

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 10 OKTOBER 2016
MET BETREKKING TOT
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2015
VAN DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOST BRIEFWISSELING,
DE BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOST BRIEFWISSELING,
DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOST ZENDINGEN,
DE BINNENLANDSE STUKPOST POSTPAKKETTEN EN
DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE
STUKPOST BRIEVENPOST**

niet-vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

1 Doel.....	3
2 Retroacta	3
3 Wettelijke basis.....	4
4 Controle van de verzendingstermijnen	6
4.1. DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING.....	7
4.2. DE BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING	8
4.3. DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN.....	9
4.4. DE BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN.....	10
4.5. DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEFWISSELING.....	11
4.6. DE INDEX INZAKE GEMIDDELD GEREALISEERDE KWALITEIT VOOR HET JAAR 2015.....	12
5 Evaluatie actieplan 2014/2015 naar aanleiding van de resultaten van 2015	14
6 Vaststellingen van het BIPT	16
7 Correctiemaatregel ter investering van projecten ter kwaliteitsverbetering	16
8 Besluit	17
9 Beroepsmogelijkheden	18
Bijlage: force majeure-gebeurtenissen	19

1 Doel

1. Dit besluit beoogt de toepassing van artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 betreffende de toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven zoals gewijzigd volgens het KB van 19 april 2014 (hierna “het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV”), 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 stukpostbriefwisseling.
2. In geval van niet-naleving door de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, van de normen vastgelegd in artikel 34, 2°, a van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV past het BIPT de correctiemaatregelen toe van artikel 8 en 9 van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 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 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven zoals gewijzigd volgens het KB van 19 april 2014 (hierna “het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991”).¹
3. Dezelfde controle van de verzendingstermijnen door het BIPT is ook voorgeschreven in artikel 5 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.²

2 Retroacta

4. Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:
 - de bpost-tabellen, overgezonden naar het BIPT op 19 april 2016, betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de aangetekende zendingen en pakjes inclusief de lijst van de desbetreffende testzendingen;
 - de resultaten van de BELEX-studie voor de “Prior”- en “Non-prior”-zendingen uitgevoerd door “Spectos” in opdracht van bpost. Bpost heeft op 19 april 2016 de jaarrapportering overgemaakt aan het BIPT;
 - het schrijven van IPC³ betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling steunend op het “UNEX”-meetsysteem van 10 mei 2016;

¹ Voor een afwijking tot 6% van de kwaliteitsnorm inzake prioritaire brievenpost (93%), kan volgens artikel 9 §1 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 een verplichte investering van 600.000 EUR opgelegd worden voor elke afwijking van 1%. Voor een afwijking vanaf 6% van de kwaliteitsnorm inzake prioritaire brievenpost (93%), kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR opgelegd worden voor elke afwijking van 1%.

² Het vijfde beheerscontract was van toepassing tot en met 31 december 2015. Dezelfde controle van de verzendingstermijnen is ook voorzien in het zesde beheerscontract dat van toepassing zal zijn van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2020.

³ International Post Corporation: een coöperatieve vereniging van 24 Europese, Noord-Amerikaanse en Aziatische postale operatoren.

- het antwoord van bpost van 12 mei 2016 op de vraag van het BIPT betreffende de herweging van het kleingebruikerspakket;
- het antwoord van het BIPT van 12 juni 2015 en 31 maart 2016 op de vragen van bpost betreffende de neutralisatie van force-majeure gebeurtenissen;
- het antwoord van bpost van 24 augustus 2016 op de vraag van het BIPT betreffende het actieplan 2014/2015 en de toepassing van artikel 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV;
- de PowerPoint-presentatie van bpost van 24 augustus 2016 betreffende “Mail Service Operations: Quality”.

De resultaten van 2015 werden door de directie van bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT op 24 augustus 2016.

3 Wettelijke basis

5. 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.
6. Artikel 32 van het KB 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 prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg;
 - binnenlandse aangetekende stukpostzendingen tot 2 kg;
 - binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling tot 2 kg;
 - binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg;
 - binnenlandse stukpost-postpakketten.
7. 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 (hierna “D+1”) voor de eerste drie postdiensten en Dag+2 (hierna “D+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.
8. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt:
 - wat betreft de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, wordt gebruik gemaakt van de norm CEN EN 13850.⁴ Het BIPT controleert de meting van de naleving van de termijnen;
 - wat de binnenlandse niet-prioritaire stukpost-briefwisseling betreft, wordt gebruik gemaakt van de norm CEN EN 14508.⁵ Ook hier controleert het BIPT de meting van de naleving van de termijnen;

⁴ CEN EN 13850:2012 “Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van terpostbezorging tot en met aflevering op adres van losse priority post en losse first class post”.

- in verband met de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost maakt bpost gebruik van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850.⁶ Het vijfde beheerscontract alsook de secundaire wetgeving stipuleren dat bpost gebruikmaakt van het UNEX-meetsysteem. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC maar het onderzoek zelf wordt uitgevoerd door de externe marktonderzoekbureaus TNS UK (Verenigd Koninkrijk) en IPSOS (Duitsland). Ook deze resultaten worden jaarlijks gepubliceerd;
 - voor de andere postdiensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket, zijnde stukpost-postpakketten en aangetekende stukpostzendingen, wordt de methode van de meting bepaald door het BIPT in overleg met de aanbieder van de universele dienst.⁷
9. Het BIPT publiceert jaarlijks via zijn website de resultaten van de controles van de kwaliteitscriteria.
 10. Artikel 34, 2° van het KB 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 D+1 minstens 93% van de prioritaire binnenlandse zendingen;
 - binnen termijn D+2 minstens 97% van de prioritaire binnenlandse zendingen;
 - vanaf het ogenblik dat de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen in het uitwisselingskantoor toekomen, gelden dezelfde verzendingstermijnen voor de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire als voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling.
 11. Er is een correctiemaatregel voorzien in het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991. Artikel 8 en 9 van het bovenvermelde koninklijk besluit regelen de correctiemaatregelen ingeval de aangewezen leverancier van de universele dienst, in casu bpost, de verzendingstermijnen niet naleeft. De correctiemaatregel bestaat erin dat de aanbieder van de universele dienst verplicht wordt te investeren in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden.
 12. De correctiemaatregel betreft echter enkel de niet-naleving van de normen die zijn vastgesteld in artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV. Het betreft hier uitsluitend de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen.⁸

