

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 23 oktober 2024
betreffende
de rapportering van de bpost-meetsystemen voor het
jaar 2023 binnen het kader van het beheerscontract
voor diensten van algemeen economisch belang**

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Wettelijke basis	4
3.	Analyse van de meetsystemen van bpost	5
3.1.	Biljettenautomaten.....	5
3.2.	Bepaling van de bezettingsgraad en de openingsuren	6
3.3.	Algemene toegankelijkheid.....	7
3.4.	Toegankelijkheid voor personen met een beperking.....	9
3.5.	Wachttijden	9
3.6.	Communicatievaardigheden, professionele houding en betrouwbaarheid van de postkantoren 10	
3.7.	Informatievoorziening	11
3.8.	Betaling van pensioenen thuis	11
3.9.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	12
4.	Conclusie	13

1. Inleiding

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van verschillende verplichtingen opgelegd aan bpost.¹ Binnen deze optiek is er sinds 2022 beslist om de resultaten van bepaalde bpost-meetsystemen jaarlijks te publiceren, voor de Diensten van Algemeen Economisch Belang (hierna: DAEB) waarvoor bpost een vergoeding krijgt in het kader van het 7^{de} beheerscontract (2022-2026) tussen De Belgische Staat en bpost.² Gezien het 7^{de} beheerscontract tussen de Belgische Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2022-2026 (verder: het 7^{de} beheerscontract) verscheidene topics behelst heeft het BIPT, op basis van zijn consumentenstudie³ en gesprekken met de Ombudsdienst voor de postsector, een selectie gemaakt van topics. In wat volgt zullen de resultaten van de bpost-meetsystemen, voor deze geselecteerde topics, voor het kalenderjaar 2023 overlopen worden.

¹ Controleverplichting voortvloeiende uit Art. 14,§1,3^o en 6^o van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector; artt. 140 en 141 Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Artikel 14, §1, 6^o van de Statuutwet stelt dat het Instituut toezicht houdt op de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst die door de Staat uitbesteed worden in de postsector, onder voorbehoud van de opdrachten van openbare dienst toegekend in het kader van artikel 141, § 1bis, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, en de bevoegde Minister informeert over de uitvoering van het beheerscontract.

² Koninklijk besluit van 30 juli 2022 tot goedkeuring van het zevende beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2022-2026, *B.S.* 5 september 2022.

³ Mededeling van de Raad van het BIPT van 23 februari 2021 met betrekking tot de Belgische postale eindgebruiker.

2. Wettelijke basis

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van de verschillende verplichtingen opgelegd aan aanbieders van postdiensten. Artikel 14, §1, 3^o van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna de "Statuut"-wet) geeft aan het BIPT, met betrekking tot postdiensten en openbare postnetwerken, de opdracht toe te zien op de naleving van de postwetgeving.

Daarnaast stelt artikel 14, §1, 6^o van de Statuutwet dat het Instituut toezicht houdt op de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst die door de Staat uitbesteed worden in de postsector, onder voorbehoud van de opdrachten van openbare dienst toegekend in het kader van artikel 141, § 1bis, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, en de bevoegde Minister informeert over de uitvoering van het beheerscontract.

Het doel en de opdrachten van openbare diensten worden omschreven in de artikelen 140 en 141 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Deze worden verder geregeld in het 7^{de} beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2022-2026 (verder: het 7de beheerscontract).⁴

In het licht van de bevoegdheden toegekend in de Statuutwet en de postwetgeving, en gelet op het belang van bpost op de Belgische postmarkt,⁵ heeft het BIPT via deze mededeling een transparant verslag opgemaakt over de uitvoering van verplichtingen uit het 7^{de} beheerscontract in 2023 door bpost.

⁴ Koninklijk besluit van 30 juli 2022 tot goedkeuring van het zevende beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2022-2026, *B.S.* 5 september 2022.

⁵ Bpost krijgt immers taken van cruciaal belang toebedeeld als universeledienstverlener en als operator belast met een aantal openbare postdiensten.

3. Analyse van de meetsystemen van bpost

3.1. Biljettenautomaten

Volgens artikel 11 van het 7de beheerscontract dient bpost minimaal 350 biljettenverdelers in postkantoren te behouden en de aanwezigheid van deze uitrusting te garanderen in alle gemeenten waar die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling wordt aangeboden. Ook dient bpost te trachten om deze biljettenverdelers toegankelijk te maken gedurende tijdsperioden buiten de openingsuren van de postkantoren, zeven dagen per week. Minstens 80% van de biljettenverdelers geïnstalleerd door bpost dient zeven dagen per week, tussen 6u00 en 22u00 toegankelijk te zijn.

