

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 13 JANUARI 2016  
MET BETREKKING TOT  
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2014  
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 2014.....	13
5. Evaluatie actieplan 2013/2014 naar aanleiding van de resultaten van 2014 .....	14
6. Aanbevelingen van het BIPT .....	16
7. Conclusie.....	16
8. Beroepsmogelijkheden.....	17
Bijlage: force majeure-gebeurtenissen .....	18

## 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, 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°, past het BIPT de correctie maatregelen 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.<sup>1</sup>
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. Retroacta

4. Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:
  - de bpost-tabellen, overgezonden naar het BIPT op 3 november 2015, 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 26 maart 2015 de jaarrapportering overgemaakt aan het BIPT;
  - het schrijven van IPC<sup>2</sup> betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling steunend op het "UNEX"-meetsysteem van 1 april 2015;
  - het antwoord van bpost op onze vraag betreffende de herweging van het kleingebruikerspakket op 16 juni 2015;
  - de PowerPoint-presentatie van bpost betreffende "Mail Service Operations: Quality & Customer Satisfaction" op 9 juli 2015.
5. De resultaten 2014 werden door de directie van bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT op 9 juli 2015.

---

<sup>1</sup> 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 de artikelen 142, § 4, 144quater, §3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies 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%.

<sup>2</sup> International Post Corporation: een coöperatieve vereniging van 24 Europese, Noord-Amerikaanse en Aziatische postale operatoren

6. Op 22 december 2015 heeft de Raad van het BIPT een ontwerpbesluit goedgekeurd. Dit ontwerp besluit werd via een schrijven van 23 december 2015 toegezonden naar bpost om na te gaan welke gegevens vallen onder de vertrouwelijkheid of onder het zakengeheim.
7. Op 6 januari 2016 heeft bpost het BIPT meegedeeld dat het ontwerpbesluit geen vertrouwelijke elementen bevat.

### 3. 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 prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling 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 (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.
11. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt:
  - wat betreft de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, wordt gebruik gemaakt van de norm CEN EN 13850.<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> Ook hier controleert het BIPT de meting van de naleving van de termijnen;

---

<sup>3</sup> 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"

<sup>4</sup> CEN EN 14508:2003+A1:2007 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van losse niet-prioritaire post en losse tweede-klassepost"

- in verband met de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost maakt bpost gebruik van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850.<sup>5</sup> 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 wordt de methode van de meting bepaald door het BIPT in overleg met de aanbieder van de universele dienst.<sup>6</sup>
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 D+1 minstens 93% van de binnenlandse zendingen;
  - binnen termijn D+2 minstens 97% van de 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.
14. 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.
15. 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. 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. 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 93% is.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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 stukpostpakketten.

<sup>7</sup> 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.

16. 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 koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 en voegt daaraan nog enkele verduidelijkingen toe. Onderstaand 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 D+1	/	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2
de binnenlandse stukpost-postpakketten D+2	/	95% binnen termijn D+2 97% binnen termijn D+3
de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling	93% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2

#### 4. Controle van de verzendingstermijnen

17. 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-normen<sup>8</sup> en anderzijds de protocols<sup>9</sup>.
18. De hierboven vermelde controles op de meetsystemen, met uitzondering van de inkomende grensoverschrijdende zendingen, zijn geauditeerd in opdracht van het BIPT door externe auditor 'PwC bedrijfsrevisoren'. Deze initiële audit is eind 2013 afgerond en de opvolgingsaudit in 2015. Daarmee werd ook deze auditcyclus afgerond in 2015.
19. 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 2012<sup>10</sup> en anderzijds het memorandum<sup>11</sup> van overeenkomst tussen het BIPT en bpost. Wanneer een gebeurtenis volgens het BIPT aan beide criteria voldoet, geeft het BIPT de goedkeuring tot neutralisatie. Een overzicht van de aanvragen door bpost en de evaluatie ervan door het BIPT is terug te vinden in bijlage 1. In concreto werden in 2014 vijf gebeurtenissen door het BIPT aanzien als force majeure, met een impact op tien normdagen.