⁵ CEN EN 14508:2003+A1:2007 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van losse niet-prioritaire post en losse tweede-klassepost".

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ Hoewel de kwaliteitsdoelstellingen in het vijfde beheerscontract hoger liggen dan in het KB tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991, stipuleert artikel 63 van het vijfde beheerscontract dat er geen sanctie mogelijk is bij de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen uit dit contract.

13. Artikel 5 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht neemt in hoofdzaak de bepalingen over van artikel 32 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV en voegt daaraan nog enkele verduidelijkingen toe. Het vijfde beheerscontract voorziet evenwel geen sanctieregime bij het niet bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen.⁹ Onderstaande tabel geeft de verschillende kwaliteitsvereisten weer:

Dienst	KB van 11 januari 2006	Vijfde beheerscontract
de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling	93% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2
de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling	/	95% binnen termijn D+2 97% binnen termijn D+3
de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen	/	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2
de binnenlandse stukpost-postpakketten	/	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2
de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling	/	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2

4 Controle van de verzendingstermijnen

14. Zowel het vijfde beheerscontract als de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens enerzijds de CEN-normen¹⁰ en anderzijds de protocols.¹¹
15. De resultaten van de verzendingstermijnen zijn reeds gecorrigeerd voor de toegestane force majeure-gebeurtenissen. Indien er zich force majeure-gebeurtenissen voordoen kan bpost vragen om deze force majeure-gebeurtenissen te neutraliseren. Het BIPT beoordeelt deze vraag aan de hand van enerzijds de force majeure-definitie die werd ingevoerd op verzoek van het BIPT conform het BIPT-besluit van 19 juni 2012¹² en anderzijds het memorandum¹³ van overeenkomst tussen het BIPT en bpost. Wanneer een gebeurtenis volgens het BIPT aan beide criteria voldoet, geeft het BIPT de goedkeuring tot neutralisatie.
16. Een overzicht van de aanvragen door bpost en de evaluatie ervan door het BIPT is terug te vinden in bijlage. In concreto werden in 2015 vijf gebeurtenissen door het BIPT aanzien als force majeure, met een impact op acht normdagen.

⁹ Artikel 63 van het beheerscontract bepaald namelijk dat de niet-naleving van de postverzendingstermijnen in artikels 5.2 tot 5.6 en artikel 6 uitgesloten zijn van enige eis tot een schadevergoeding.

¹⁰ Zie voetnoten 4 en 5.

¹¹ Zie voetnoten 6 en 7.

¹² "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."

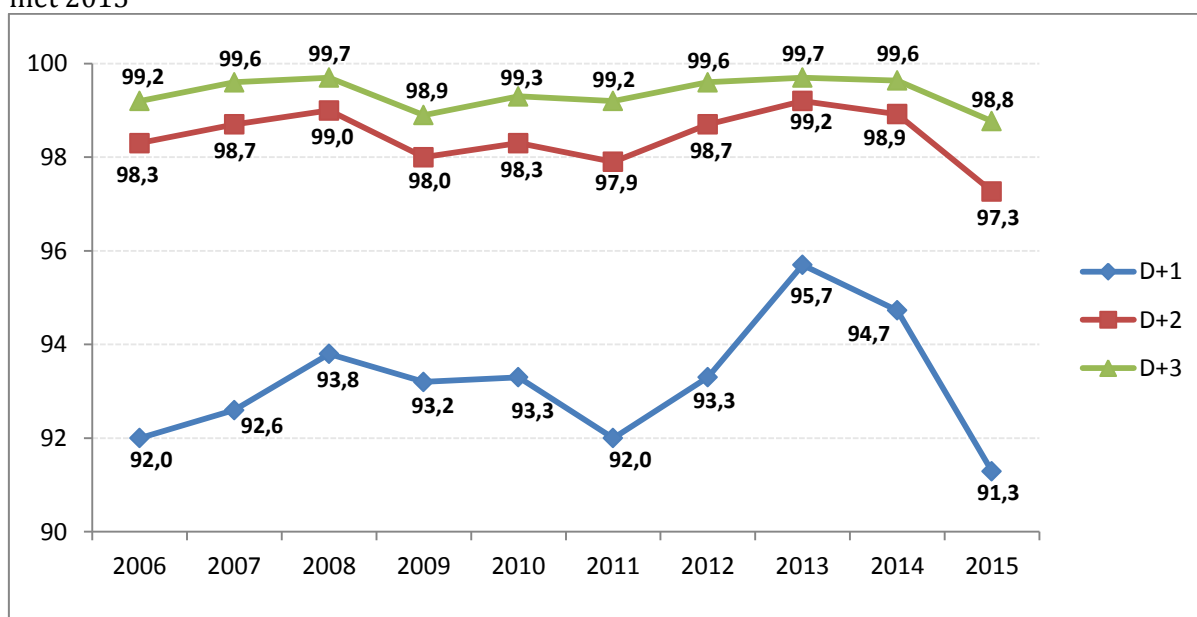
¹³ Memorandum van overeenkomst tussen het BIPT en bpost met betrekking tot het niet meerekenen van BELEX-testzendingen in het kader van force majeure-gebeurtenissen.

17. In wat volgt vindt men de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2015 van de volgende diensten:
- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
 - de binnenlandse stukpost-postpakketten;
 - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling.

4.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling

18. Grafiek 1 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2006. Op basis van deze grafiek kan men vaststellen dat het resultaat van bpost voor 2015 voor het eerst sinds 2006 onder de 92% zakt.

Grafiek 1: Verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling van 2006 tot en met 2015



19. Uit de resultaten van de BELEX-studie¹⁴ van grafiek 1 blijkt dat 91,3%¹⁵ van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+1 en 97,3%¹⁶ van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+2. Dit is het laagst bereikte resultaat sinds de laatste 10 jaren.
20. Bpost voldoet niet aan de doelstelling van artikel 34, 2°, a), van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, dat stelt dat minstens 93% van de binnenlandse zendingen besteld worden binnen termijn D+1 en minstens 97% binnen termijn D+2. Bijgevolg legt het BIPT bpost een correctiemaatregel op volgens artikel 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991.

21. [VERTROUWELIJK]

¹⁴ Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost van 2015

¹⁵ Afgerond tot op één cijfer na de komma.

¹⁶ Afgerond tot op één cijfer na de komma.

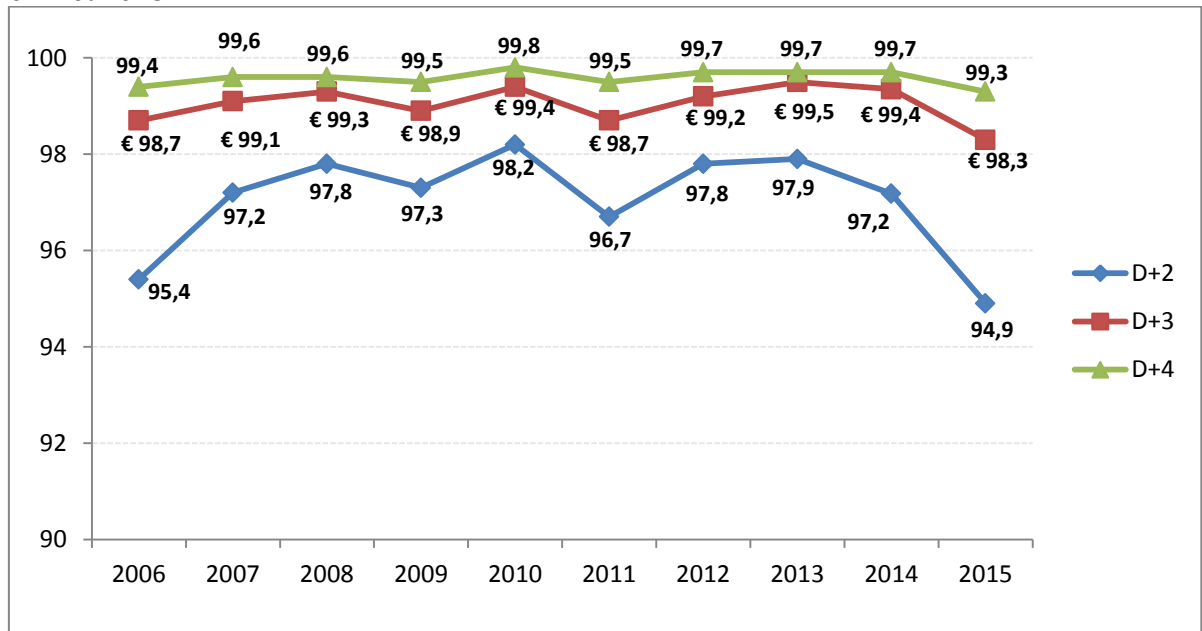
Grafiek 2: Jaaroverzicht van de prioritaire stukpostbriefwisseling per maand- %
[VERTROUWELIJK]

22. Daarnaast moet bpost ook artikel 6 van het vijfde beheerscontract respecteren inzake de doelstellingen voor de prioritaire stukpostbriefwisseling:
- minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+1;
 - minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+2.
23. Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet is nagekomen en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

4.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling

24. Grafiek 3 geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2006. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2015 significant zwakker zijn dan in 2014 (van 97,2% in 2014 naar 94,9% in 2015).

Grafiek 3: Verzendingstermijnen voor niet-prioritaire stukpostbriefwisseling van 2006 tot en met 2015



25. Uit de resultaten van grafiek 3 blijkt dat 94,9% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op Dag+2 en 98,3% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling op Dag+3. In tegenstelling tot de prioritaire brieven zijn hier geen specifieke kwaliteitsdoelstellingen vastgelegd in het Koninklijk Besluit.¹⁷ De score van 94,9 % is het laagste resultaat sinds de laatste 10 jaar.

