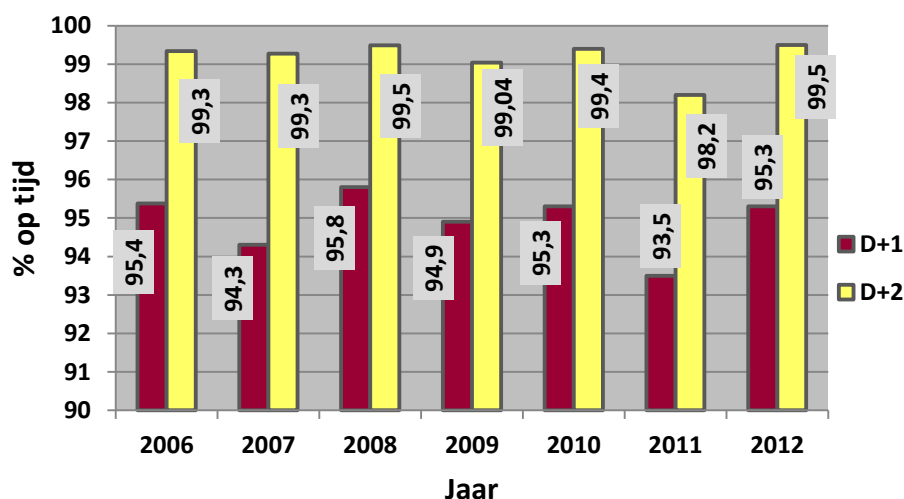
<sup>19</sup> Op basis van de 120 testzendingen was 94,2% op tijd. Dit cijfer stemt in grote mate overeen met het interne cijfer van bpost van 93,5%. Het testresultaat is duidelijk beter dan het interne resultaat van bpost. Gezien de beperkte populatie van de steekproef alsook het feit dat het resultaat van de testzendingen beter is dan het interne resultaat van bpost kan het BIPT de cijfers van bpost valideren.

<sup>20</sup> Rapportering van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

<sup>21</sup> Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT

43. In de onderstaande grafiek vindt men 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 2012 beter zijn tegenover 2011, namelijk van 93,5% in 2011 naar 95,7% in 2012. Het resultaat van 2012 is nog altijd minder dan het resultaat in 2008. Het wetgevende kader heeft echter geen specifieke kwaliteitsdoelstelling vastgelegd voor de aangetekende postzendingen en bijgevolg is er ook geen sanctieregime van toepassing.

GRAFIEK 9: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN VAN HET JAAR 2006 TOT 2011 - % OP TIJD<sup>22</sup>



#### 3.2.4. De binnenlandse stukpost-postpakketten

44. 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.
45. 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.

<sup>22</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2006

46. Sinds het advies van het BIPT van 16 november 2010<sup>23</sup> worden ten gevolge van de aanpassingen aan de karakteristieken van deze diensten de Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack opnieuw als universele postdiensten beschouwd. Ingevolge het BIPT-besluit van 19 juni 2012 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2010 van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenlandse stukpost-postpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost werd aan bpost gevraagd enerzijds een herweging te doen van elke component van de postpakketten en anderzijds vanaf 2011 twee resultaten te rapporteren met betrekking tot de binnenlandse stukpost-postpakketten, namelijk Dag + 1 voor Taxipost 24h, Taxipost Secur, Taxipost Paypack en Dag + 2 voor Taxipost LLS.
47. 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" tot en met februari 2012 en aan Spectos vanaf maart 2012. In 2012 werden 135 testpakjes verstuurd om na te gaan of de resultaten van de interne metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. Het protocol tussen bpost en het BIPT eist minimaal 100 testpakjes. Sinds de BIPT-aanbeveling van 2011 voldoet bpost aan deze verplichting om minimaal 100 testpakjes te versturen, zoals voorgeschreven in het protocol, en deze proportioneel te verdelen over de te controleren postpakketten, namelijk LLS, bpack 24H, bpack Secur en bpack pay back. Op basis van de resultaten<sup>24</sup> van de steekproef kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost in lijn liggen met de werkelijkheid.
48. Op basis van deze nieuwe rapporteringsverplichting wordt er nu een onderscheid gemaakt tussen de stukpostpakketten<sup>25</sup> met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 enerzijds en de stukpostpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 anderzijds.

---

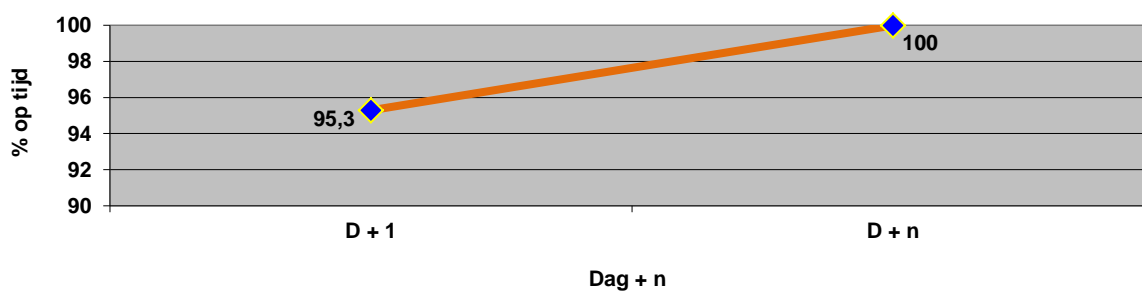
<sup>23</sup> Het advies van het BIPT van 16 november 2010 betreffende het Premium-aanbod van bpost inzake nationale pakketten voor particulieren

<sup>24</sup> Er waren in totaal 132 testzendingen waarvan 109 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 en 23 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2. Voor de 23 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 was 100% van de testzendingen op tijd terwijl het interne cijfer van bpost 98% was. Het testresultaat komt dus overeen met het interne resultaat van bpost. Voor de 109 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 was 98,4% van de testzendingen op tijd terwijl het interne cijfer van bpost 95,3% was. Het testresultaat is duidelijk beter dan het interne resultaat van bpost. Gezien de beperkte populatie van de steekproef alsook het feit dat het resultaat van de testzendingen beter is dan het interne resultaat van bpost kan het BIPT de cijfers van bpost valideren.

<sup>25</sup> Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack

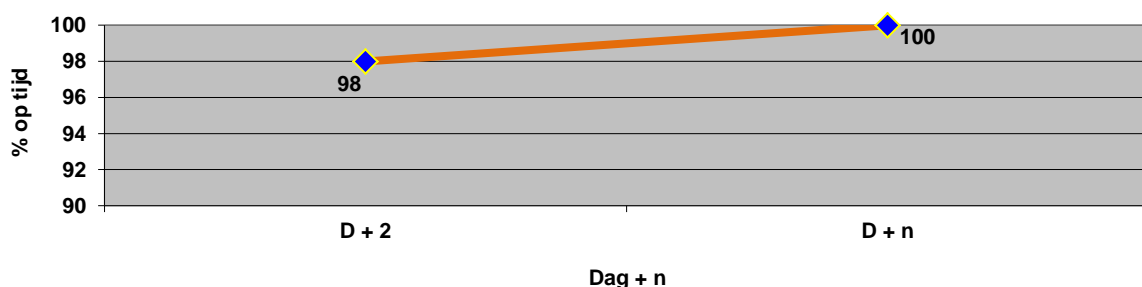
49. Uit de interne meetresultaten van bpost blijkt dat 95,3% van de binnenlandse stukpostpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1<sup>26</sup> de bestemming bereikte op Dag + 1.

GRAFIEK 10: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET KWALITEITSDOELSTELLING DAG + 1 (BPACK 24H, BPACK SECUR EN BPACK PAY BACK) - %-CUMULATIEF<sup>27</sup>



50. Uit de interne meetresultaten van bpost blijkt dat 98% van de binnenlandse stukpostpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2<sup>28</sup> de bestemming bereikte op Dag + 2.

GRAFIEK 11: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET KWALITEITSDOELSTELLING DAG + 2 (LLS) - %-CUMULATIEF<sup>29</sup>



51. In tegenstelling tot de voorgaande diensten blijkt op basis van grafiek 12 dat de kwaliteit van de bestelling van de stukpost-postpakketten nog niet stabiel is gedurende het gehele jaar. In 2012 was er vooral een kwaliteitsprobleem voor de stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 in juni. In juni 2012 is de kwaliteit gedaald tot 92% waar in de andere maanden van het jaar een gemiddelde kwaliteit van 95% wordt behaald.

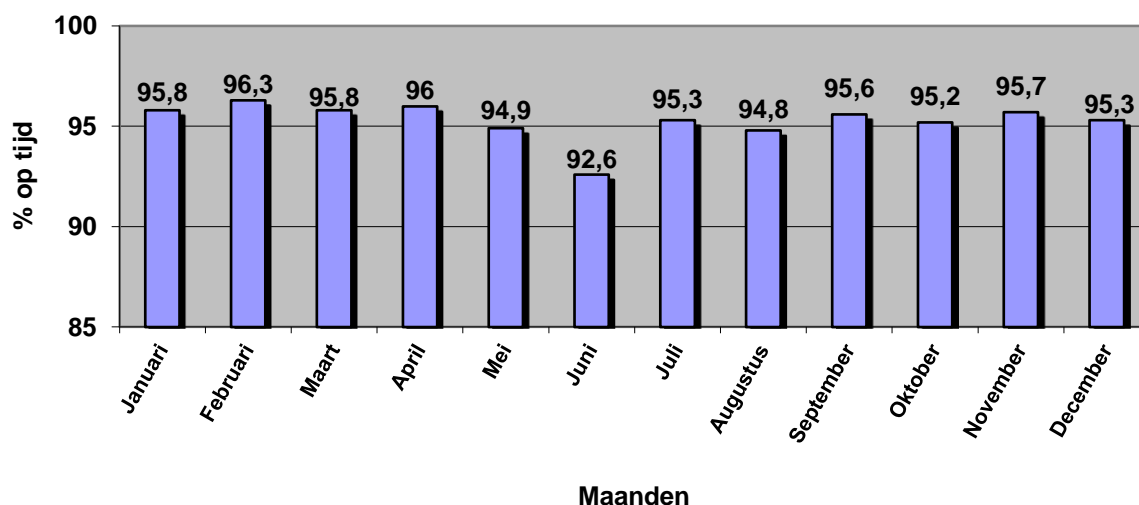
<sup>26</sup> Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack

<sup>27</sup> Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

<sup>28</sup> Taxipost LLS

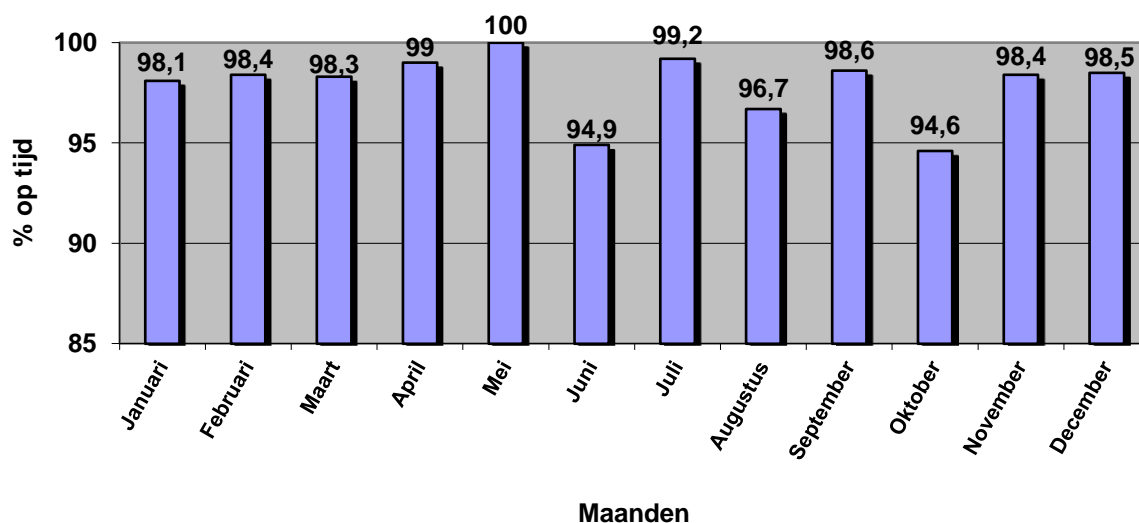
<sup>29</sup> Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

GRAFIEK 12: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET DOELSTELLING DAG+1 PER MAAND - % OP TIJD<sup>30</sup>



52. De kwaliteit van de stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 is evenmin stabiel gedurende het gehele jaar daar er een terugval was van de kwaliteit in juni en oktober.

GRAFIEK 13: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET DOELSTELLING DAG+2 PER MAAND - % OP TIJD<sup>31</sup>



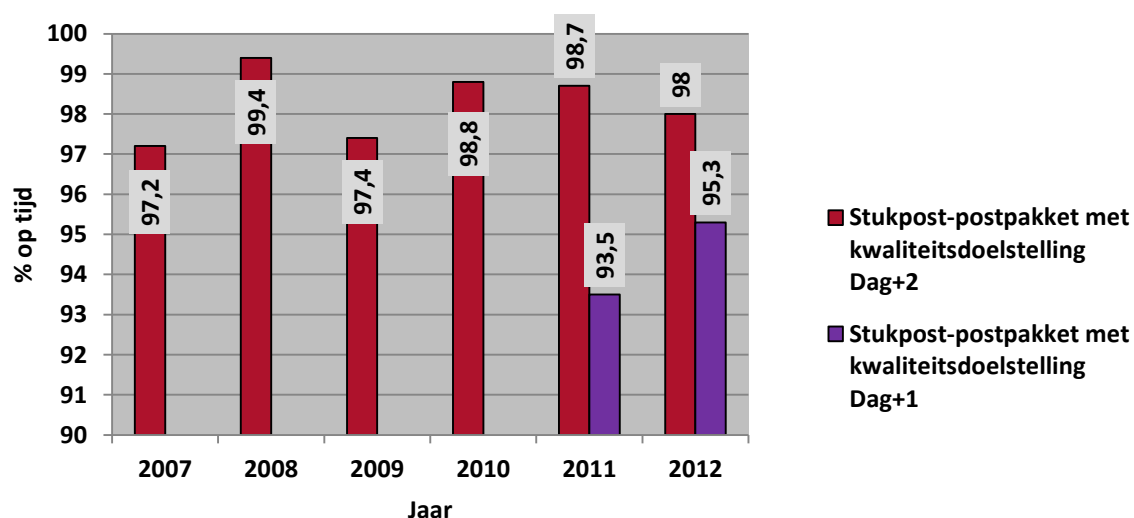
53. In grafiek 14 vindt men de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2007, het jaar waarin het BIPT gestart is met het controleren van de bestellingstermijnen van de stukpost-postpakketten. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2012 wisselend zijn tegenover 2011: er is namelijk een daling van de stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 van 98,7% in 2011 naar 98% in 2012 en een stijging van de stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 van 93,5% in 2011 naar 95,3% in 2012.

<sup>30</sup> Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT

<sup>31</sup> Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT



GRAFIEK 14: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN VAN HET JAAR 2007 TOT 2012 - % OP TIJD<sup>32</sup>

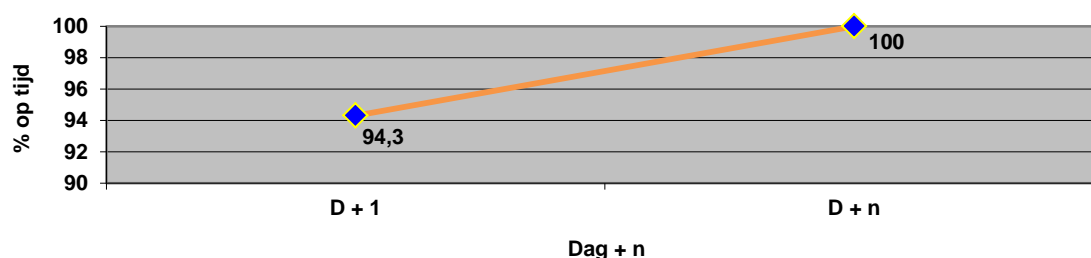


### 3.2.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

54. IPC meet de binnenkomende prioritaire brievenpost via het externe marktonderzoeksbureau TNS UK (Verenigd Koninkrijk) en Ipsos (Duitsland). Deze meting moet in overeenstemming zijn met 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.

55. Uit de resultaten van de controle van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen blijkt dat 94,3% 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 2012 werd 93,9% van de binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost besteld binnen Dag + 1. De binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen werden zelfs sneller besteld met 94,3% op Dag + 1.

GRAFIEK 15: JAAROVERZICHT BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST - % CUMULATIEF<sup>33</sup>

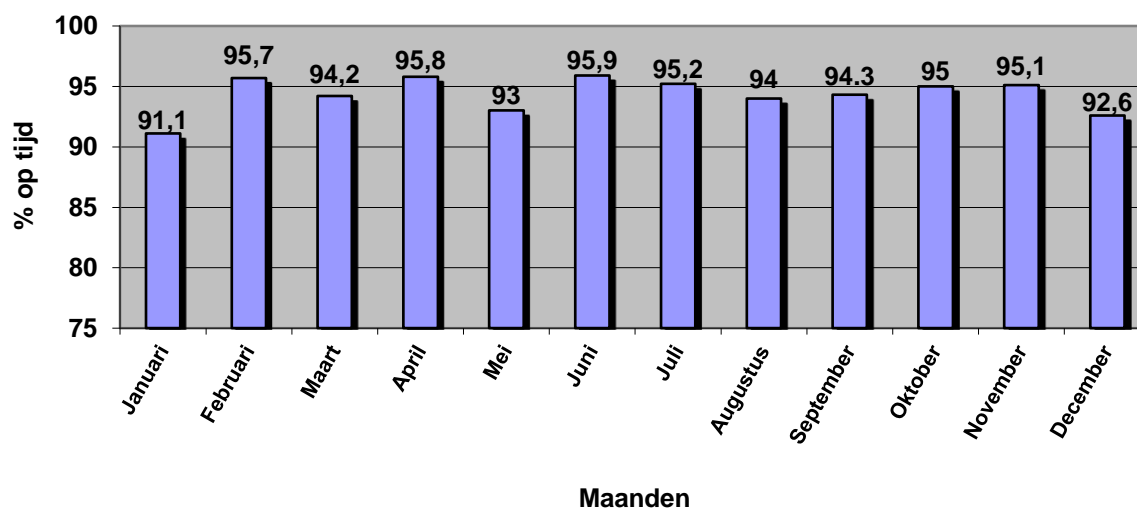


<sup>32</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2007

<sup>33</sup> IPC-rapportering aan het BIPT betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

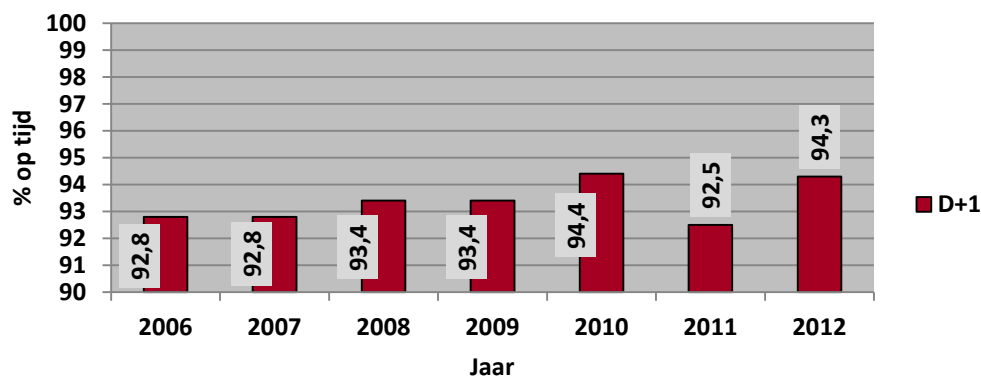
56. Op basis van de onderstaande maandresultaten van bpost blijkt dat bpost bijkomende inspanningen moet doen om een constante dienstverlening te garanderen, in het bijzonder tijdens de eindejaarsfeesten, zodat onder andere kerst- en eindejaarskaartjes op tijd bezorgd worden. Artikel 144quater stelt dat de kwaliteitsnormen zowel betrekking hebben op de verzendingsduur als op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

GRAFIEK 16: JAAROVERZICHT VAN DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST PER MAAND - % OP TIJD<sup>34</sup>



57. Hieronder vindt men 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 2012 bijna opnieuw het niveau hebben van 2010. Het wetgevende kader stelt dat minstens 90% van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost besteld wordt binnen termijn D + 1 en minstens 97% binnen termijn D + 2. Bpost behaalt deze doelstellingen voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost ruimschoots. Gezien bpost deze doelstelling behaalt, is er geen sanctieregime van toepassing.

GRAFIEK 17: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST VAN HET JAAR 2006 TOT 2011 - % OP TIJD<sup>35</sup>



<sup>34</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2011 voor het BIPT en De Post

<sup>35</sup> 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 2012

58. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK)<sup>36</sup> 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 wordt in overeenstemming met artikel 16, 2°, van het vierde beheerscontract samengesteld uit de verderop vermelde elementen met een aanduiding van het aandeel van elke postdienst in dat pakket. Op verzoek van het BIPT werd er na de kwaliteitscontrole 2011 een herweging gedaan door bpost van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket in 2011. Deze herweging wordt gebruikt voor het berekenen van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) voor het jaar 2012, namelijk:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (50,1%);
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (31,5%);
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (6,3%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 (1,1%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 (0,1%);
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (10,9%).

59. In tabel 1 vindt men de resultaten van de verzendingstermijnen betreffende de kleingebruikersdiensten.

TABEL 1: ALGEMENE KWALITEIT BETREFFENDE DE EERBIEDIGING VAN DE VERZENDINGSTERMIJN

Categorie + Termijn	Weging	Resultaat	Doelstelling
Prior D + 1	50,1	93,9%	
Non Prior D + 2	31,5	97,8%	
Aangetekende zendingen D + 1	6,3	95,7%	
Postpakketten D + 1	1,1	95,3%	
Postpakketten D + 2	0,1	98%	
Binnenkomende internationale brievenpost D + 1	10,9	94,3%	
<b>TOTALE KWALITEITSINDEX</b>	<b>100</b>	<b>95,3%</b>	<b>95%</b>

60. Het resultaat van 95,3% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) in het jaar 2012 en werd conform artikel 9 van het vierde beheerscontract gebruikt om de kwaliteitsbonus te berekenen, met name de additionele tariefverhogingsmarge naast de verhoging van het gezondheidsindexcijfer voor de postdiensten van het kleingebruikerspakket. Bpost verwerft overeenkomstig het regelgevende kader een kwaliteitsbonus zodra het gemiddeld gerealiseerde kwaliteitsresultaat beter is dan 90%. Conform de formule<sup>37</sup> bedraagt deze kwaliteitsbonus 2,82% voor het jaar 2012 en kan bpost haar posttarieven met 2,82% extra verhogen boven de gezondheidsindex en de overgedragen marges. Deze marge werd in rekening gebracht bij de BIPT-analyse van het tariefvoorstel van bpost voor de volle tarieven per stuk voor het jaar 2014.

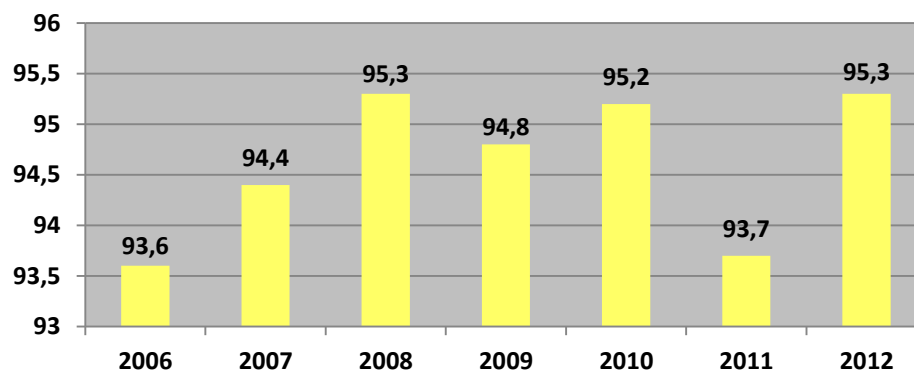
61. Bpost eerbiedigt de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, aangezien 95,3% van de zendingen op tijd worden besteld terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

<sup>36</sup> Artikel 9, 2° a) van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post NV van publiek recht

<sup>37</sup>  $QB = (GGK-90)^2 / 1000$  met name  $(95,3-90)^2 / 1000 = 2,82\%$

62. Tegenover 2011 stelt het BIPT een sterke toename vast van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit van 1,6%, namelijk 95,3% in 2012 tegenover 93,7% in 2011. Deze sterke toename van kwaliteit zorgt ervoor dat bpost de algemene kwaliteitsdoelstelling 2012 behaalt die vastgelegd is tussen de Staat en bpost, wat niet het geval was in 2011. Het resultaat van 2012 is equivalent aan het resultaat van 2008 waardoor er de laatste vier jaar geen toename was van de kwaliteit. In ieder geval is de sterke kwaliteitsinspanning van bpost in 2012 zeer positief en deze prestatie moet bpost in staat stellen zijn kwaliteit verder te verhogen in de nabije toekomst.

GRAFIEK 18: RESULTATEN VAN DE INDEX VAN DE GEMIDDELDE GEREALISEERDE KWALITEIT VOOR HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET SINDE DE INWERKINGTREDING VAN HET VIERDE BEHEERSCONTRACT - % OP TIJD<sup>38</sup>



### 3.2.7. Sanctieregime

63. 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.
64. Artikel 8 en 9 van het bovenvermelde koninklijk besluit regelen de correctiemaatregelen ingeval de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, de verzendingstermijnen niet naleeft. Het sanctieregime betreft echter enkel de niet-naleving 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 ruimschoots en bijgevolg is het bovenvermelde sanctieregime niet van toepassing.

<sup>38</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

### 3.2.8. Evaluatie actieplan 2011/2012 naar aanleiding van de resultaten 2012

65. Uit de resultaten 2012 blijkt dat de onderstaande maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2011 duidelijk het beoogde effect hebben gehad. In 2011 en 2012 werden een twintigtal bijsturingsmaatregelen getroffen die we kunnen opdelen in drie grote categorieën:

- versterken van het kwaliteitsmanagement;
- acties om de kwaliteit te verbeteren;
- acties op het vlak van personeelsbeheer.

66. In concreto werden de volgende acties ondernomen in 2011 en 2012 om de kwaliteit van de bezorgingstermijnen te verhogen:

- Het versterken van het kwaliteitsmanagement door de volgende 10 concrete acties:
  - o Het verbeteren van de kwaliteitsmeetsystemen;
  - o Beter gebruikmaken van de mobiele antennes om de problemen in het postnetwerk te reduceren;
  - o Betere kwaliteitsrapportering;
  - o Betere en snellere follow-up van de klachten;
  - o Versterken van de dagdagelijkse controlewerkzaamheden;
  - o Het dagdagelijks analyseren van afwijkingen tegenover de kwaliteitsdoelstellingen;
  - o Maandelijks prestatieanalyse van de 5 regionale platforms met de minste resultaten;
  - o Overleg met de postbodes betreffende het belang van kwaliteit;
  - o Uitdragen van het kwaliteitsproject "Customer First";
  - o Integratie van het kwaliteitsaspect in het driemaandelijks review-proces.
- In 2012 zal bpost de volgende vijf nieuwe acties ondernemen om de kwaliteit te verbeteren:
  - o Herziening van de LEAN-benadering via het concept "Kaizen", namelijk het concept van continu verbeteren;
  - o Een externe klacht per kwartaal in detail analyseren en een aangepast actieplan implementeren;
  - o Een concreet actieplan om de kwaliteitsimpact te minimaliseren tijdens reorganisatieprocessen;
  - o Detailanalyse van belangrijke interne klachten;
  - o Actieplan ontwikkelen om de kwaliteitsimpact van de winter te reduceren.
- In 2012 zullen de volgende acties worden ondernomen inzake personeelsbeheer:
  - o Verbeteren van de stabiliteit in de organisatie door de rotatiegraad te verminderen;
  - o Consequent toepassen van disciplinaire maatregelen, in het bijzonder in gevallen die een impact hebben op de kwaliteit;
  - o Voorzien in voldoende menselijke middelen;
  - o Uitdragen van "B.people"-initiatief in de organisatie;
  - o Continu werken aan het sociaal klimaat via onder andere het sociale charter.

### 3.2.9. Onderhoud met bpost inzake resultaten 2012

67. Naar aanleiding van de resultaten 2012 heeft het BIPT een onderhoud gehad met bpost in 2013 om de resultaten 2012 te bespreken.
68. Tijdens het overleg heeft bpost bevestigd dat er in 2013 verder zal gewerkt worden aan de succesvolle initiatieven van 2012.
69. Bijkomend werden de volgende acht nieuwe initiatieven genomen:
- Maandelijks feedback m.b.t. de cruciale verbeterpunten van het “Process Core Team” van distributie;
  - Installatie van een geïntegreerd klachtenproces bestaande uit de volgende elementen:
    - o Elke klacht wordt besproken met de betrokken postbode;
    - o Indien er meer dan 3 klachten zijn per maand per postbode wordt er een verbeterproces afgesproken met de betrokken postbode;
    - o Klachten worden steeds besproken in de operationele vergaderingen;
  - Bij het opleiden en evalueren van medewerkers wordt rekening gehouden met de klachten;
  - Indien de klant afwezig is wanneer de postbode aanbelt met een aangetekende zending of pakje, laat de postbode een bericht achter met het exacte uur wanneer de postbode is langsgeweest;
  - Ontwikkelen en communiceren van duidelijke regels m.b.t. het aanvaarden van klachten
  - Het volgen van ongegronde klachten;
  - Implementeren van een vakantieplan per operationeel platform dat wordt gevolgd door de distributiemanagers;
  - Regelmatige steering-groepvergaderingen met de deelname van de process managers en de distributiemanagers.

## **4. MAATREGELEN GETROFFEN DOOR HET BIPT**

70. Het BIPT stelt 3 acties voor naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2012:

- herweging van het kleingebruikerspakket door bpost;
- specifieke rapporteringsverplichting van bpost met betrekking tot de BELEX-meting en de testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen;
- audit van de meetsystemen.

### **4.1. Herweging van het kleingebruikerspakket door bpost**

71. Sinds 2009 vraagt het BIPT aan bpost dat er jaarlijks een herweging wordt gedaan van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket zoals bepaald in artikel 16, 2°, van het beheerscontract. Dit betekent dat het relatieve aandeel van elke component van het kleingebruikerspakket herwogen wordt in functie van de reële volumes van de verschillende componenten van het kleingebruikerspakket. Hierdoor stemt de gemiddelde gerealiseerde kwaliteitsindex overeen met de werkelijke gerealiseerde volumes van bpost.

72. Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2012 vraagt het BIPT aan bpost dat er een herweging wordt gedaan in 2012 van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket zoals bepaald in artikel 16, 2°, van het beheerscontract, om deze cijfers te gebruiken voor de kwaliteitscontrole 2013.

### **4.2. Specifieke rapporteringsverplichting van bpost met betrekking tot de BELEX-meting en de testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen**

73. Bpost heeft het nieuwe BELEX-contract toegewezen aan het Duitse onderzoeksbureau Spectos in plaats van de huidige contractant GfK. In 2013 zijn afspraken gemaakt met bpost met betrekking tot de rapportering over de Spectos-resultaten door bpost aan het BIPT.

74. Hetzelfde geldt voor de specifieke rapportering met betrekking tot de testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen.

75. Het BIPT vraagt dan ook dat deze twee nieuwe rapporteringsverplichtingen worden gerespecteerd.

### **4.3. Audit van de meetsystemen**

76. In 2012 heeft het BIPT via een externe auditor (PwC) een audit opgestart met betrekking tot de meetinstrumenten voor het meten van de verzendingstermijnen van de volgende vier diensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket:

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

77. Het BIPT vraagt dan ook dat bpost een actieplan opstelt in 2013 met betrekking tot de bevindingen die zijn vastgesteld door de auditor.

## 5. CONCLUSIE

78. 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.
79. Bpost haalt ook haar doelstelling van het vierde beheerscontract met betrekking tot 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 besteld, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.



## Beroepsmogelijkheden

Overeenkomstig artikel 2, § 1, 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 hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit 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 bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door 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. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Voorzitter van de Raad

## BIJLAGE

### Grafieken

Grafiek 1:	Jaaroverzicht prioritaire stukpost brievenpost - % cumulatief .....	7
Grafiek 2:	Jaaroverzicht prior per maand - % op tijd .....	8
Grafiek 3:	Verzendingstermijnen voor prioritaire brievenpost van het jaar 1998 tot 2011 - % op tijd .....	9
Grafiek 4:	Jaaroverzicht niet-prioritaire stukpostbrievenpost - % cumulatief .....	9
Grafiek 5:	Jaaroverzicht non prior per maand - % op tijd .....	10
Grafiek 6:	Verzendingstermijnen voor niet-prioritaire brievenpost van het jaar 2003 tot 2011 - % op tijd .....	11
Grafiek 7:	Jaaroverzicht aangetekende stukpostzendingen - % cumulatief .....	12
Grafiek 8:	Jaaroverzicht aangetekende stukpostzendingen per maand - % op tijd .....	12
Grafiek 9:	Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van het jaar 2006 tot 2011 - % op tijd .....	13
Grafiek 10:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+1 (BPACK 24H, BPACK SECUR en BPACK PAY BACK) - % cumulatief .....	15
Grafiek 11:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+2 - % cumulatief.....	15
Grafiek 12:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met doelstelling Dag+1 per maand - % op.....	16
Grafiek 13:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met doelstelling Dag+1 per maand - % op.....	16
Grafiek 14:	Verzendingstermijnen voor binnenlandse stukpost-postpakketten van het jaar 2007 tot 2011 - % op tijd .....	17
Grafiek 15:	Jaaroverzicht binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost - % cumulatief .....	17
Grafiek 16:	Jaaroverzicht van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost per maand - % op tijd .....	18
Grafiek 17:	Verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost van het jaar 2006 tot 2011 - % op tijd ...	18
Grafiek 18:	Resultaten van de index van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het kleingebruikerspakket sinds de inwerkingtreding van het vierde beheerscontract .....	20

### Tabellen

Tabel 1:	Algemene kwaliteit betreffende de eerbiediging van de verzendingstermijn..	19
----------	--	----

## AFKORTINGEN

GfK Audimetrie en Spectos	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.
TNS UK (VK) en Ipsos (Duitsland)	Het externe marktonderzoeksbureau dat het externe grensoverschrijdende meetsysteem van IPC toepast betreffende de bedeling van grensoverschrijdende prioritaire stukpostbrievenpost