<sup>8</sup> Zie voetnoten 2 en 3.

<sup>9</sup> Zie voetnoten 4 en 5.

<sup>10</sup> "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."

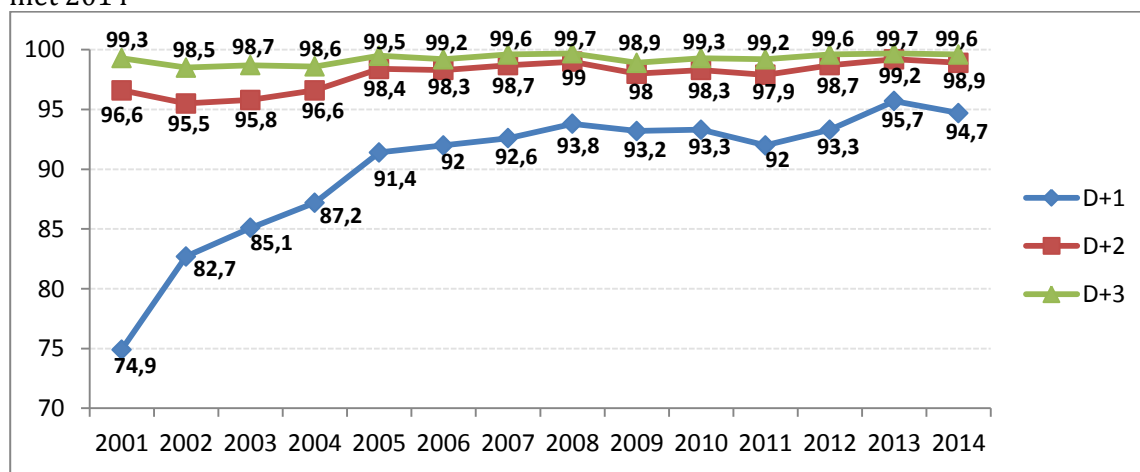
<sup>11</sup> Memorandum van overeenkomst tussen het BIPT en bpost met betrekking tot het niet meerekenen van BELEX-testzendingen in het kader van force majeure-gebeurtenissen

20. Hieronder vindt men de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2014 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

21. Grafiek 1 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2001. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2014 iets zwakker scoren dan in 2013 (van 95,7% in 2013 naar 94,7% in 2014). Bpost behaalt echter de tweede hoogste score totnogtoe.

Grafiek 1: Verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling van 2001 tot en met 2014



22. Uit de resultaten van de BELEX-studie<sup>12</sup> van grafiek 1 blijkt dat 94,7% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+1 en 98,9% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+2.
23. 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 93% van de binnenlandse zendingen besteld worden binnen termijn D+1 en minstens 97% binnen termijn D+2. Bijgevolg is geen sanctieregime van toepassing.

24. [VERTROUWELIJK]

25. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 2: [VERTROUWELIJK ]

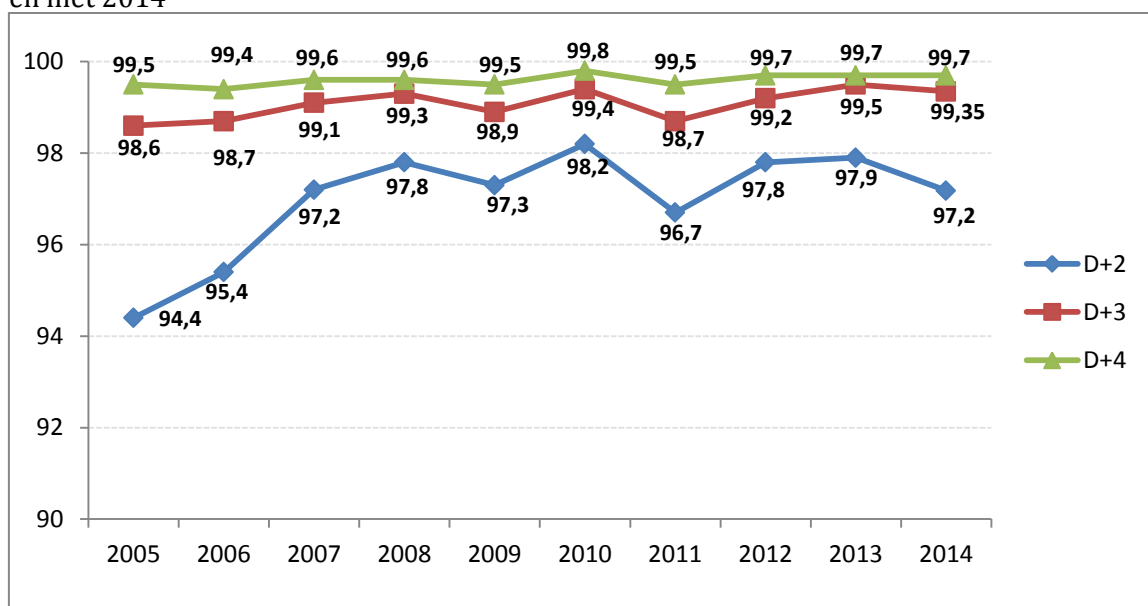
<sup>12</sup> Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost van 2014

26. 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.
- Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet nagekomen is en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het beheerscontract is hier geen sanctie voorzien in het vijfde beheerscontract.

#### 4.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling

27. Onderstaande grafiek geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2003. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2014 iets zwakker zijn dan in 2013 (van 97,9% in 2013 naar 97,2% in 2014).

Grafiek 3: Verzendingstermijnen voor niet-prioritaire stukpostbriefwisseling van 2003 tot en met 2014



28. Uit de resultaten van grafiek 3 blijkt dat 97,2% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op Dag+2 en 99,4% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling op Dag+3. In tegenstelling tot de prioritaire brieven zijn hier geen specifieke kwaliteitsdoelstellingen vastgelegd in de wet.

29. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 4: [VERTROUWELIJK]

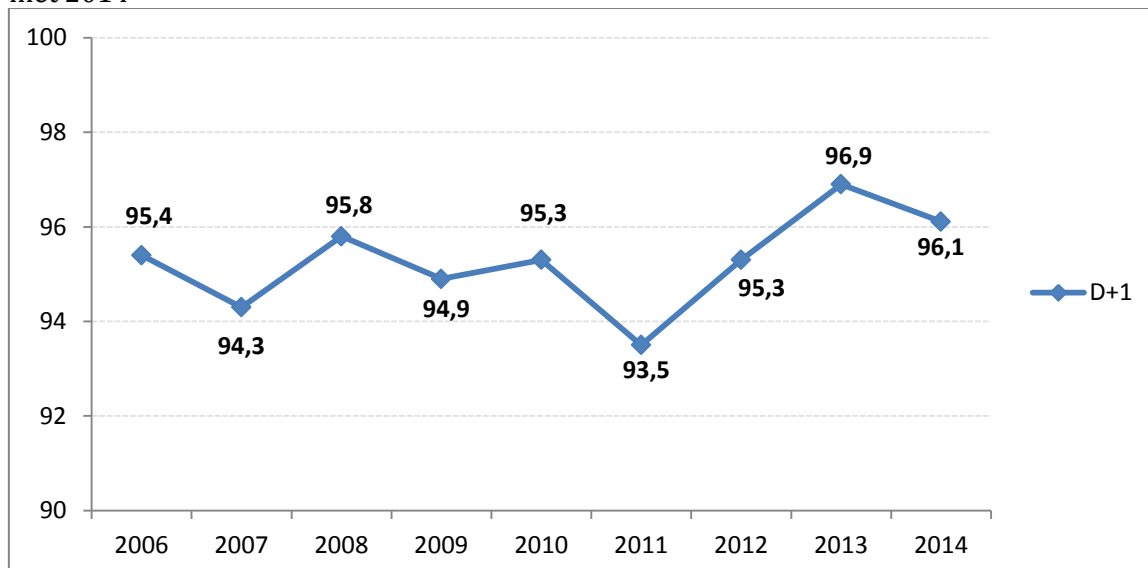
30. Tenslotte moet bpost volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract de volgende doelstelling inzake de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling behalen:
- minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+2;
  - minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+3.
- Het BIPT merkt op dat deze verbintenis nagekomen is.



### 4.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

31. 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.<sup>13</sup> Het betreft een intern meetsysteem dat de gegevens van het barcodesysteem gebruikt.
32. Conform het protocol verplicht het BIPT bpost 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.<sup>14</sup> Bpost heeft deze verplichte externe verificatie eveneens toegewezen aan het onderzoeksbureau Spectos.
33. 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 2014 iets lager zijn dan in 2013 (van 96,9% in 2013 naar 96,1% in 2014). Daartegenover staat dat dit resultaat de tweede hoogste is totnogtoe.

Grafiek 5: Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van 2006 tot en met 2014



34. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 6: [VERTROUWELIJK]

35. 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.Het BIPT stelt vast dat aan deze doelstelling voldaan is.

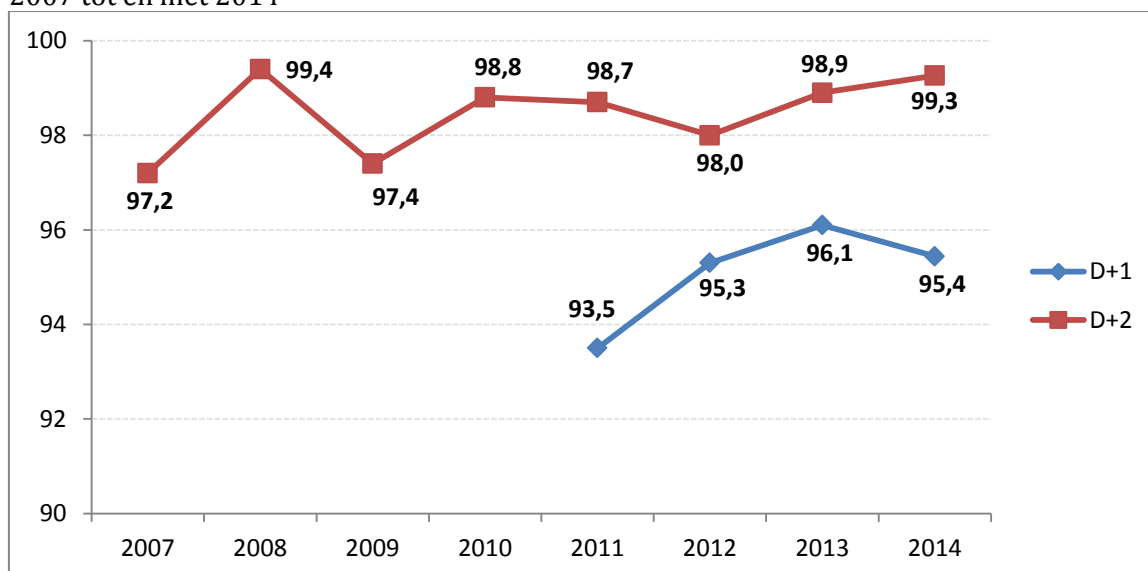
<sup>13</sup> Zie voetnoot 5.

<sup>14</sup> Vanaf juni 2015 wordt dit aantal opgetrokken tot 310 aangetekende testzendingen per jaar om de betrouwbaarheidsinterval te reduceren.

#### 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.
38. Onderstaande grafiek toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2007. De resultaten van bpost voor de prioritaire postpakketten in 2014 scoren iets zwakker dan in 2013 (van 96,1% in 2013 naar 95,4% in 2014). De niet-prioritaire postpakketten scoren daarentegen beter dan in 2013 (van 98,9% in 2013 naar 99,3% in 2014).

Grafiek 7: Verzendingstermijnen voor prioritaire en niet-prioritaire postpakketten van 2007 tot en met 2014



39. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 8: [VERTROUWELIJK]

40. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 9: [VERTROUWELIJK]

41. Conform het protocol is bpost verplicht 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.<sup>15</sup> Bpost heeft deze verplichte externe verificatie ook toegewezen aan het onderzoeksbureau Spectos.

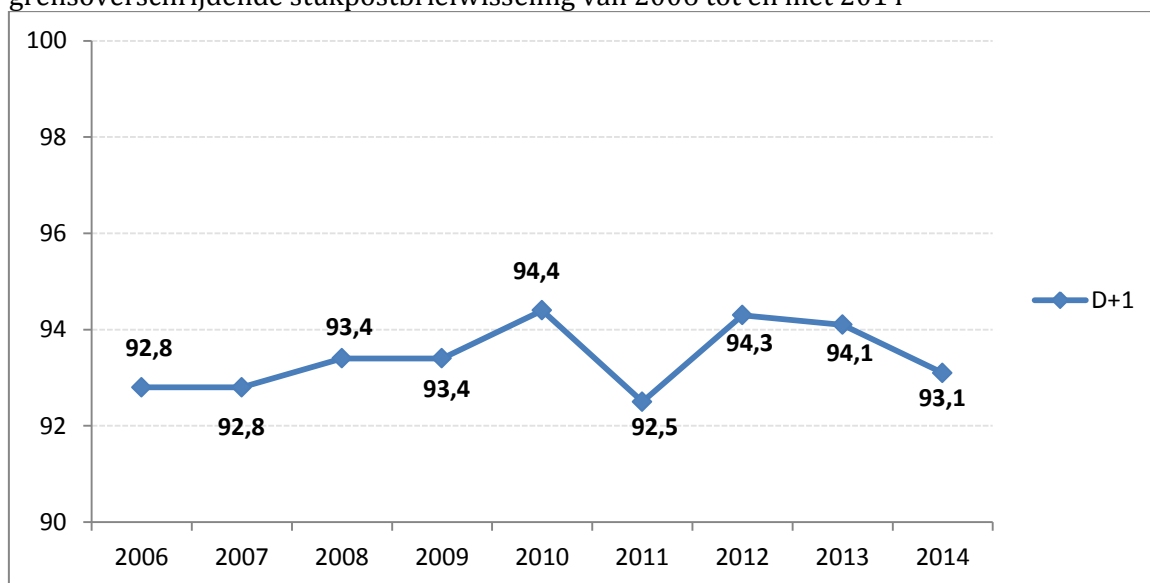
<sup>15</sup> Vanaf juni 2015 wordt dit opgetrokken tot 400 testzendingen per jaar om de betrouwbaarheidsinterval te reduceren.

42. In 2014 werden 298 testpakjes verstuurd om na te gaan of de resultaten van de interne metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. 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@home.
43. Voor de testzendingen met kwaliteitsdoelstelling D+2 was 100% van de testzendingen op tijd. Het testresultaat ligt in lijn met het interne resultaat van bpost dat 99,26% bedraagt. Voor de testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag+1 was 93,8% van de testzendingen op tijd terwijl het interne cijfer van bpost 95,4% was. Het testresultaat is 1,6 procentpunten lager dan het interne resultaat van bpost maar is niet significant verschillend.

#### 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 2014 iets zwakker scoort dan in 2013 (van 94,1% in 2013 naar 93,1% in 2014).

Grafiek 10: Verzendingstermijnen voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling van 2006 tot en met 2014



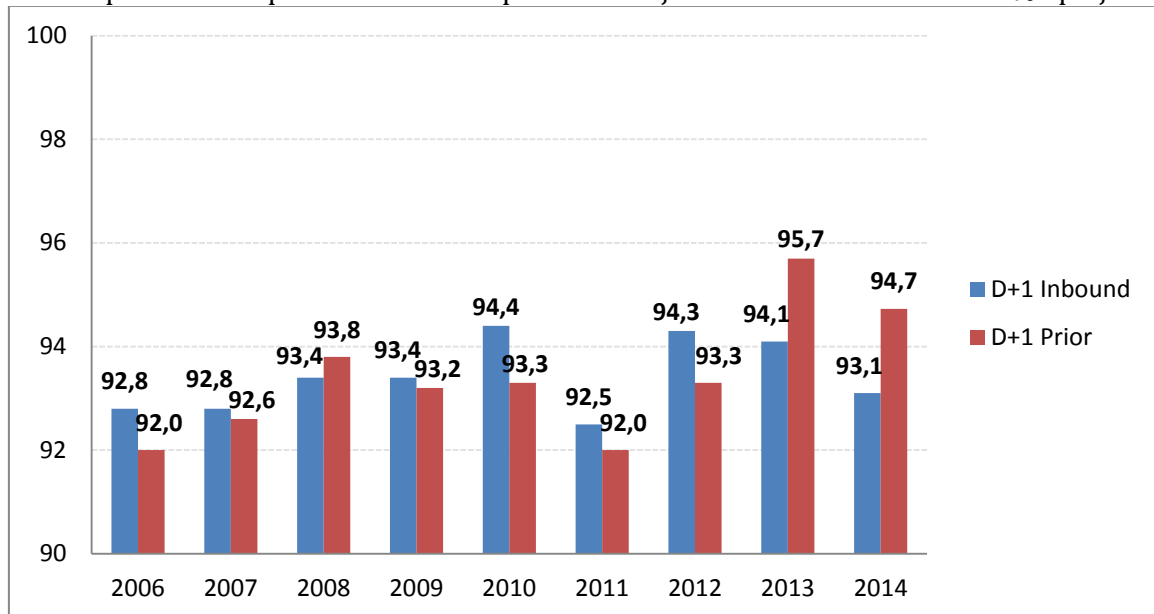
45. Het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven stelt dat minstens 93% van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling geleverd dient te worden binnen termijn D+1. Bpost behaalt deze doelstellingen niet. Bijgevolg is het sanctieregime van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 niet van toepassing.

46. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 11: [VERTROUWELIJK]

47. In grafiek 12 zien we in welke mate er dezelfde verzendingstermijnen bestaan voor de binnenlandse prioritaire brievenpost en de binnenkomende prioritaire internationale zendingen. Voor 2014 is het verschil in resultaat tussen beide diensten even groot als vorig jaar, met een verschil van 1,6 procentpunten. Het BIPT volgt dit verder op en zal met bpost in overleg treden om de oorzaak van dit verschil te detecteren.

Grafiek 12: Vergelijking tussen de verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire brievenpost en voor prioritaire brievenpost van het jaar 2006 tot en met 2014 - % op tijd



48. 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.
- Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet nagekomen is en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het beheerscontract is hier geen sanctie voorzien in het vijfde beheerscontract.

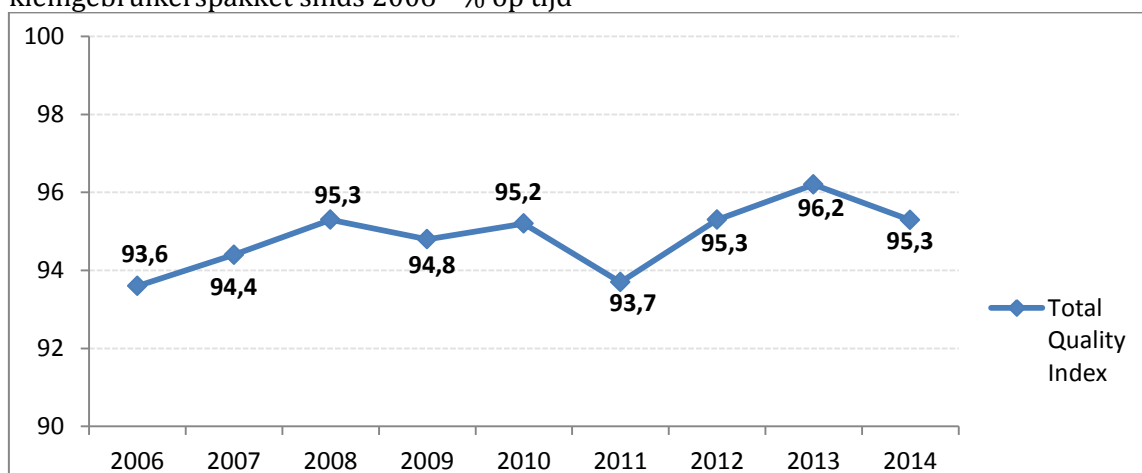
#### 4.6. De index inzake gemiddeld gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2014

49. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) 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 2014	Results 2014	Target
Prior D+1	51,83 %	94,73 %	
Non-prior D+2	30,10 %	97,18 %	
Inbound D+1	13,04 %	93,10 %	
Registered D+1	4,21 %	96,11 %	
Parcels D+1	0,80 %	95,37 %	
Parcels D+2	0,00 % <sup>16</sup>	99,48 %	
<b>Total</b>	<b>100,00 %</b>	<b>95,29 %</b>	

50. Grafiek 13 toont een afname van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit in 2014 (van 96,2% in 2013 naar 95,3% in 2014). Het resultaat van 2014 blijft echter de op één na hoogste score totnogtoe. Het BIPT rekt erop dat bpost haar score terug omhoog krijgt door te focussen op de progressiemarge die bestaat bij sommige producten.

Grafiek 13: Resultaten van de index van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het kleingebruikerspakket sinds 2006 - % op tijd



51. Bpost eerbiedigt de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, aangezien 95,29% van de zendingen op tijd worden besteld terwijl de doelstelling van het vijfde beheerscontract 95% is.

<sup>16</sup> Na afronding.

52. Bpost verwerft overeenkomstig het regelgevende kader<sup>17</sup> een kwaliteitsbonus zodra het gemiddeld gerealiseerde kwaliteitsresultaat beter is dan 90%. Conform de formule<sup>18</sup> bedraagt deze kwaliteitsbonus 2,80% voor het jaar 2014 en kan bpost haar posttarieven met 2,80% 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 2016.<sup>19</sup>

## 5. Evaluatie actieplan 2013/2014 naar aanleiding van de resultaten van 2014

53. Uit de resultaten 2014 blijkt dat de onderstaande maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2013 een wisselend succes vertonen. In 2013 en 2014 werden volgende bijsturingsmaatregelen getroffen.
54. In concreto werden de volgende vijftien acties ondernomen in 2013 en 2014, gegroepeerd rond 3 assen, om de kwaliteit van de verzendingstermijnen te verhogen:
- In 2013 heeft bpost de volgende vijf 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.
  - In 2013 heeft bpost de volgende acties ondernomen inzake personeelsbeheer:
    - verbeteren van de stabiliteit in de organisatie door de rotatiegraad te verminderen;
    - consequent toepassen van disciplinaire maatregelen, in het bijzonder in gevallen die een impact hebben op de kwaliteit;
    - voorzien in voldoende menselijke middelen;
    - uitdragen van “B.people”-initiatief in de organisatie;
    - continu werken aan het sociaal klimaat via onder andere het sociale charter.

---

<sup>17</sup> Artikel 31 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

<sup>18</sup>  $QB = (GGK-90)^2 / 1000$  met name  $(95,29-90)^2 / 1000 = 2,80\%$

<sup>19</sup> Zie hiervoor het Besluit van de Raad van het BIPT van 21 september 2015 betreffende de analyse van het tariefvoorstel van bpost voor de volle stuktarieven voor het jaar 2016.

- De volgende actiepunten werden toegevoegd in 2014 en hebben ook betrekking op 2015:
    - de management focus op customer satisfaction teneinde de klachten te verminderen;
    - het invoeren van zomeractieplannen voor betere opleiding en begeleiding van jobstudenten;
    - bpost-strategy : “closer to the customer – defend the mailbox and go for the front door”;
    - het nemen van initiatieven voor een structurele verbetering van de processen in collect, sortering, transport en distributie;
    - de integratie van Last Mile units bij panellisten/ontvangers in het meetsysteem, zowel voor de binnenlandse als voor de internationale prioritaire stukpostbriefwisseling.
55. Naast de 15 bovenstaande maatregelen werden bijkomend in 2014 de volgende acht nieuwe initiatieven genomen:
- maandelijkse 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;
  - ontwikkelen en communiceren van duidelijke regels m.b.t. het aanvaarden van klachten
  - het opvolgen van ongegrond geweigerde 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.

## 6. Aanbevelingen van het BIPT

56. Het BIPT stelt drie acties voor naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2014. Ten eerste vraagt het BIPT aan bpost dat er een herweging wordt gedaan van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket, zoals bepaald in artikel 5 van het beheerscontract, om deze cijfers te gebruiken voor de kwaliteitscontrole 2015.
57. Ten tweede wenst het BIPT een strikte naleving van het protocol afgesloten tussen het BIPT en bpost met betrekking tot de binnenlandse aangetekende zendingen. Het huidige protocol stipuleert een minimum van 100 testzendingen.
58. Tenslotte merkt het BIPT op dat de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost lager scoort dan de binnenlandse prioritaire brievenpost. Volgens artikel 34, 2°, b) gelden dezelfde verzendingstermijnen voor deze twee diensten. Bpost dient dan ook inspanningen te doen om discrepanties tussen beide diensten te elimineren.

## 7. Conclusie

59. 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 KB 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 gezien 93% van de prioritaire stukpost briefwisseling en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling op tijd verstuurd werd.
60. Bpost haalt ook haar doelstelling van het vijfde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar 95,29% van de zendingen op tijd worden besteld, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.
61. Wanneer we de kwaliteitscijfers per postdienst bekijken zien we evenwel dat voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling en de binnenkomende prioritaire internationale zendingen de 95%-kwaliteitsgrens niet behaald is. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.



## 8. 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 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-gebeurtenissen<sup>20</sup>

Gebeurtenis	Datum	Regio	Producten	Normdata	Oordeel BIPT
Nationale intersectorale vakbondsmanifestatie	06/11/2014	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	06/11/2014 07/11/2014	Akkoord tot neutralisatie
Provinciale intersectorale beurtstaking	24/11/2014	Antwerpen Limburg Henegouwen Luxemburg	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	24/11/2014 25/11/2014	Akkoord tot neutralisatie
Provinciale intersectorale beurtstaking	01/12/2014	Luik Namen Oost-Vlaanderen West-Vlaanderen	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	01/12/2014 02/12/2014	Akkoord tot neutralisatie
Provinciale intersectorale beurtstaking	08/12/2014	Vlaams-Brabant Waals-Brabant	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	08/12/2014 09/12/2014	Akkoord tot neutralisatie
Nationale intersectorale beurtstaking	15/12/2014	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Niet-prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	15/12/2014 16/12/2014	Akkoord tot neutralisatie (behalve voor de niet-prioritaire testbrieven)
Stroompanne	16/12/2014	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Niet-prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	17/12/2014	Niet akkoord tot neutralisatie

<sup>20</sup> Het BIPT heeft haar oordeel schriftelijk meegedeeld aan bpost op 12 juni 2015.