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, meet de postale operator bovenstaande verplichting via een elektronische lijst van zijn biljettenverdelers, met alle benodigde informatie zoals locatie, openingsuren en toegankelijkheid. Eind 2023 waren er 522 biljettenautomaten, waarvan 85% toegankelijk was gedurende 7 dagen per week, tussen 6u00 en 22u00. De toegankelijkheidsgraad in 2023 voldeed hierbij dus aan het wettelijk minimum van 80%.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2023 (info bpost)
Artikel 11	<u>Dichtheid van het retail-netwerk</u> Minimaal 350 geldautomaten (met voorrang voor gemeenten zonder aanbod)	Op 31/12/2023: 522 geldautomaten
Artikel 11	<u>Toegankelijkheid van geldautomaten</u> 80% toegankelijk 7 dagen per week tussen 6 en 22 uur	Op 31/12/2023: 85% toegankelijk

3.2. Bepaling van de bezettingsgraad en de openingsuren

Volgens artikel 12 van het 7de beheerscontract dient bpost gebruik te maken van objectieve parameters om de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes te bepalen. Bpost gebruikt hiertoe verschillende objectieve parameters. De openingsuren van de postkantoren worden vastgesteld op basis van twee hoofdcriteria:

- het aantal contacten, en de verdeling van deze contacten over de dag;
- het soort verrichtingen dat wordt uitgevoerd en de duur van deze verrichtingen.

Ook andere parameters spelen een rol:

- Als het kantoor in bepaalde gebouwen is gevestigd (bv. gemeenschappelijke gebouwen), worden de openingstijden afgestemd op die van het gebouw in kwestie;
- Overleg met plaatselijke medewerkers die beter op de hoogte zijn van de plaatselijke gewoonten en bijzonderheden (marktdag, plaatselijke omgeving, enz.);
- Voor kantoren die slechts gedurende halve dagen open zijn, moet het tijdschema worden aangepast met de teams die in verschillende van deze kantoren werken.

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, verbindt de postale operator zich in het 7de beheerscontract ertoe (i) ervoor te zorgen dat de postkantoren ten minste enkele uren per week buiten de kantooruren open zijn en (ii) in zijn postkantoren en posthaltes uitsluitend personeel van bpost in te zetten. In de loop van 2023 heeft bpost zich gehouden aan de voormelde verplichtingen inzake het exclusieve gebruik van het personeel van bpost. De postkantoren stelden uitsluitend personeel van bpost tewerk. Wat de openingsuren betreft, heeft bpost zijn verplichtingen nagekomen wat betreft de opening van enkele uren buiten de kantooruren. De tabel infra geeft deze ruimere openingsuren weer.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2023 (info bpost)
Artikel 12	<u>Openingsuren van de postkantoren</u> De postkantoren zullen open zijn gedurende minstens een aantal uren per week buiten de kantooruren.	Op 31/12/2023: 656 postkantoren waarvan <ul style="list-style-type: none"> - 637 geopend ook na 17u00. - 543 geopend ook op zaterdag.

3.3. Algemene toegankelijkheid

Volgens artikel 13 van het 7de beheerscontract dient een postaal servicepunt⁶ met een basisassortiment voor minimum 95% van de bevolking bereikbaar te zijn binnen 5 kilometer (via de weg) en voor minimum 98% van de bevolking bereikbaar te zijn binnen 10 kilometer (via de weg). Daarnaast dient er, volgens artikel 10, één postaal servicepunt per gemeente te bestaan, met een minimum van 650 postkantoren en 1.300 postale servicepunten in totaal.

Tot 1 juli 2021 werd, volgens de door bpost verstrekte informatie, de berekening van de dekking (5 km en 10 km) verricht met behulp van gespecialiseerde geomarketingsoftware (Micro Marketeer Experian) die eerst het dekkingspercentage tussen elk postpunt en elk adres berekende en vervolgens duplicaten verwijderde. Vanaf 1 juli 2021 wordt deze berekening intern door bpost uitgevoerd met behulp van een vergelijkbaar instrument.⁷

Eind 2023 was 96,09% van de postale servicepunten met basisassortiment bereikbaar binnen 5 km (via de weg) van postale eindgebruikers, terwijl 99,82% van de postale servicepunten met basisassortiment bereikbaar was binnen 10 km (via de weg). Eind 2023 waren er verder 1.320 postale servicepunten, bestaande uit 656 postkantoren en 664 postpunten. Hiermee werd dus in 2023 voldaan aan deze vereisten uit het 7^{de} beheerscontract.