26. [VERTROUWELIJK]

¹⁷ Het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV

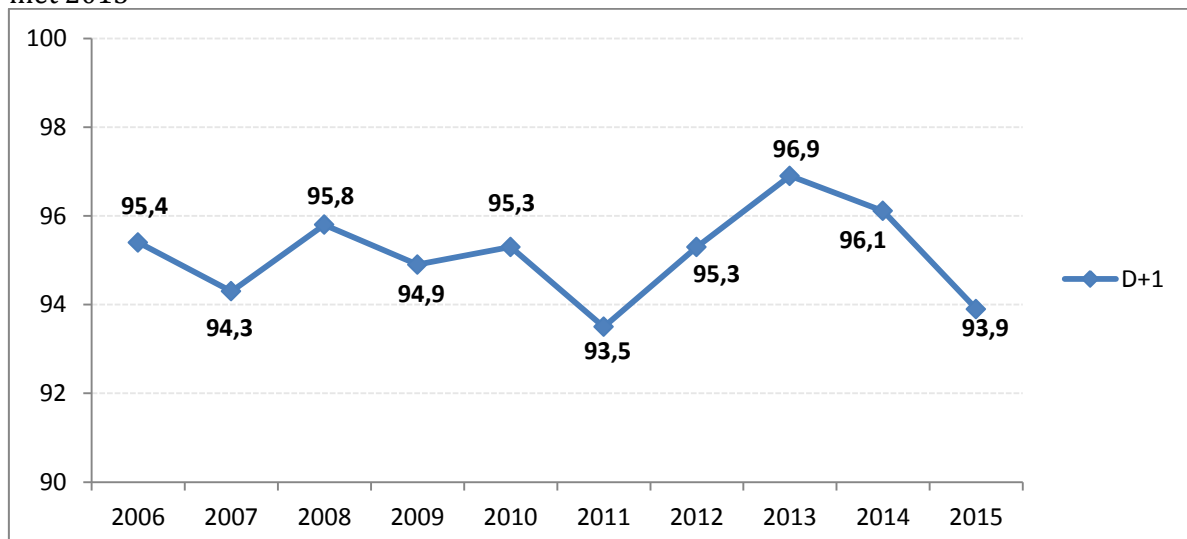
Grafiek 4: Jaaroverzicht van de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling per maand- %
[VERTROUWELIJK]

27. Verder moet bpost volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract de volgende doelstelling inzake de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling behalen:
- minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+2;
 - minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+3.
28. Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet nagekomen is en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

4.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

29. In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen wordt de verzendingstermijn voor de aangetekende zendingen door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het protocol.¹⁸ Het betreft een intern meetsysteem dat de gegevens van het barcodesysteem gebruikt.¹⁹
30. Conform de afspraken van de vergadering tussen het BIPT en bpost van 6 mei 2015 betreffende het vernieuwen van het protocol verplicht het BIPT bpost om via een onafhankelijk onderzoeksbureau een steekproef te laten uitvoeren van minimaal 310 aangetekende testzendingen, waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem.²⁰ Bpost heeft deze verplichte externe verificatie eveneens toegewezen aan het onderzoeksbureau Spectos.
31. In grafiek 5 zien we de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2006. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2015 lager zijn dan in 2014 (van 96,1% in 2014 naar 93,9% in 2015).

Grafiek 5: Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van 2006 tot en met 2015



¹⁸ Zie voetnoot 6.

¹⁹ Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).

²⁰ Het externe meetsysteem, dat als controle dient van het interne meetsysteem van bpost, heet PARI bis.

32. [VERTROUWELIJK]

33. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 6: Jaaroverzicht van de aangetekende stukpostzendingen per maand- %
[VERTROUWELIJK]

34. Daarnaast moet bpost ook volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract zich ertoe verbinden om aangetekende stukpostzendingen in overeenstemming met de volgende doelstellingen te leveren:

- minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+1;
- minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+2.

35. Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet nagekomen is en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

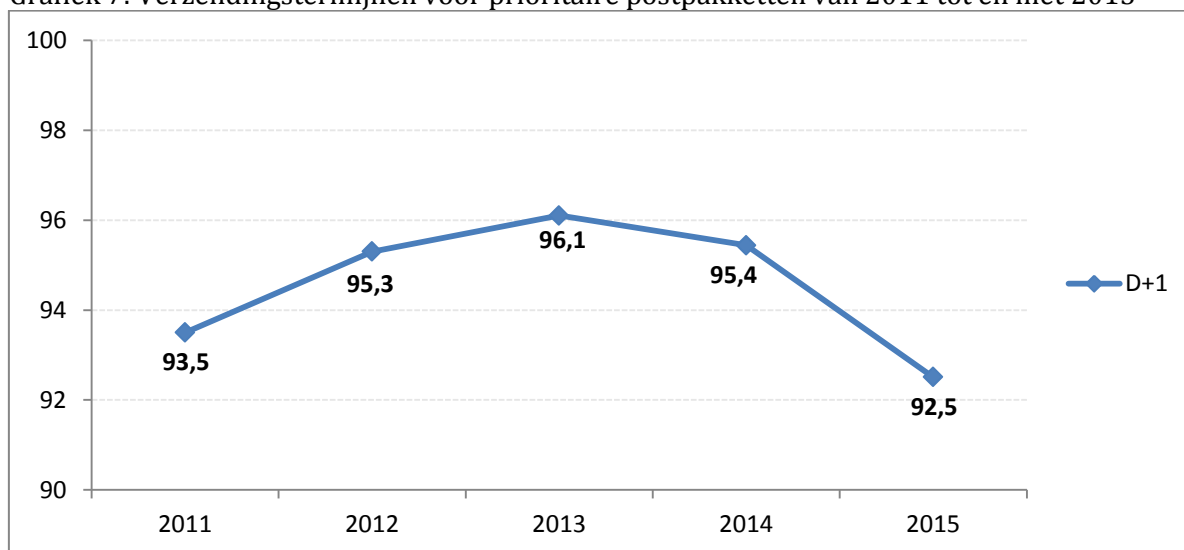
4.4. De binnenlandse stukpost-postpakketten

36. 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.

37. Net zoals de aangetekende stukpostzendingen worden ook de verzendingstermijnen voor de stukpostpakketten door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het bovenvermelde protocol. Het betreft een intern meetsysteem dat gebruik maakt van de gegevens van het interne barcodesysteem van de Belgische post steunend op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het "Track&Trace"-volgsysteem voor de postpakketten.²¹

38. Onderstaande grafiek toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2011. De score van bpost voor de prioritaire postpakketten in 2015 is lager dan in 2014 (van 95,4% in 2014 naar 92,5% in 2015). De 92,5 % is het laagste resultaat sinds de laatste 10 jaar.

Grafiek 7: Verzendingstermijnen voor prioritaire postpakketten van 2011 tot en met 2015



²¹ Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).

39. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 8: Jaaroverzicht van de prioritaire postpakketten per maand- %
[VERTROUWELIJK]

40. Conform de afspraken van de vergadering tussen het BIPT en bpost van 6 mei 2015 betreffende het vernieuwen van het protocol verplicht het BIPT bpost om een steekproef te laten uitvoeren van minimaal 400 testzendingen van postpakketten waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem.²² Bpost heeft deze verplichte externe verificatie ook toegewezen aan het onderzoeksbureau Spectos.

41. [VERTROUWELIJK]

42. Tenslotte moet bpost artikel 6 van het vijfde beheerscontract respecteren inzake de doelstellingen voor de prioritaire postpakketten:

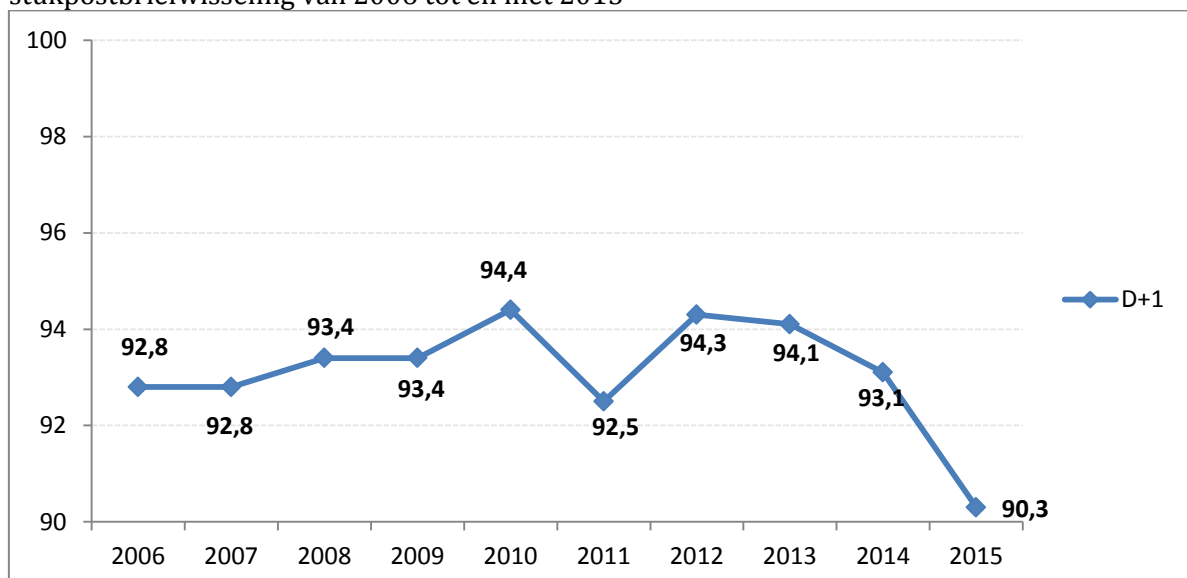
- minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+1;
- minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+2.

43. Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet nagekomen is en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

4.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling

44. Onderstaande grafiek geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2006. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat het resultaat van bpost voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling in 2015 zwakker scoort dan in 2014 (van 93,1% in 2014 naar 90,3% in 2015).

Grafiek 9: Verzendingstermijnen voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling van 2006 tot en met 2015



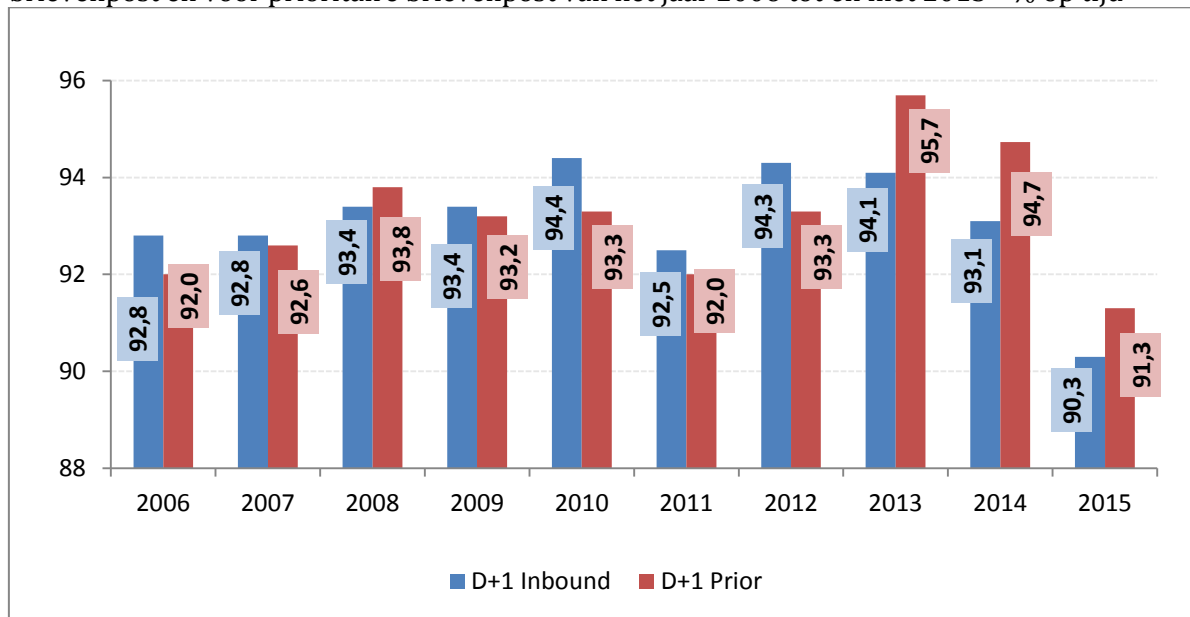
45. [VERTROUWELIJK]

²² Het externe meetsysteem, dat als controle dient van het interne meetsysteem van bpost, heet PARI bis.

Grafiek 10: Jaaroverzicht van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling per maand- %
[VERTROUWELIJK]

46. In grafiek 11 zien we in welke mate er dezelfde verzendingstermijnen bestaan voor de binnenlandse prioritaire brievenpost en de binnenkomende prioritaire internationale brievenpost. Voor 2015 is het verschil in resultaat tussen beide diensten kleiner dan vorig jaar, met een verschil van 1,0 procentpunt in 2015. Hieruit kan men concluderen dat er geen significante discrepantie bestaat tussen binnenlandse prioritaire brievenpost en binnenkomende prioritaire internationale brievenpost.

Grafiek 11: Vergelijking tussen de verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire brievenpost en voor prioritaire brievenpost van het jaar 2006 tot en met 2015 - % op tijd



47. Tenslotte moet bpost artikel 6 van het vijfde beheerscontract respecteren inzake de doelstellingen voor de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire stukpostbriefwisseling:
- minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+1;
 - minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+2.
48. Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet nagekomen is en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier geen sanctie voorzien.

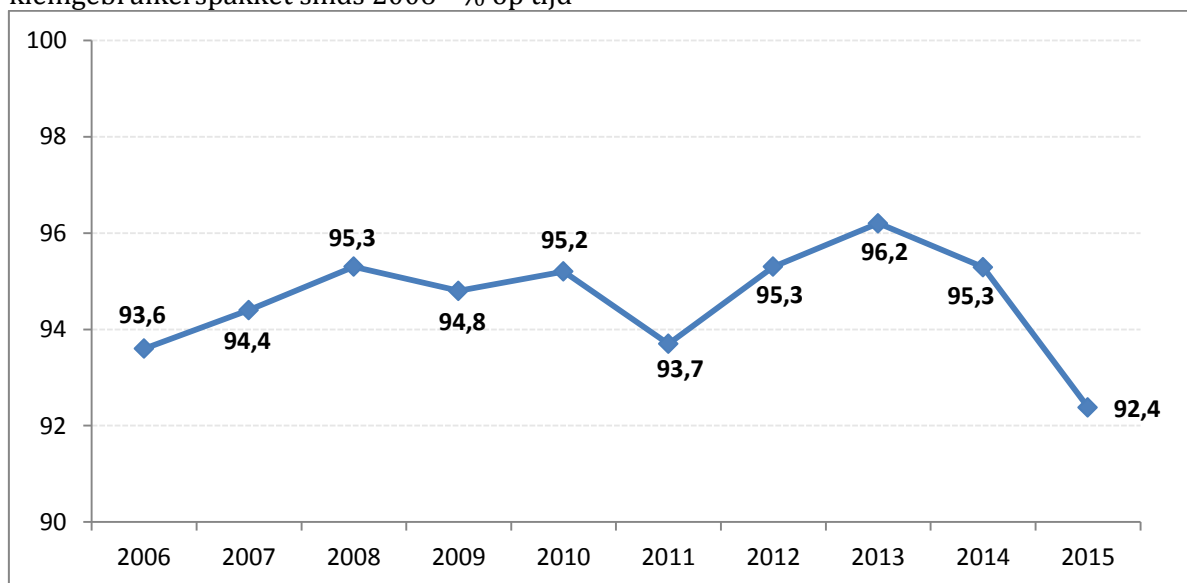
4.6. De index inzake gemiddeld gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2015

49. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK), zoals vastgelegd in artikel 31 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, 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 5 van het vijfde beheerscontract samengesteld uit de volgende elementen met een aanduiding van het aandeel van elke postdienst in dat pakket:

Category	Weighing 2015	Results 2015	Target
Prior D+1	52,42 %	91,29 %	95,00 %
Non-prior D+2	30,42 %	94,95 %	95,00 %
Registered D+1	3,99 %	93,94 %	95,00 %
Parcels D+1	0,74 %	92,51 %	95,00 %
Inbound D+1	12,43 %	90,20 %	95,00 %
Total	100,00 %	92,38 %	95,00 %

50. Grafiek 12 toont een afname van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit in 2015 (van 95,3% in 2014 naar 92,4% in 2015). Het resultaat van 2015 is de laagste score sinds 2006. Het BIPT rekent erop dat bpost haar resultaat terug brengt op het niveau van de laatste drie jaar door voldoende aandacht te besteden aan kwaliteit in haar bedrijfsvoering.

Grafiek 12: Resultaten van de index van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het kleingebruikerspakket sinds 2006 - % op tijd



51. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteitsscore van bpost voor het jaar 2015 beantwoordt niet aan de doelstelling van 95% zoals bepaald in het vijfde beheerscontract. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier geen sanctie voorzien.
52. Bpost verwerft overeenkomstig het regelgevende kader²³ een kwaliteitsbonus zodra het gemiddeld gerealiseerde kwaliteitsresultaat beter is dan 90%. Conform de formule²⁴ bedraagt deze kwaliteitsbonus 0,52% voor het jaar 2015 en kan bpost haar posttarieven met 0,52% extra verhogen boven de gezondheidsindex en de overgedragen marges. Deze marge kan in rekening gebracht worden bij het tariefvoorstel van bpost voor de volle tarieven per stuk voor het jaar 2017.

²³ Artikel 31 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV.

²⁴ $QB = (GGK-90)^2 / 1000$ met name $(92,29-90)^2 / 1000 = 0,52\%$

5 Evaluatie actieplan 2014/2015 naar aanleiding van de resultaten van 2015

53. Uit de resultaten 2015 blijkt dat de onderstaande maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2014 niet de verwachte verbeteringen hebben opgeleverd. In concreto werden de vijftien acties ondernomen in 2014 en 2015, om de kwaliteit van de verzendingstermijnen te verhogen.
54. In 2014 heeft bpost de volgende vijf algemene acties ondernomen om de kwaliteit te verbeteren:
- het herzien van de LEAN-benadering via het concept “Kaizen”, namelijk het concept van continu verbeteren;
 - het per kwartaal in detail analyseren van een externe klacht en het implementeren van een aangepast actieplan;
 - het uitvoeren van een concreet actieplan om de kwaliteitsimpact te minimaliseren tijdens reorganisatieprocessen;
 - het uitvoeren van een detailanalyse van belangrijke interne klachten;
 - het ontwikkelen van een actieplan om de kwaliteitsimpact van de winter te reduceren.
55. Verder heeft bpost in 2014 de volgende acties ondernomen inzake personeelsbeheer:
- het verbeteren van de stabiliteit in de organisatie door de rotatiegraad te verminderen;
 - het consequent toepassen van disciplinaire maatregelen, in het bijzonder in gevallen die een impact hebben op de kwaliteit;
 - het voorzien in voldoende menselijke middelen;
 - het uitdragen van “B.people”-initiatief in de organisatie;
 - het continu werken aan het sociaal klimaat via onder andere het sociale charter.
56. Daarenboven werden volgende actiepunten toegevoegd voor 2014 en 2015:
- de management focus op customer satisfaction teneinde de klachten te verminderen;
 - het invoeren van zomeractieplannen voor betere opleiding en begeleiding van jobstudenten;
 - de bpost-strategie : “closer to the customer – defend the mailbox and go for the front door” waarbij bpost zich profileert, zowel op het vlak van brieven als op het vlak van pakjes;
 - het nemen van initiatieven voor een structurele verbetering van de processen in collect, sortering, transport en distributie;
 - de integratie van Last Mile units²⁵ bij panellisten/ontvangers in het meetsysteem, zowel voor de binnenlandse als voor de internationale prioritaire stukpostbriefwisseling.

²⁵ Een Last Mile unit is een mini-antenne die in de brievenbus van een panellist kan geplaatst worden en die de aankomst van transponderbrieven registreert.

57. Naast de 15 bovenstaande maatregelen werden bijkomend de volgende acht nieuwe initiatieven genomen in 2015:

- 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:
 - Elke klacht wordt besproken met de betrokken postbode;
 - Indien er meer dan 3 klachten zijn per maand per postbode (of 2x2 klachten per maand per postbode) wordt er een verbeterproces afgesproken met de betrokken postbode;
- 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;
- het ontwikkelen en communiceren van duidelijke regels m.b.t. het aanvaarden van klachten
- het opvolgen van ongegrond geweigerde klachten;
- het implementeren van een vakantieplan per operationeel platform dat wordt gevolgd door de distributiemanager;
- het beleggen van regelmatige steering-groepvergaderingen met de deelname van de process managers en de distributiemanagers.

58. Voor 2016 werden de volgende actiepunten voorzien:

- het versterken van het voorbereidingsmanagement met 15 nieuwe posities;
- Roll-out People at the Core: het welzijn en het engagement van de bpost-werknemers verhogen met een focus op vlottere communicatie, meer betrokkenheid en een grotere team-spirit;
- nieuwe MSO-structuur (vanaf 1 juli 2016) met een sterke focus op toerekenbaarheid;²⁶
- een grondige risico-analyse wordt systematisch toegepast voor elke verandering in proces;
- vertraging van de roll-out van een beperkt aantal initiatieven van V2020 (bijvoorbeeld het verwijderen van de FSM-sorteremachine in Gent X);²⁷
- de change management benadering wordt versterkt;
- overweging om bijkomende MSM-sorteremachines aan te schaffen voor een hogere sorteercapaciteit;²⁸
- de permanente installatie van Houtdok (locatie voor manuele sortering) voor een hogere sorteercapaciteit;
- de bouw van het nieuwe sorteercentrum Brussel X;
- wekelijkse follow-up van de brievenpostkwaliteit binnen het MSO-kader; waarbij een systematische actieplan opgevraagd wordt bij slecht presterende entiteiten;
- dagelijkse follow-up van de Cut Offs van sortering;²⁹
- beperking van de scope voor de distributiemanager in de zone Brussel om extra focus op de regio te bewerkstelligen;

²⁶ MSO: Mail and Service Operations.

²⁷ FSM: Flat Sorting Machines. Dit zijn sorteremachines voor brieven van een groot formaat.

²⁸ MSM: Mixed Sorting Machines. Dit zijn sorteremachines voor brieven van verschillende formaten (groot en klein).

²⁹ Elke ochtend wordt geverifieerd via rapporten of de sorteercentra de vorige productiedag hun quota vóór een bepaald uur hebben gehaald.

- verandering van het management in mailcenter Zaventem.

6 Vaststellingen van het BIPT

59. Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2015 komt het BIPT tot 4 vaststellingen :
60. Ten eerste stelt het BIPT vast dat er een discrepantie bestaat tussen de PARI-resultaten (zijn de interne meting van bpost) enerzijds en de PARI bis-resultaten (zijnde de externe testmeting) anderzijds. Het testresultaat lag namelijk 5 procentpunten lager dan het interne resultaat van bpost.
61. Ten tweede stelt het BIPT vast dat er niet voldaan is aan artikel 144quater, §1 van de wet van 21 maart 1991 en aan artikel 36, §3 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, die stellen dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de regelmaat en betrouwbaarheid van de diensten. Het BIPT verwacht daarom bijkomende inspanningen van bpost om de regelmaat en betrouwbaarheid van de dienst te garanderen.
62. Ten derde stelt het BIPT vast dat bpost er niet in slaagt haar doelstelling van het vijfde beheerscontract te bereiken met betrekking tot de verzendingstermijnen voor de diensten uit het kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst. Geen enkel van de vijf diensten uit het kleingebruikerspakket behaalt de doelstelling van 95% op tijd uitreiking. Wanneer we het gewogen gemiddelde van het kleingebruikerspakket bekijken zien we dat slechts 92,38% van de zendingen werden op tijd besteld, terwijl de doelstelling van het vijfde beheerscontract 95% is. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien. Het BIPT verwacht bijkomende inspanningen van bpost om een hoge kwaliteit van postale diensten te garanderen.
63. Tenslotte stelt het BIPT vast dat bpost haar verplichtingen op het gebied van de verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling, conform artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV niet nakomt, gezien 93% van de prioritaire stukpost briefwisseling niet op tijd verstuurd werd. Het BIPT verwacht bijkomende inspanningen van bpost om een hoge kwaliteit van postale diensten te garanderen.

7 Correctiemaatregel ter investering van projecten ter kwaliteitsverbetering

64. Artikels 8 en 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 beschrijven de procedure en berekeningswijze voor de correctiemaatregel voor het geval de kwaliteitscijfer inzake prioritaire brievenpost onder de kwaliteitsnorm (93%) ligt.
65. Voor een afwijking tot 6% van de kwaliteitsnorm, kan volgens artikel 9 §1 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 een verplichte investering van 600.000 EUR opgelegd worden voor elke afwijking van 1%. Voor een afwijking die hoger is dan 6% van de kwaliteitsnorm, kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR opgelegd worden voor elke afwijking van 1%.

66. Gezien de kwaliteitsscore van 91,29% betekent dit dat het BIPT bpost kan verplichten tot een investering van 600.000 euro in een specifiek project (of projecten) dat op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leidt. Het project (of projecten) dient een beschrijving te omvatten van de nog uit te diepen interne toezicht op kwaliteit van de dienst, alsook de investeringen die op korte termijn moeten worden gedaan en die gebaseerd zijn op de resultaten van die controles.
67. Het BIPT zal de daadwerkelijke uitvoering van de projecten en de financiering ervan controleren.

8 Besluit

68. Het BIPT legt bpost een correctiemaatregel op in de vorm van een verplichte investering ter verhoging van de kwaliteit volgens artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV en artikels 8 en 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991.
69. De correctiemaatregel bestaat uit een investering van minimum 600.000 euro.
70. Bpost zal tegen uiterlijk 24 oktober 2016 een gedetailleerd investeringsproject voorstellen ter verhoging van de kwaliteit van de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpost briefwisseling.
71. Het project moet voldoen aan de criteria van artikel 9 § 3 het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 en moet voldoende gepreciseerd zijn inzake beschrijving, doelstelling, gedetailleerde planning en budget.
72. Het BIPT zal hierop, binnen een termijn van 3 weken, kennis geven van zijn advies.
73. Het BIPT controleert de daadwerkelijke uitvoering van de projecten en de financiering ervan.
74. Verder kan het BIPT, indien er geen verklarende oorzaken gevonden kunnen worden voor de discrepantie tussen de PARI-resultaten en de resultaten van de PARI bis-testzendingen, beslissen om de steekproef van de testzendingen te verhogen of wijzigingen aan te brengen aan het bpost meetsysteem.

9 Beroepsmogelijkheden

75. 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.
76. 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 BIPT 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: force majeure-gebeurtenissen³⁰

Gebeurtenis	Datum	Regio	Producten	Normdata	Oordeel BIPT
Nationale intersectorale staking	22/04/2015	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	22/04/2015 23/04/2015	Akkoord tot neutralisatie
Nationale intersectorale manifestatie	07/10/2015	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	07/10/2015 08/10/2015	Akkoord tot neutralisatie
Provinciale intersectorale staking	19/10/2015	Luik Luxemburg	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	19/10/2015 20/10/2015	Akkoord tot neutralisatie
Provinciale intersectorale staking	23/11/2015	Henegouwen Namen	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	23/11/2015 24/11/2015	Akkoord tot neutralisatie
Terreuralarm fase IV in de Brusselse Agglomeratie	23/11/2015	Brusselse agglomeratie	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	23/11/2015 24/11/2015	Akkoord tot neutralisatie

³⁰ Het BIPT heeft haar oordeel schriftelijk meegedeeld aan bpost op 12 juni 2015 voor het eerste semester van 2015 en op 31 maart 2016 voor het tweede semester van 2015.