⁶ Postale servicepunten kunnen bestaan uit postkantoren (uitgebaat door personeel van de aanbieder van postdiensten) of postpunten (waar een postdienst wordt verstrekt namens en voor rekening van een aanbieder van postdiensten en geëxploiteerd door een derde).

⁷ Deze verplichting wordt in 2024 gecontroleerd door het BIPT via een speerpuntaudit. De resultaten zullen in de komende maanden gepubliceerd worden op de website van het BIPT.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2023 (info bpost)
Artikel 10	<u>Dichtheid van het netwerk van postale servicepunten voor diensten binnen de universele postdienst</u> 1 postale servicepunt per gemeente (589 gemeenten)	Minstens één postale servicepunt per gemeente.
Artikel 10	<u>Dichtheid van in het retail-netwerk</u> <ul style="list-style-type: none"> - 1 300 postale servicepunten - 650 postkantoren met ten minste 1 postkantoor per gemeente (589) - Minimaal 350 geldautomaten (met voorrang voor gemeenten zonder aanbod) 	Op 31/12/2023: <ul style="list-style-type: none"> - 1320 postale servicepunten: <li style="padding-left: 20px;">656 postkantoren <li style="padding-left: 20px;">664 postpunten - 522 geldautomaten
Artikel 13	<u>Bereikbaarheid over de weg</u> <ul style="list-style-type: none"> - Ten minste 95% van de bevolking heeft toegang tot een postale servicepunt dat het basisassortiment aanbiedt binnen 5 km (over de weg). - Ten minste 98% van de bevolking heeft toegang tot een postale servicepunt dat het basisassortiment aanbiedt binnen 10 km (over de weg). 	Op 31/12/2023: 96,09% van de Bevolking heeft toegang binnen 5 km (over de weg) 99,82% van de Bevolking heeft toegang binnen 10 km (over de weg)

3.4. Toegankelijkheid voor personen met een beperking

Volgens artikel 14 van het 7^{de} beheerscontract dient bpost een nieuwe benadering uit te werken voor de toegankelijkheid van de postkantoren waarin belangrijke werken werden uitgevoerd. Hiertoe gebruikt bpost een elektronische checklist waarin een uitvoerig aantal parameters zijn opgenomen die de toegankelijkheid van personen met een beperking zouden moeten garanderen. Het gaat daarbij onder andere om parkeergelegenheid voor personen met een beperking, toegang (trap, trede, helling...) en deuren. Deze objectieve parameters worden door bpost afgetoetst aan de officiële normen van de Gewesten. Bovendien heeft bpost, na overleg met de Hoge Raad voor Personen met een Handicap, de toegankelijkheidsnormen vastgelegd die zullen worden gehanteerd bij grote werken in de postkantoren.

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, ging eind 2023 de toegankelijkheidsgraad, met een score van 92,07%, in de richting van de 93%-grens die behaald dient te worden tegen eind 2026.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2023 (info bpost)
Artikel 14	<u>Toegankelijkheid voor mensen met een beperking</u> Tegen eind 2026, toegankelijkheid van postkantoren van minstens 93%.	Op 31/12/2023: 92,07% toegankelijkheid

3.5. Wachttijden

Volgens artikel 19 van het 7^{de} beheerscontract dienen de wachttijden aan de loketten zo kort als mogelijk zijn. Minimaal 80% van de klanten moet geholpen worden binnen 5 minuten.

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, worden postale servicepunten, afhankelijk van hun grootte, gemiddeld tussen 2 en 8 keer per jaar bezocht via een mystery shopper. Op basis van een chronometer op hun smartphone meten de mystery shoppers de wachttijden. De wachttijd lag binnen 2023 binnen de vereisten, met 89,7% van de klanten die maximaal 5 minuten wachtten aan de loketten.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2023 (info bpost)
Artikel 19	<u>Kwaliteit in postkantoren</u> Wachttijd onder de 5 minuten voor 80%-90% van de klanten	In 2023: Wachttijd minder dan 5 minuten voor 89,7% van de klanten

3.6. Communicatievaardigheden, professionele houding en betrouwbaarheid van de postkantoren

Nog volgens artikel 19 van het 7^{de} beheerscontract dient bpost via objectieve metingen de communicatievaardigheden, de professionele houding (kennis van de producten en procedures) en de betrouwbaarheid (correcte uitvoering van de procedures) van zijn personeel te meten. Minstens 80% van de klantinteracties moet volgens het GOOLDA⁸/BRASMA⁹-principe verlopen. In 2023 werd het GOOLDA/BRASMA-principe toegepast in 91% van de interacties.

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie worden er verschillende scenario's gebruikt via mystery shopping om de communicaties, kennis en correcte uitvoering van de procedures na te gaan van loketbedienden. Zo wordt de verzending van een pakket, de verzending van een aangetekende zending en de verkoop van postzegels toegepast als scenario. Binnen elk scenario wordt aandacht geschonken aan de parameters GOOLDA/BRASMA enerzijds en Quality Control Points anderzijds (controle van de documenten, kassaticket aanbieden...). De scenario's behelzen in totaal één derde van alle transacties aan loketten.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2023 (info bpost)
Artikel 18	<u>Kwaliteit in postkantoren</u> Goolda/Brasma criteria toegepast in 80%-90% van de interacties met klanten	In 2023: Goolda/Brasma toegepast in 91% van interacties

⁸ Groeten-Oogcontact-Oplossing aanbieden-Lach-Danken-Afscheid nemen

⁹ Bonjour-Regard-Attention-Sourire-Merci-Au revoir

3.7. Informatievoorziening

Volgens artikel 14 van het 7^{de} beheerscontract dient bpost informatie te verstrekken met betrekking tot zijn taken van openbare dienst. Bpost hanteert een multi-channel benadering waar klanten de bijgewerkte informatie kunnen terugvinden. Doorheen het jaar kunnen klanten van bpost via verschillende kanalen toegang krijgen tot deze informatie:

- De website van bpost, met alle informatie over de producten en diensten, de tarieven, de algemene voorwaarden, alsook FAQ's waarin de klanten antwoorden kunnen vinden op hun belangrijkste vragen. Indien nodig bevinden zich op de website ook de contactgegevens van de klantenservice en de Ombudsdienst voor postale diensten.
- Brochures en affiches in de postkantoren; bpost stelt brochures en affiches ter beschikking van zijn klanten met informatie over de voornaamste diensten, de tarieven en de algemene voorwaarden. Indien de klant de nodige informatie niet terugvindt in de verstrekte brochures, kan hij of zij de informatie op verzoek verkrijgen bij het loketpersoneel.
- In de postkantoren zelf staan ook de tarieven van de belangrijkste producten voor de kleine gebruikers. Indien nodig kan aanvullende informatie worden verkregen van de verkoper die werd opgeleid om vragen te beantwoorden over de producten en diensten.

Naast deze "klassieke" kanalen, publiceert bpost regelmatig informatie op sociale netwerken of via een persbericht bij eventuele impactvolle wijzigingen van diensten of producten (bv. communicatie over de sluiting van postkantoren of nieuwe tarieven).

3.8. Betaling van pensioenen thuis

De artikelen 29 en 33 van het 7^{de} beheerscontract bepalen dat er maximaal 50 klachten mogen zijn per 10.000 betalingen van pensioenen aan huis. Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie lag het aantal klachten in 2023 ver onder deze grens, met een score van 2,5 per 10.000 betalingen van pensioenen aan huis.

3.9. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Overeenkomstig artikel 40 van het 7^{de} beheerscontract moet bpost een Handvest opstellen en uitvoeren dat gericht is op:

- het verbeteren van zijn energie-efficiëntie en het beperken van zijn CO2-emissies;
- het beter ondersteunen van zijn personeel in geval van beroepsheroriëntering;
- het versterken van de diversiteit en de integratie op de werkplek.

Bpost heeft zijn handvest gepubliceerd.¹⁰ Dit bevat drie luiken: economische duurzaamheid, sociale duurzaamheid en ecologische duurzaamheid. Bpost en de Staat verbinden zich ertoe dit duurzaamheidscharter verder uit te werken in functie van de verschillende evoluties waarmee het bedrijf, zijn sectoren en de Staat worden geconfronteerd. Deze herziening vindt formeel ten minste om de 5 jaar plaats.

¹⁰ https://bpostgroup.com/sites/default/files/2022-09/2022_CSR%20Charter_NL.pdf

4. Conclusie

Bpost bezorgt het BIPT jaarlijks de resultaten inzake de meetsystemen van de verplichtingen uit het 7^{de} beheerscontract. Het BIPT neemt akte van de bpost-resultaten voor het jaar 2023. Op basis van de door bpost toegereikte informatie concludeert het BIPT dat bpost hierin voldeed aan de selectie van verplichtingen uit het 7^{de} beheerscontract.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad