



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 25 APRIL 2014  
BETREFFENDE  
DE CONTROLE VAN DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING VAN  
BPOST VERWEZENLIJKT DOOR HET BIPT IN 2012**

## INHOUDSOPGAVE

1.	EXECUTIVE SUMMARY .....	5
1.1.	CONTROLE EN TRANSPARANTIE.....	5
1.2.	CONTROLEPROGRAMMA.....	5
1.3.	DE OPDRACHTEN VAN HET BIPT.....	5
1.4.	DE VERPLICHTINGEN IN HOOFDE VAN BPOST .....	6
1.5.	DE DOOR HET BIPT GEVOLGDE METHODE INZAKE CONTROLE .....	6
1.6.	DE GERICHTE BIPT-CONTROLES VAN SPECIFIEKE ELEMENTEN VAN HET RETAILNETWERK VAN BPOST.....	6
1.7.	DE VASTSTELLINGEN INZAKE HET POSTALE NETWERK (MAIL- EN RETAILNETWERK) VAN BPOST IN KAART GEBRACHT AAN DE HAND VAN GEOGRAFISCHE KAARTEN.....	7
1.8.	EEN VERGELIJKING MET ANDERE EUROPESE LANDEN .....	7
2.	INLEIDING .....	8
3.	OPDRACHTEN VAN HET BIPT .....	9
3.1.	DE CONTROLE.....	9
3.2.	VERSLAG UITBRENGEN .....	9
3.3.	INSTRUMENTEN VAN HET BIPT IN GEVAL VAN NIET-NALEVING .....	9
4.	VERPLICHTINGEN IN HOOFDE VAN BPOST .....	11
4.1.	INLEIDING.....	11
4.2.	VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN DE INFORMATIEVERSTREKKING AAN DE GEBRUIKERS .....	11
4.3.	VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN BESTELLING VAN POSTZENDINGEN.....	11
4.4.	VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN KLANTENTEVREDENHEID .....	12
4.5.	VERPLICHTINGEN INZAKE HET POSTALE RETAILNETWERK.....	12
4.5.1.	VERSCHILLENDE SOORTEN VAN POSTALE SERVICE-PUNTEN .....	12
4.5.2.	VERPLICHTINGEN VAN BPOST INZAKE HET DIENSTENAANBOD IN DE POSTALE SERVICE-PUNTEN.....	13
4.5.3.	DE OMVANG VAN HET POSTALE RETAILNETWERK.....	14
4.5.4.	DE OPENINGSUREN EN INZET VAN POSTPERSONEEL IN POSTKANTOREN EN POSTHALTES.....	15
4.5.5.	DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTALE SERVICE-PUNTEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP .....	15
5.	DE DOOR HET BIPT GEVOLGDE METHODE VOOR DE CONTROLE.....	17
5.1.	VERSCHILLENDE AANPAK INZAKE CONTROLES.....	17
5.2.	METHODE VOOR DE GERICHTE BIPT-CONTROLES .....	17
5.2.1.	<i>Gerichte controles op het terrein.....</i>	<i>17</i>
5.2.2.	<i>Het in kaart brengen van het postale netwerk van bpost aan de hand van geografische kaarten.....</i>	<i>18</i>
5.3.	SAMENVATTENDE TABEL VAN DE WETTELIJKE KWALITEITSVERPLICHTINGEN .....	18
6.	GERICHTE BIPT-CONTROLES VAN SPECIFIEKE ELEMENTEN VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK VAN BPOST .....	20
6.1.	CONTROLE VAN BEPAALDE VERPLICHTINGEN IN DE POSTKANTOREN.....	20
6.1.1.	INLEIDING .....	20
6.1.2.	DE STEEKPROEF .....	20
6.1.3.	DE RESULTATEN VAN DE CONTROLE .....	23
6.1.3.1.	<i>De schriftelijke informatieverstrekking .....</i>	<i>23</i>
6.1.3.1.1.	<i>Affichage van de openingsuren .....</i>	<i>23</i>
6.1.3.1.2.	<i>Affichage van het laatste lichtingsuur .....</i>	<i>25</i>
6.1.3.1.3.	<i>Affichage van de belangrijkste tarieven in het postkantoor.....</i>	<i>26</i>
6.1.3.1.4.	<i>Affichage van informatie betreffende de genormaliseerde post.....</i>	<i>27</i>
6.1.3.1.5.	<i>Productbrochures.....</i>	<i>27</i>
6.1.3.1.5.	Brochure van de tarieven 2012 voor particuliere zendingen.....	28

Brochure "Do My Move" .....	29
Brochures die niet bij wet aanwezig hoeven te zijn .....	31
6.1.3.2. De mondelinge informatieverstrekking .....	33
6.1.3.3. De toegankelijkheid van de postkantoren .....	35
6.1.3.3.1. Het gemak van toegang tot de postkantoren .....	35
6.1.3.3.2. De toegankelijkheid voor personen met een handicap .....	35
6.1.3.4. De openingstijden buiten de kantooruren .....	36
6.1.3.5. De toegang tot de loketten .....	38
6.1.3.5.1. De wachtrij aan de loketten .....	38
6.1.3.5.2. Het aandeel open loketten .....	39
6.1.3.5.3. De wachttijden aan het loket .....	40
6.1.3.5.4. De verrichtingen die mogelijk zijn aan de loketten .....	41
6.2.    CONTROLE POSTPUNTEN .....	42
6.2.1.    De steekproef .....	42
6.2.2.    De resultaten van de controle .....	44
6.2.2.1.    De schriftelijke informatieverstrekking .....	44
6.2.2.1.1.    Affichage van de openingsuren .....	44
6.2.2.1.2.    Affichage van het laatste lichtingsuur .....	46
6.2.2.1.3.    Affichage van de belangrijkste tarieven in het PostPunt .....	46
6.2.2.1.4.    Affichage van informatie betreffende de genormaliseerde post .....	48
6.2.2.1.5.    Productbrochures .....	48
6.2.2.2.    De mondelinge informatieverstrekking .....	50
6.2.2.3.    De toegankelijkheid van de PostPunten .....	52
6.2.2.3.1.    Het gemak van toegang tot de PostPunten .....	52
6.2.2.3.2.    De toegang voor personen met een handicap .....	52
6.2.2.4.    De wachttijd aan het onthaal van het PostPunt .....	53
6.3.    CONCLUSIES BETREFFENDE DE INFORMATIEVERSTREKKING EN DE TOEGANKELIJKHEID .....	54
7.    VERWERKING VAN BPOST-GEGEVENS VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK IN GEOGRAFISCHE POSTALE KAARTEN .....	55
7.1.    INLEIDING: WAT WORDT IN KAART GEBRACHT .....	55
7.2.    SPREIDING EN DICHTHEID VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK .....	55
7.2.1.    Kaarten inzake de verschillen tussen 2011 en 2012 betreffende de rode post- bussen, de postkantoren en de PostPunten .....	56
7.2.1.1.    Verschillen inzake de postkantoren .....	56
7.2.1.2.    Verschillen inzake de PostPunten .....	57
7.2.1.3.    Verschillen betreffende de rode postbussen .....	58
7.2.2.    Kaarten met het aantal postkantoren, PostPunten of postale service-punten per gemeente .....	59
7.2.2.1.    Postkantoren per gemeente .....	59
7.2.2.2.    PostPunten per gemeente .....	60
7.2.2.3.    Postale service-punten per gemeente (discrete schaal) .....	61
7.2.3.    Kaarten betreffende de postale service-punten volgens bevolkingsdichtheid en oppervlakte .....	62
7.2.3.1.    Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners - continue schaal) .....	62
7.2.3.2.    Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km <sup>2</sup> - continue schaal) .....	63
7.2.4.    Kaarten betreffende de rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte .....	64
7.2.4.1.    Rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners - continue schaal) .....	64
7.2.4.2.    Rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km <sup>2</sup> - continue schaal) .....	65

7.3.	CONCLUSIES BETREFFENDE HET NETWERK.....	66
8.	VERGELIJKING MET ANDERE EUROPESE LANDEN .....	67
8.1.	INLEIDING.....	67
8.2.	DE KWALITEITSSTUDIES VAN DE EUROPESE COMMISSIE.....	67
8.2.1.	<i>De Europese studie van 2011 in opdracht van de Europese Commissie, getiteld "Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services" .....</i>	<i>67</i>
8.2.2.	<i>Studie van 2013 "WIK Consult/Jim Campbell" in opdracht van de Europese Commissie: "Main developments in the postal sector (2010-2013)" .....</i>	<i>67</i>
8.2.3.	<i>Studie van 2009 "WIK Consult" in opdracht van de Europese Commissie: "The role of regulators in a more competitive postal market" .....</i>	<i>68</i>
8.3.	DE KWALITEITSSTUDIE VAN DE EUROPEAN REGULATORS GROUP FOR POSTAL SERVICES - (ERGP).....	68
8.4.	DE EUROPESE BENCHMARK .....	68
8.4.1.	<i>De resultaten in de Europese landen betreffende de verschillende types van postale service-punten.....</i>	<i>69</i>
8.4.2.	<i>De resultaten in de Europese landen betreffende het aantal postale service-punten .....</i>	<i>69</i>
8.4.3.	<i>De resultaten in de Europese landen betreffende het aantal postbussen.....</i>	<i>70</i>
9.	ALGEMENE CONCLUSIE .....	71
10.	LEXICON .....	73

## **1. EXECUTIVE SUMMARY**

### **1.1. Controle en transparantie**

In deze mededeling omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT wordt verslag uitgebracht over de door het BIPT uitgevoerde controles van de aanbieder van de universele dienst, bpost, in het jaar 2012.

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt, heeft het BIPT de opdracht gekregen om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en de postale vergunningshouders uit te voeren en de resultaten ervan te publiceren. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om de resultaten te publiceren van de controles die het BIPT uitvoert bij de aanbieder van de universele dienst, bpost. Bpost is echter de belangrijkste speler op de Belgische postmarkt en bovendien rusten op deze onderneming cruciale taken als aanbieder van de universele dienst en als operator belast met een aantal openbare postale diensten. Om die redenen acht het BIPT het raadzaam om aan de hand van deze mededeling op een transparante manier informatie te verstrekken over zijn controleactiviteiten bij bpost.

### **1.2. Controleprogramma**

Het BIPT heeft in 2012 de wettelijk vooropgezette verzendingstermijnen van postzendingen van bpost gecontroleerd en tevens toezicht uitgeoefend op de wettelijk bepaalde meting van de tevredenheid van de klanten van bpost. Deze punten worden behandeld in andere verslagen.

Daarnaast zijn er andere wettelijke kwaliteitsverplichtingen opgelegd aan bpost die onder de algemene controlebevoegdheid van het BIPT vallen en waarvoor de wetgever geen specifiek controle-instrument gedefinieerd heeft.

Sinds 2011 heeft het BIPT het initiatief genomen om op het terrein gerichte controles uit te voeren van deze kwaliteitsverplichtingen van bpost. Talrijke controles zijn uitgevoerd in de postkantoren en in PostPunten en tevens van het netwerk van de rode postbussen waarbij bijzondere aandacht besteed is aan de naleving van de verplichtingen inzake de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan gebruikers, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren.

Concreet heeft het BIPT in 2012 controles uitgevoerd in 116 postkantoren en 124 PostPunten.

### **1.3. De opdrachten van het BIPT**

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van verschillende verplichtingen opgelegd aan bpost. Dit verslag focust op bepaalde kwalitatieve verplichtingen inzake universele dienst in hoofde van bpost en bepaalde taken opgelegd in het kader van het beheerscontract.

#### **1.4. De verplichtingen in hoofde van bpost**

De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna de "Postwet" genoemd), de uitvoeringsbesluiten alsook het vierde beheerscontract<sup>1</sup> hebben specifieke kwaliteitsverplichtingen opgelegd aan bpost.

De belangrijkste verplichtingen inzake kwaliteit die het voorwerp uitmaken van dit verslag zijn de informatieverstrekking aan gebruikers, de bestelling van postzendingen, het mailnetwerk (rode postbussen) en het postale retailnetwerk (postkantoren en PostPunten). De naleving van elk van deze verplichtingen wordt in deze mededeling in detail geanalyseerd.

#### **1.5. De door het BIPT gevolgde methode inzake controle**

Voor de controles op het vlak van de verzendingstermijnen alsook het toezicht op de meting van de klantentevredenheid is de methode van controle van de klantentevredenheid uitdrukkelijk vastgelegd in de Postwet en de uitvoeringsbesluiten of het beheerscontract.

Wat de informatieverstrekking aan de gebruiker en de andere kwaliteitsverplichtingen betreft is er geen specifiek controle-instrument vastgelegd in de wet en dus ook geen methode. Hiervoor heeft het BIPT een relevante methode vastgelegd. Er zijn enerzijds gerichte en uitgebreide controles op het terrein (postkantoren en PostPunten) uitgevoerd. Anderzijds zijn de vaststellingen inzake het postale netwerk van bpost in kaart gebracht aan de hand van geografische kaarten.

#### **1.6. De gerichte BIPT-controles van specifieke elementen van het retailnetwerk van bpost**

De controle van het retailnetwerk bestaat uit een reeks gerichte controles uitgevoerd in de postkantoren en PostPunten die statistisch representatief zijn. Er is een onderscheid gemaakt tussen de postkantoren en de PostPunten.

In de postkantoren is de schriftelijke informatieverstrekking via de affichage van de openingsuren aan de buitenkant van het postkantoor en de affichage van de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het postkantoor geverifieerd. Tevens zijn de productbrochures met een volledige beschrijving van de producten die deel uitmaken van de universele dienst en de mondelinge informatieverstrekking inzake universele dienst en de openbare dienst via de loketfunctie onderzocht. Verder zijn de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren buiten de kantooruren gecontroleerd.

In de PostPunten zijn er controles uitgevoerd van de schriftelijke informatieverstrekking via de affichage van de openingsuren aan de buitenkant van het PostPunt en de affichage van de belangrijkste tarieven. De productbrochures met een volledige beschrijving van de producten die deel uitmaken van de universele dienst, de mondelinge informatieverstrekking inzake universele dienst en de openbare dienst via de loketfunctie en de toegankelijkheid voor personen met een handicap zijn eveneens geanalyseerd.

---

<sup>1</sup> In 2012 werden de door bpost in acht te nemen verplichtingen meer bepaald gedefinieerd door het vierde beheerscontract. Het vijfde beheerscontract is van kracht geworden op 1 januari 2013.

Wat betreft de controles in de postkantoren kan worden beschouwd dat bpost zijn wettelijke verplichtingen, met name de schriftelijke informatieverstrekking en de mondelinge informatieverstrekking, zeer goed nakomt. Wat betreft de schriftelijke informatieversterking in de PostPunten zijn de resultaten algemeen bevredigend. De mondelinge informatieverstrekking in de PostPunten is echter voor verbetering vatbaar.

### **1.7. De vaststellingen inzake het postale netwerk (mail- en retailnetwerk) van bpost in kaart gebracht aan de hand van geografische kaarten.**

Het BIPT heeft de van bpost afkomstige gegevens statistisch weergegeven aan de hand van geografische kaarten teneinde op een transparante manier een algemeen beeld te verschaffen van het retailnetwerk van bpost, in het bijzonder de postkantoren en PostPunten.

De spreiding van de postale service-punten (postkantoren en PostPunten) per gemeente (stad) over het Belgische grondgebied, de geografische dichtheid van de postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens bevolkingsdichtheid en oppervlakte en de geografische dichtheid van de rode postbussen van bpost volgens bevolkingsdichtheid en oppervlakte zijn door het BIPT in kaart gebracht in punt 7. Ook de verschillen tussen 2011 en 2012 betreffende de rode postbussen, de postkantoren en de postpunten zijn door het BIPT in kaart gebracht.

### **1.8. Een vergelijking met andere Europese landen**

In punt 8 wordt dit verslag in een Europees perspectief geplaatst.

## 2. INLEIDING

De postmarkt is sinds 1 januari 2011 volledig geliberaliseerd. Zoals bepaald in de missie van het BIPT, uiteengezet in het strategisch plan 2010-2013, neemt het BIPT in deze nieuwe context de taak op om proactief de naleving te controleren van het regelgevend kader, inclusief het beheerscontract, door bijzondere aandacht te besteden aan de werking van de universele dienst en door te waken over de belangen van de consument.

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt heeft de wetgever, om bij te dragen tot de transparantie op de postmarkt, het BIPT bovendien opgedragen om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en de houders van een postvergunning uit te voeren en hierover tevens verslag uit te brengen.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de controles van de naleving van de wettelijke verplichtingen door de aanbieder van de universele dienst, bpost. Aangezien bpost de belangrijkste speler is op de Belgische postmarkt, alsook universeledienstverlener en dat het belast is met een aantal openbare postale diensten, acht het BIPT het echter noodzakelijk om het resultaat van de controles van bpost die het in 2012 heeft uitgevoerd, openbaar te maken.

Deze mededeling heeft betrekking op bepaalde wettelijke verplichtingen inzake kwaliteit waarvoor de wetgever geen specifiek controle-instrument gedefinieerd heeft en die bijgevolg onder de algemene controlebevoegdheid van het BIPT vallen. De controle van de verzendingstermijnen in 2012 en van de tevredenheid maken het voorwerp uit van een ander verslag van het BIPT.<sup>2</sup>

In 2011 heeft het BIPT voor de eerste keer op het terrein specifiek gerichte controles uitgevoerd van deze wettelijke kwaliteitsverplichtingen van bpost waarvoor geen specifiek controle-instrument bestaat. Deze controles werden opnieuw uitgevoerd in 2012 in de postkantoren en de PostPunten en betreffen onder andere de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan gebruikers, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren.

Deze controle kadert in vier assen die gedefinieerd zijn in het strategisch plan 2010-2013: bevordering van de belangen van de consumenten, de sociale cohesie, de gerichte controles en de cultuur.

De bescherming van de consument is een essentiële taak van het BIPT, dat zich dan ook bekommert om de naleving van de rechten van de gebruikers. De sociale cohesie die beoogt om de duurzaamheid van kwalitatief hoogstaande postdiensten te garanderen, is een van de sleutelementen in de postale liberalisering. Het BIPT zorgt voor de controle van de naleving door de aangewezen operator van de universeledienstverplichtingen terwijl het er blijft op letten dat de overstemming behouden blijft tussen de verplichtingen en de behoeften van de bevolking op het gebied van de universeledienstverlening. Gerichte controles moeten tot doel hebben na te gaan of de regulering daadwerkelijk wordt toegepast, of met de belangen van de consument rekening wordt gehouden en of de universeledienstverplichtingen worden vervuld. Sommige opdrachten van het BIPT vergen verschillende vaardigheden en voor deze gerichte controles hebben verscheidene diensten van het BIPT samengewerkt.

---

<sup>2</sup> Het verslag betreffende de tevredenheid 2012 werd op de website van het BIPT gepubliceerd op 24 december 2013.

### 3. OPDRACHTEN VAN HET BIPT

#### 3.1. De controle

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van verschillende verplichtingen opgelegd aan bpost. Artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna de "BIPT"-wet) geeft aan het BIPT de opdracht om toe te zien op de naleving van de postwetgeving en de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst in de postsector.

#### 3.2. Verslag uitbrengen

Sinds 2011 heeft het BIPT van de wetgever<sup>3</sup> de bijkomende opdracht gekregen om welbepaalde controles uit te voeren en hierover tevens jaarlijks verslag uit te brengen. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt. Zo dient het BIPT een jaarverslag te publiceren over de controle<sup>4</sup> van de aanbieders van postdiensten<sup>5</sup>, met name de ondernemingen die één of meer postdiensten aanbieden, bijvoorbeeld de expressbedrijven en pakjesbedrijven. Deze controleactiviteit maakt het voorwerp uit van een specifiek verslag<sup>6</sup>. Verder vereist de wetgever dat het BIPT verslag uitbrengt over de controle<sup>7</sup> van de verplichtingen opgelegd aan de individuele postvergunninghouders<sup>8</sup>, met name de bedrijven die een brievenpostdienst leveren binnen de werkingssfeer van de universele dienst<sup>9</sup>, onder de voorwaarden zoals vastgelegd in de wet. Aangezien bpost niet over een individuele postvergunning beschikt, is het dus niet onderworpen aan de verplichtingen verbonden aan die vergunning. Bpost is daarentegen bij wet aangewezen als de aanbieder van de universele dienst<sup>10</sup> en heeft een aantal specifieke verplichtingen.

Zoals reeds aangegeven in de inleiding, heeft de wetgever het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de controles inzake de naleving van de wettelijke verplichtingen door de aanbieder van de universele dienst, bpost. Gezien het belang van bpost op de Belgische postmarkt en aangezien het taken krijgt toebedeeld van cruciaal belang als universeledienstverlener en als operator belast met een aantal openbare postdiensten, meent het BIPT dat het gepast is om via deze mededeling ook transparant verslag uit te brengen over de controleactiviteiten van het BIPT voor het jaar 2012.

#### 3.3. Instrumenten van het BIPT in geval van niet-naleving

In geval van inbreuk op de postale wet- en regelgeving kan de Raad van het BIPT zijn grieven, alsook het beoogde bedrag van de administratieve boete meedelen aan de overtreder. Indien een boete wordt opgelegd, komt dit bedrag toe aan de schatkist en bedraagt het maximaal 5.000 euro voor natuurlijke personen en maximaal 5% van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige referentiejaar in de postsector voor rechtspersonen<sup>11</sup>.

---

<sup>3</sup> Artikel 148bis, § 4 en artikel 148sexies, 2°, van de Postwet.

<sup>4</sup> Artikel 148bis van de Postwet.

<sup>5</sup> Definitie "aanbieder van postdiensten": zie lexicon.

<sup>6</sup> BIPT-verslag van de controle van de postoperatoren.

<sup>7</sup> Artikel 148sexies van de Postwet.

<sup>8</sup> Definitie "individuele postvergunninghouder": zie lexicon.

<sup>9</sup> Definitie "universele dienst": zie lexicon.

<sup>10</sup> Definitie "aanbieder van universele dienst": zie lexicon.

<sup>11</sup> Artikel 21 van de BIPT-wet.

Daarnaast voorziet de wetgever tevens in specifieke sancties.

Op het vlak van de klantentevredenheid krijgt het BIPT van de wetgever de taak om een advies uit te brengen betreffende het actieplan van bpost naar aanleiding van de resultaten van de metingen<sup>12</sup>. Dit actieplan omvat niet alleen de punten die de meting aangeduid heeft als vatbaar voor verbetering maar ook het verslag over de uitvoering van het actieplan<sup>13</sup>.

Wat de verplichtingen van het beheerscontract betreft, bepaalt artikel 26 van het vierde beheerscontract<sup>14</sup> dat wanneer één van de contractpartijen (bpost of de Belgische Staat) de clausules van het beheerscontract niet naleeft (met uitzondering van de niet-naleving van de kwaliteitsnormen beoogd in artikel 16), de andere partij schadevergoeding kan eisen voor de rechtstreekse schade, overeenkomstig artikel 3, § 3, van de Postwet.

---

<sup>12</sup> Definitie "actieplan": zie lexicon.

<sup>13</sup> Artikel 18 van het vierde beheerscontract.

<sup>14</sup> Het 5e beheerscontract is van kracht sinds 1 januari 2013; de controles van de prestaties in 2012 vallen dus nog steeds onder het vierde beheerscontract.

## 4. VERPLICHTINGEN IN HOOFDE VAN BPOST

### 4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de voornaamste kwaliteitsverplichtingen opgesomd die opgelegd zijn aan bpost ingevolge de Postwet, de uitvoeringsbesluiten en het vierde beheerscontract; ze hebben betrekking op vijf rubrieken: de informatieverstrekking, de bestelling van postzendingen, de verzendingstermijnen, de klantentevredenheid en het postale retailnetwerk.

### 4.2. Verplichtingen op het vlak van de informatieverstrekking aan de gebruikers

De wetgever vereist dat bpost de gebruikers informeert en hen precieze, actuele en volledige informatie verschaft met betrekking tot de producten en diensten die deel uitmaken van de universele dienst<sup>15</sup>. Inlichtingen betreffende de toegang tot de diensten, het tarief, het kwaliteitsniveau, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure moeten mondeling verstrekt kunnen worden. Er wordt vereist dat de karakteristieken van een product kunnen worden opgesomd.

De wetgever vraagt aan bpost om op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden van de kantoren aan de buitenkant te afficheren, en de belangrijkste tarieven aan de binnenkant. Zo dienen in alle kantoren brochures ter beschikking te liggen met een beschrijving per product of dienst dat of die deel uitmaakt van de universele dienst, van de toegangsvoorwaarden, de basistarieven, de kortingen, de standaardtoeslagen, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure, de naam en het adres van de hoofdzetel.

Verder dient elke wijziging die wordt aangebracht in de aanbiedingsvoorwaarden van de producten en diensten, voordat zij van toepassing wordt, ter kennis te worden gebracht van de gebruikers.

### 4.3. Verplichtingen op het vlak van bestelling van postzendingen

De wetgever stipuleert dat bpost, als aanbieder van de universele dienst, garandeert dat de postzendingen en postpakketten minimaal vijf dagen per week, behalve op zondag en wettelijke feestdagen, besteld worden bij alle woningen voor zover zij voorzien zijn van een brievenbus die binnen handbereik is geplaatst aan de grens van de openbare weg en voldoet aan de reglementering<sup>16</sup>.

Indien het aangeboden pakket niet in ontvangst kon worden genomen door de bestemming, wordt het bewaard op een plaats in de gemeente van de geadresseerde, waarbij die laatste daarvan op de hoogte wordt gebracht door een bericht dat in zijn bus wordt gestoken. Die plaats moet ten minste vijf dagen per week, behalve op zondag en op de wettelijke feestdagen, toegankelijk zijn<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Artikel 144bis van de Postwet.

<sup>16</sup> Artikel 142, § 2, 2° en 3°, van de Postwet.

<sup>17</sup> Artikel 142, § 2, 3°, van de Postwet.

#### 4.4. Verplichtingen op het vlak van klanttevredenheid

Het wettelijk kader schrijft voor dat bpost, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting dient uit te voeren van zijn klanttevredenheid met betrekking tot de uitvoering van de zogenaamde opdrachten van openbare dienst.

De meting bevat onder meer de klanttevredenheid inzake de wachttijd aan de loketten. Zo wordt gesteld dat bpost passende maatregelen dient te nemen om de wachttijd aan de loketten te beperken<sup>18</sup>. Verder verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van zijn postale servicepunten (kantoren en PostPunten) te verhogen voor personen met een handicap. De naleving van deze verplichting maakt deel uit van de meting van deze klanttevredenheid<sup>19</sup>. Daarnaast bepaalt het beheerscontract dat bpost erop toeziet dat de postkantoren gedurende enkele uren per week open zijn “buiten de kantooruren”. De behoeften van de klanten met betrekking tot de openingsuren dienen eveneens deel uit te maken van de meting van de klanttevredenheid<sup>20</sup>.

Er wordt verder gestipuleerd dat bpost jaarlijks aan de Staat een plan dient voor te leggen met acties met betrekking tot die punten die de meting aanduidt als vatbaar voor verbetering en een verslag moet uitbrengen over de uitvoering van het plan.

#### 4.5. Verplichtingen inzake het postale retailnetwerk

##### 4.5.1. Verschillende soorten van postale service-punten

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de verschillende begrippen die gehanteerd worden in het beheerscontract om het postale retailnetwerk te definiëren.

Het bpost-retailnetwerk bestaat uit “postale service-punten”. Het “postaal service-punt” is een algemene term die meerdere begrippen omvat met name een postkantoor, een posthalte of een postwinkel.

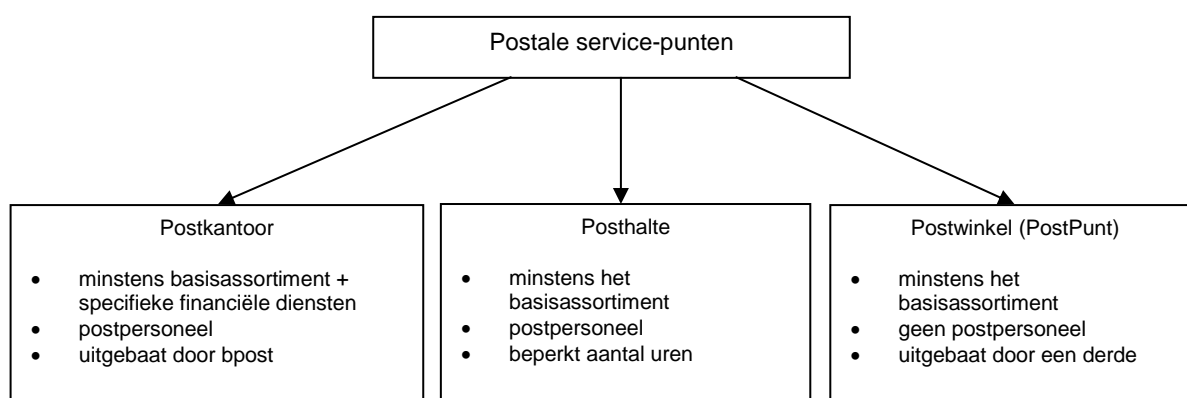
---

<sup>18</sup> Artikel 18 van het vierde beheerscontract.

<sup>19</sup> Artikel 21 van het vierde beheerscontract bepaalt: “Bpost verbindt er zich toe om te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden. Bij verbouwingwerken van structurele aard in de nieuwe postkantoren, verbindt bpost zich ertoe te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de huurcontracten het toelaten en voorzover de kosten van de structurele aanpassingen in een redelijke verhouding staan ten opzichte van de totale kost. bpost zal redelijke inspanningen leveren om deze verplichting als middelenverbintenis op te leggen aan de nieuwe en in verbouwing zijnde postwinkel of posthalte. De naleving door bpost van deze verplichting zal deel uitmaken van de meting van de klanttevredenheid voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract”.

<sup>20</sup> Artikel 22 van het vierde beheerscontract bepaalt: “Bpost ziet erop toe dat de postkantoren tenminste gedurende enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot de openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klanttevredenheid voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract”.

Figuur 1: Retailnetwerk van bpost



Bron: BIPT

Een "postkantoor" is een vestiging uitgebaat door bpost met postpersoneel waar minstens het "basisassortiment van diensten"<sup>21</sup> wordt aangeboden aan de gebruiker, alsmede bepaalde specifieke "financiële diensten"<sup>22</sup>.

Een "posthalte" is een vestiging of een contactpunt met de gebruiker waar minstens het basisassortiment aangeboden wordt door postpersoneel tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden georganiseerd in een postwinkel.

Een "postwinkel" is een vestiging uitgebaat door een derde, publiek of privé, waarin deze derde de diensten aan het publiek verstrekt in naam en voor rekening van bpost. Er wordt op zijn minst een basisassortiment van diensten aangeboden. Bpost exploiteert de "postwinkel" onder de commerciële naam "PostPunt". Deze "PostPunten" bevinden zich onder andere in warenhuizen en krantenshops. In een postwinkel werkt geen personeel van bpost.

#### 4.5.2. Verplichtingen van bpost inzake het dienstenaanbod in de postale service-punten

Alvorens in te gaan op de verplichtingen in hoofde van bpost op het vlak van dienstenaanbod dient het wettelijke onderscheid te worden gemaakt tussen de diensten van het "basisassortiment" enerzijds en het "volledige assortiment" anderzijds.

<sup>21</sup> Het "basisassortiment" wordt gedefinieerd in artikel 20, 1°, 1.6, van het vierde beheerscontract, met name: "de inontvangstneming van zendingen van stukpost-brievenpost en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienst, met uitzondering van zendingen met aangegeven waarde; het ter beschikking houden en afgeven van stukpost aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienst en waarvoor bericht werd gelaten (vruchteloze aanbieding thuis); de verkoop van postzegels; het aanvaarden van stortingen voor rekening van bpost of van andere financiële instellingen, voorzien van een gestructureerde mededeling, beperkt tot 300 euro en de verkoop van fiscale zegels en van boetezegels of de dienstverlening aangeboden door bpost in het kader van een nieuw systeem met andere betalingsmodaliteiten."

<sup>22</sup> De vier "financiële diensten" worden opgesomd in artikel 20, 1°, 1.2, van het vierde beheerscontract, met name: "de ontvangst van geldstortingen ter creditering van een postrekening-courant of van een rekening bij een financiële instelling; geldopname (cash) uit eigen rekening aan het loket; uitbetaling van assignaties – P en in ontvangstneming van overschrijvingsformulieren met betrekking tot betalingen vanuit eigen rekening."

Het "basisassortiment" is een minimumassortiment van postale diensten die bpost aanbiedt in ieder postaal service-punt, namelijk:

- afgifte van postale zendingen voor verzending, onder andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen;
- afhaling van aangetekende zendingen en postpakketten nadat zij eerst thuis zijn aangeboden;
- verkoop van postzegels;
- aanvaarden van stortingen tot 300 EUR;
- verkoop van fiscale zegels en boetezegels.

Naast het "basisassortiment" bestaat er ook een "volledig assortiment"<sup>23</sup> van postdiensten dat bestaat uit de diensten van het "basisassortiment" aangevuld met de volgende diensten:

- uitvoeren van verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst;<sup>24</sup>
- uitbetalen van binnenlandse postwissels;
- het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes;
- verrichtingen met betrekking tot de visverloven;
- ontvangen van geldstortingen op een postzichtrekening en het uitvoeren van betalingsopdrachten met de postzichtrekening;
- ontvangen van geldstortingen voor het betalen van openstaande facturen via een postzichtrekening of via een rekening bij een andere financiële instelling.

Bpost mag vrij bepalen welk postaal service-punt een volledig assortiment of een basisassortiment aanbiedt. Elk postaal service-punt biedt minstens een basisassortiment aan. Maar voor elk postaal service-punt met een basisassortiment moet zich op een maximale afstand van 10 km over de weg, een postkantoor met een volledig assortiment bevinden.

#### 4.5.3. De omvang van het postale retailnetwerk

De dichtheid van het postale retailnetwerk is wettelijk vastgelegd in het vierde beheerscontract tussen bpost en de Belgische Staat. Het beheerscontract stelt dat de omvang van het retailnetwerk van bpost substantieel behouden blijft over de hele duur van het beheerscontract. Het huidige retailnetwerk telt ongeveer 1.300 postale service-punten.<sup>25</sup>

Bpost is verplicht om een postale aanwezigheid te waarborgen door in elk van de 589 gemeenten over minstens één postkantoor te beschikken waarin postpersoneel wordt ingezet. De openingsuren van het postkantoor worden onder andere bepaald op basis van de klantenbehoeften.

---

<sup>23</sup> Het "volledig assortiment van diensten" is gedefinieerd in artikel 20, 1°, 1.7, met name: de diensten van het basisassortiment uiteengezet in voetnoot 21, vervolledigd met de volgende openbare diensten: de uitvoering van verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst; betaling van binnenlandse postwissels ; het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes ; de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van visverloven ; de ontvangst van geldstortingen op een postrekening-courant en de uitvoering van de betalingsverrichtingen vanuit of naar deze rekeningen ; de ontvangst van geldstortingen ter creditering van een postrekening-courant of van een rekening bij een andere financiële instelling.

<sup>24</sup> Definitie "basisbankdienst": zie lexicon.

<sup>25</sup> Artikel 20, 3°, 3.1, van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Het beheerscontract stipuleert dat er - in geval van een duidelijk aangetoond laag gebruik door klanten en/of laag transactievolume inzake openbare diensten en rekening houdend met de geografische karakteristieken - bij wijze van uitzondering op het voorgaande, een posthalte kan georganiseerd worden met een gewaarborgde minimumopening voor het publiek van 6 uur per week mits voldaan wordt aan specifieke voorwaarden<sup>26</sup>.

Er wordt gesteld dat indien een posthalte zou worden georganiseerd in een postwinkel en voor zover deze posthalte het enige postale service-punt in de gemeente betreft, voor zover mogelijk en rekening houdende met de dienstverlening aan klanten, er een voorkeur zal worden gegeven aan publieke partners (bijvoorbeeld lokale overheden, stations, ...).

Verder schrijft het beheerscontract voor dat er een overleg is tussen bpost en de lokale overheid indien bpost een postaal service-punt wil afschaffen dat op meer dan vijf kilometer ligt van een postaal service-punt. Bpost blijft vrij om zijn netwerk aan te passen indien het overleg niets oplevert binnen een termijn van één maand.<sup>27</sup>

Ten slotte kan bpost postale service-punten sluiten in geval van uitzonderlijke omstandigheden zoals einde huurcontract of om in grote steden postkantoren te fuseren mits de specifieke voorwaarden worden gerespecteerd die zijn voorgeschreven in het vierde beheerscontract<sup>28</sup>. Bpost kan in de hiervoor vermelde gevallen postale service-punten sluiten onder de voorwaarde dat het overblijvende aantal postale service-punten minimaal 1300 bedraagt.

#### **4.5.4. De openingsuren en inzet van postpersoneel in postkantoren en posthaltes**

Bpost heeft verplichtingen op het vlak van openingsuren en inzet van postpersoneel in postkantoren en posthaltes. In postkantoren en posthaltes wordt postpersoneel ingezet en voor het bepalen van de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes dient bpost zich te baseren op objectieve parameters, waaronder volume (met inbegrip van het volume inzake openbare diensten), transacties, aantal klanten en kwaliteit.<sup>29</sup> Er wordt vereist dat bpost erop toeziet dat de postkantoren ten minste enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren<sup>30</sup>.

#### **4.5.5. De toegankelijkheid van de postale service-punten voor personen met een handicap**

Het beheerscontract stipuleert dat bpost dient te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden. Bpost verbindt zich ertoe verbouwingswerkzaamheden van structurele aard in de nieuwe postkantoren uit te voeren, voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de huurcontracten het toestaan en voor zover de kosten van de structurele aanpassingen in een redelijke verhouding staan tot de totale kostprijs. Er wordt gesteld dat bpost redelijke

---

<sup>26</sup> Artikel 20, 3°, 3.2, van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost bepaalt specifieke voorwaarden voor het inrichten van een posthalte, namelijk: "Ingeval de posthalte het enige postaal service punt is in een gemeente (589 fusiegemeenten) zullen deze haltes slechts kunnen georganiseerd worden in maximum vijf procent van de gemeenten met dien verstande dat niet meer dan 60 % van dit percentage zich in hetzelfde Gewest bevindt." In dat geval zullen in de posthalte, naast het basisassortiment, de vier bijkomende "financiële" diensten omschreven in voetnoot 44 aangeboden worden."

<sup>27</sup> Artikel 20, 3°, 3.5 van het vierde beheerscontract.

<sup>28</sup> Artikel 20, 3°, 3.6, a) en b) van het vierde beheerscontract.

<sup>29</sup> Artikel 20, 4 van het vierde beheerscontract.

<sup>30</sup> Artikel 22 van het vierde beheerscontract.

inspanningen zal leveren om deze verplichting als middelenverbintenis op te leggen aan de nieuwe en in verbouwing zijnde postwinkels of posthaltes.<sup>31</sup> De naleving door bpost van deze verplichting maakt deel uit van de meting van de bovengenoemde klanttevredenheid.

---

<sup>31</sup> Artikel 21 van het vierde beheerscontract.

## 5. DE DOOR HET BIPT GEVOLGDE METHODE VOOR DE CONTROLE

### 5.1. Verschillende aanpak inzake controles

Voor de controles op het vlak van klantentevredenheid is de methode uitdrukkelijk vastgelegd in de Postwet of het beheerscontract.

Wat betreft de controle van de andere kwaliteitsverplichtingen die het voorwerp uitmaken van deze mededeling heeft de wetgever geen specifieke controlemethode vastgelegd. Zo heeft het BIPT een eigen controle<sup>32</sup> uitgevoerd inzake de informatieverstrekking<sup>33</sup> in de postkantoren en PostPunten.

### 5.2. Methode voor de gerichte BIPT-controles

Het BIPT heeft gerichte controles op het terrein uitgevoerd en de vaststellingen in verband met de spreiding van het postale netwerk in kaart gebracht.

#### 5.2.1. Gerichte controles op het terrein

Zoals reeds aangegeven heeft het BIPT in 2012 uitgebreide controles uitgevoerd, intern gecoördineerd door de pool "Controle", de cel die gespecialiseerd is in controles op het terrein.

Om de representativiteit van deze gerichte controles te garanderen, heeft het BIPT een beroep gedaan op een externe onafhankelijke statistische expert. Zo is een adequate steekproef uitgewerkt met het oog op een statistisch representatief resultaat en dit voor drie geografische zones steunend op een Europese norm<sup>34</sup>, namelijk:

- landelijke zones: tussen 0 en 100 inwoners per km<sup>2</sup>;
- semistedelijke zones: tussen 100 en 500 inwoners per km<sup>2</sup>;
- stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km<sup>2</sup>.

Op basis van de gegevens van bpost<sup>35</sup> inzake postbussen, postkantoren en PostPunten en rekening houdend met de drie geografische zones (landelijk, semistedelijk en stedelijk) zijn vervolgens drie representatieve steekproeven vastgelegd.

Tabel 1: kernelementen van de methode van de gerichte BIPT-controles op het terrein

<b>Methode:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Methode ontwikkeld door het BIPT</li><li>▪ Via statistisch representatieve steekproef</li></ul>
<b>Wie:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Controle door BIPT-medewerkers (BIPT, pool "Controle")</li><li>▪ Externe statistisch expert voor steekproef</li></ul>
<b>Doel:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Testen van specifieke kwaliteitselementen</li></ul>

Bron: BIPT

<sup>32</sup> Artikel 36, § 2, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

<sup>33</sup> Artikel 34, 4, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

<sup>34</sup> Gebaseerd op de criteria van Eurostat.

<sup>35</sup> Bpost heeft op 31 juli 2012 een lijst overgezonden naar het BIPT met alle postkantoren, postbussen en PostPunten met een aanduiding van hun locatie. Dit was het antwoord op het schriftelijke verzoek van het BIPT van 29 juni 2012 om deze gegevens te bezorgen.

### 5.2.2. Het in kaart brengen van het postale netwerk van bpost aan de hand van geografische kaarten

Op basis van de gegevens van bpost betreffende de spreiding van de rode postbussen, postkantoren en PostPunten heeft het BIPT geografische kaarten ontwikkeld die relevante informatie weergeven. De data gebruikt voor het maken van deze geografische kaarten zijn tevens beschikbaar op de bpost-website.<sup>36</sup>

Drie soorten van geografische kaarten zijn ontwikkeld: kaarten met het aantal postkantoren, PostPunten of postale service-punten per gemeente, kaarten inzake postale service-punten (postkantoren en PostPunten samen) volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte via een continue schaal<sup>37</sup> en kaarten inzake de postbussen volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte via een continue schaal<sup>38</sup>. Ook kaarten met de verschillen tussen 2 jaren betreffende de rode postbussen, de postkantoren en postpunten.

Tabel 2: kernelementen van de methode voor het ontwikkelen van postale geografische kaarten betreffende het postale netwerk

<b>Methode:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Methode ontwikkeld door het BIPT</li> <li>▪ Via geografische kaarten steunend op gegevens van bpost en de FOD "Economie"</li> </ul>
<b>Wie:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controle door personeelsleden van het BIPT (BIPT, IT-dienst)</li> </ul>
<b>Doel:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In kaart brengen van het mail- en retailnetwerk op basis van bepaalde parameters (bevolkingsdichtheid, oppervlakte, ...)</li> </ul>

Bron: BIPT

### 5.3. Samenvattende tabel van de wettelijke kwaliteitsverplichtingen

De onderstaande tabel bevat een overzicht van de wettelijke kwaliteitsverplichtingen en duidt aan of de kwaliteitsverplichting is gecontroleerd en via welk type van controle.

Tabel 3: samenvattende tabel van de wettelijke verplichtingen

Verplichtingen	Gecontroleerd? Ja / Nee	Type controle
<b>1. Informatieverstrekking:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• producten en diensten van de universele dienst (hierna "UD" genoemd)</li> <li>• toegangsvoorwaarden UD</li> <li>• basistarieven UD</li> <li>• toelagen + standaardtoelagen UD</li> <li>• kwaliteitsniveau UD</li> <li>• burgerlijke aansprakelijkheid</li> <li>• klachtenprocedure</li> <li>• affichage openingstijden</li> <li>• affichage belangrijkste tarieven</li> <li>• informatieverstrekking bij wijziging van de aanbiedingsvoorwaarden</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Neen</p>	<p style="text-align: center;">Gerichte BIPT- controle</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">-</p>

<sup>36</sup> In het schrijven van bpost van 20 juli meldt bpost dat men via een zoekmachine op de bpost-website alle informatie kan bekomen over de postbussen, postkantoren en PostPunten per postcode.

<sup>37</sup> Een continue schaal is een schaal waarbij elke waarde een aparte kleur krijgt.

<sup>38</sup> Een continue schaal is een schaal waarbij elke waarde een aparte kleur krijgt.

<b>2. Verplichtingen op het vlak van bestelling:</b>		
• bestelling vijf keer per week	Neen	-
• alle woningen met reglementaire brievenbus	Neen	-
• specifieke regeling voor de pakjes	Neen	-
<b>3. Klantentevredenheid:</b>		
• algemene klantentevredenheid	Ja	Controle bpost (verificatie BIPT)
• specifieke klantentevredenheid		
➤ wachttijden aan de loketten	Ja	"
➤ toegankelijkheid voor personen met een handicap	Ja	"
➤ openingsuren buiten de kantooruren	Ja	"
<b>Verplichtingen</b>	<b>Gecontroleerd? Ja / Nee</b>	<b>Type controle</b>
<b>4. Mailnetwerk:</b>		
• basisinfrastructuur	Ja	gerichte BIPT-controle
• één toegangspunt voor elke gemeente	Neen	-
• laatste lichtingsuur op de postbus	Ja	Gerichte BIPT-controle
• adres van de dichtstbijzijnde brievenbus met een later lichtingsuur	Neen	-
• laatste lichtingsuur: minstens één postbus om 17 uur per gemeente (19 uur indien gerechtvaardigd)	Ja	Gerichte BIPT-controle
<b>5. Postaal retailnetwerk:</b>		
5.1 verschillende soorten postale service-punten:		
• postkantoor	Neen	-
• posthalte	Neen	-
• postwinkel (PostPunt)	Neen	-
5.2 dienstenaanbod in de postale service-punten:		
• basisassortiment	Ja	Gerichte BIPT-controle
• volledig assortiment	Ja	Gerichte BIPT-controle
• voor elk postaal service-punt met een basisassortiment bevindt zich op maximaal 10 kilometer over de weg een postkantoor met een volledig assortiment	Neen	-
5.3 omvang:		
• 1.300 postale service-punten	Ja	Postale kaarten BIPT
• verplichte postale aanwezigheid in elk van de 589 gemeenten	Ja	"
• voorwaarden voor een posthalte	Neen	-
5.4 openingsuren/personeel:		
• verplichting bij postkantoor posthalte	Neen	-
• verplichting inzet postpersoneel	Neen	-
• postkantoor	Ja	Gerichte BIPT-controle
5.5. toegankelijkheid voor personen met een handicap		
• structurele aanpassingen postkantoor	Ja	Gerichte BIPT-controle
• structurele aanpassingen postwinkel (PostPunt)	Ja	"

Bron: BIPT

## **6. GERICHTE BIPT-CONTROLES VAN SPECIFIEKE ELEMENTEN VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK VAN BPOST**

### **6.1. Controle van bepaalde verplichtingen in de postkantoren**

#### **6.1.1. Inleiding**

De gerichte controles op het terrein in de postkantoren hebben betrekking op een statistisch representatieve steekproef opgesteld door het BIPT in samenwerking met zijn consultant MathX.

Deze controles hebben in de eerste plaats betrekking op de schriftelijke informatieverstrekking, met name de affichage van de openingsuren alsook van de laatste lichter aan de buitenkant van het postkantoor; de affichage van de belangrijkste tarieven alsook van de kenmerken die de genormaliseerde post definiëren binnen in het postkantoor en de aanwezigheid van brochures met een volledige beschrijving van de producten van de universele dienst.

Ze betreffen ook de mondelinge informatieverstrekking inzake de universele dienst en de openbare dienst via de loketfunctie.

Ook wordt nagegaan of er een gemakkelijke algemene toegang is alsook toegang voor personen met een handicap door structurele aanpassingen aan het postkantoor.

De openingstijden buiten de kantooruren worden eveneens gecontroleerd. Het regelgevingskader preciseert niet wat moet worden verstaan onder "buiten de kantooruren". Er wordt nagegaan of de postkantoren open zijn tijdens de week na 17 uur of later ten opzichte van de standaardsluitingstijd of open zijn op zaterdag.

Ten slotte worden de karakteristieken inzake de loketten van de postkantoren geanalyseerd. Meer in het bijzonder, de eventuele aanwezigheid van een ticketingsysteem; het gemiddelde aantal open loketten; de wachttijden aan de loketten en de eventuele mogelijkheid om alle verrichtingen uit te voeren aan de loketten.

#### **6.1.2. De steekproef**

De spreiding van de postkantoren, gebaseerd op de gegevens van bpost, wordt hieronder per provincie aangegeven.

Tabel 4: spreiding van de postkantoren<sup>39</sup>

Provincie	Aantal
Antwerpen	86
Vlaams-Brabant	67
Waals-Brabant	27
West-Vlaanderen	70
Oost-Vlaanderen	74
Henegouwen	84
Luik	92
Limburg	46
Luxemburg	45
Namen	43
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	38
<b>TOTAAL</b>	<b>672</b>

Bron: bpost

Het BIPT heeft, op basis van de bevolkingsgegevens<sup>40</sup> afkomstig van de FOD Economie, de 589 Belgische gemeenten en steden opgedeeld in drie geografische zones<sup>41</sup> volgens de bevolkingsdichtheid per gemeente (stad): landelijk, semistedelijk en stedelijk.

Op basis van deze criteria en rekening houdend met de grootte van de steekproef voor de drie geografische zones, wordt de betrouwbaarheid van de resultaten van de controle geoptimaliseerd rond de 95% en dit conform de ISO-norm 2859<sup>42</sup>. De tabel hieronder geeft de steekproefgrootte weer voor de postkantoren voor de drie geografische zones.

In 2012 heeft het BIPT gerichte controles uitgevoerd in 116 postkantoren.

Tabel 5: de steekproefgrootte van de postkantoren<sup>43</sup>

Steekproefgrootte van de postkantoren (PO)									
		Landelijk		Semi-stedelijk		Stedelijk		TOTAAL	
Type	Gewest	N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
Postkantoor (PO)	Vlaanderen	5	5	192	32	146	20	343	59
	Wallonië	83	13	140	20	68	13	291	50
	Brussel	nvt	nvt	nvt	nvt	38	8	38	7
<b>TOTAAL PO</b>		<b>88</b>	<b>18</b>	<b>332</b>	<b>52</b>	<b>252</b>	<b>41</b>	<b>672</b>	<b>116</b>

nvt : niet toegankelijk

Symbolen: \*N = Totaal aantal \*\*n = Steekproef

Bron: MATH-X

<sup>39</sup> Gegevens afkomstig van bpost, 20 juli en 31 juli 2012.

<sup>40</sup> Gebaseerd op de gegevens van 2008.

<sup>41</sup> Conform de Eurostat-criteria, namelijk landelijke zones: tussen 0 en 100 inwoners per km<sup>2</sup>; semistedelijke zones: tussen 100 en 500 inwoners per km<sup>2</sup> en stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km<sup>2</sup>.

<sup>42</sup> ISO-norm 2859: "Sampling procedures for inspection"

<sup>43</sup> Steekproefgrootte ontwikkeld door Math-X in opdracht van het BIPT

Aan de hand hiervan is door een externe statisticus willekeurig een representatieve steekproef opgesteld die de basis vormt van de gerichte controles. De kaart hieronder geeft aan waar de controles hebben plaatsgevonden.

Kaart 1: steekproef van de postkantoren<sup>44</sup>



Bron: BIPT/MATH-X

De uitsplitsing van de steekproef van de postkantoren over de drie geografische zones wordt hieronder weergegeven.

Kaarten 2, 3 en 4: spreiding steekproef van de postkantoren over de drie zones: landelijk, semistedelijk en stedelijk<sup>45</sup>



**Landelijk**

**Semistedelijk**

**Stedelijk**

Bron: BIPT/MATH-X

<sup>44</sup> Kaart ontwikkeld door het BIPT.

<sup>45</sup> Kaarten uitgewerkt door het BIPT.

## 6.1.3. De resultaten van de controle

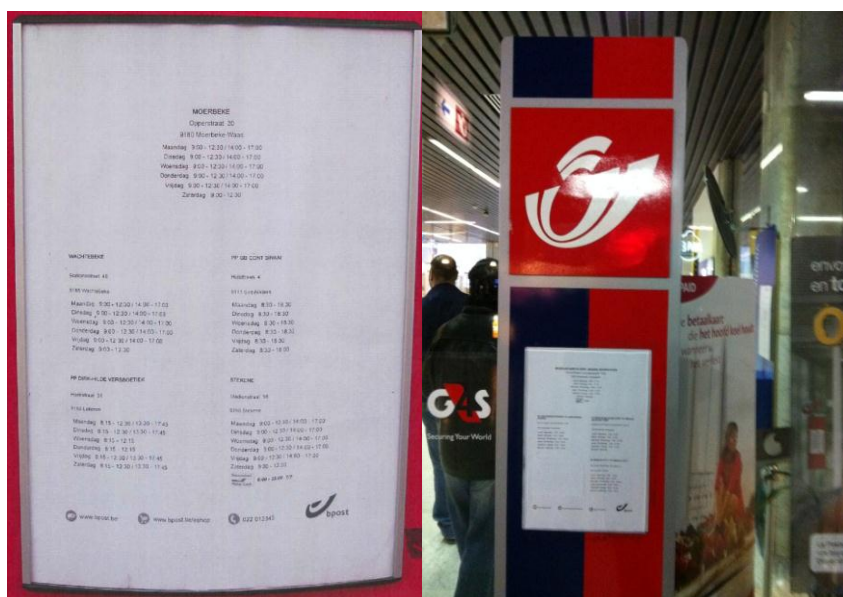
### 6.1.3.1. De schriftelijke informatieverstrekking

Zoals reeds aangegeven is de schriftelijke informatieverstrekking in de postkantoren gecontroleerd met behulp van de wettelijke verplichtingen inzake de affichage van de openingsuren, de affichage van de belangrijkste tarieven en de aanwezigheid van brochures. Het BIPT heeft ook gecontroleerd of het laatste lichtingsuur en de voorwaarden voor een genormaliseerde zending werden geafficheerd.

#### 6.1.3.1.1. Affichage van de openingsuren

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>46</sup> nakomt die voorschrijft dat bpost "op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden aan de buitenkant van het kantoor afficheert".

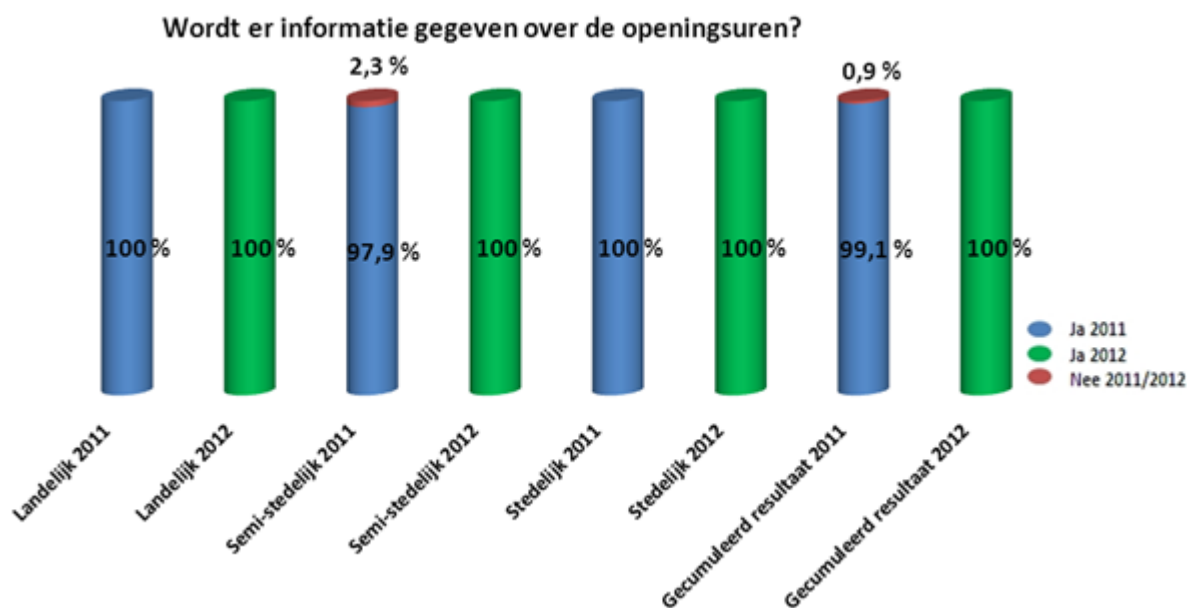
Figuur 2: voorbeeld van affichage van de openingstijden aan de buitenkant van een postkantoor



Bron: BIPT

<sup>46</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Grafiek 1: affichage van de openingstijden aan de buitenkant van een postkantoor

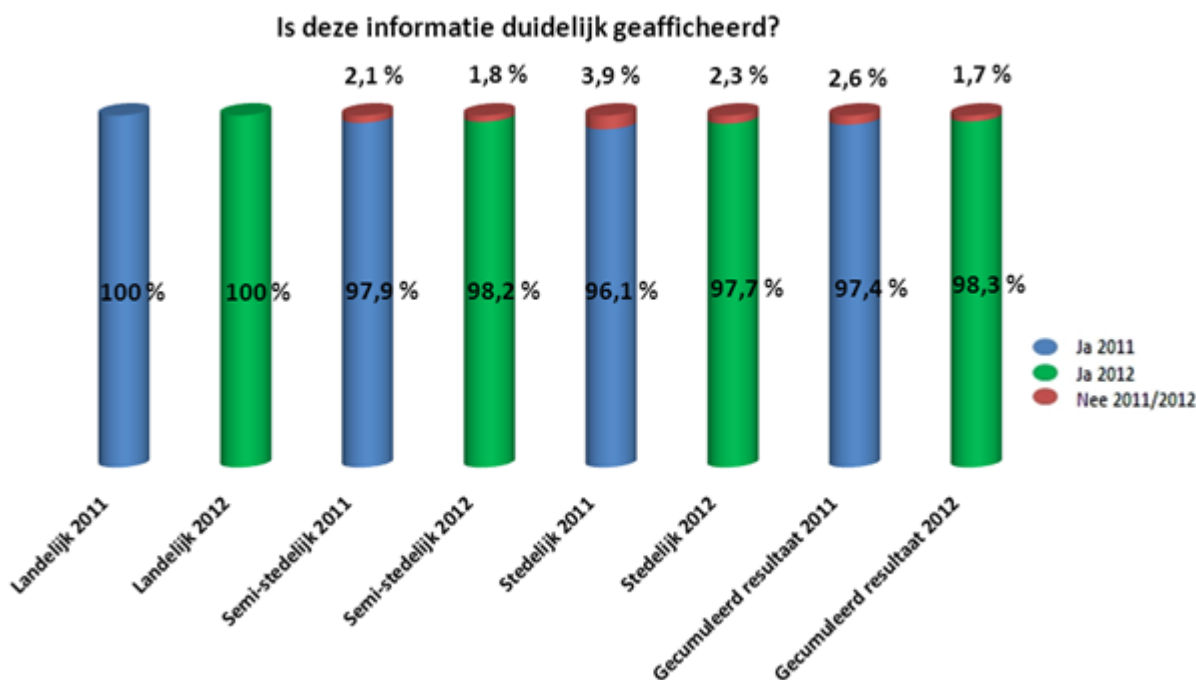


Bron: BIPT/MATH-X

Uit de verwezenlijkte controles blijkt dat overal wordt voldaan aan de eis om informatie betreffende de openingsuren aan de buitenkant van een postkantoor te afficheren, ongeacht de betrokken geografische zone.

We stellen een verbetering vast ten opzichte van de enquête van 2011.

Grafiek 2: zijn de openingstijden duidelijk leesbaar aan de buitenkant van het postkantoor



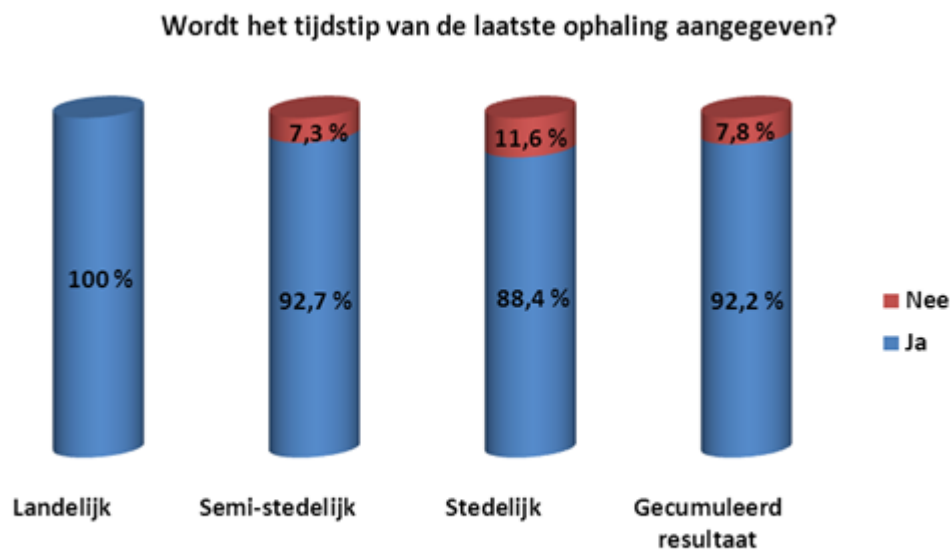
Bron: BIPT/MATH-X

Uit de controles blijkt dat de openingsuren duidelijk leesbaar zijn in alle landelijke postkantoren, in 98,2% van de semistedelijke postkantoren en in 97,7% van de stedelijke postkantoren, wat een zeer lichte verbetering is ten opzichte van 2011. In de overige gevallen is vastgesteld dat het affichagebord ontbrak, het gebruikte lettertype te klein was of dat de openingstijden niet duidelijk zichtbaar waren aan de ingang van het postkantoor.

#### 6.1.3.1.2. Affichage van het laatste lichtingsuur

Sinds 2012 controleert het BIPT of in de postkantoren informatie beschikbaar is over het laatste lichtingsuur.

Grafiek 3: wordt het laatste lichtingsuur aangegeven?



Bron: BIPT/MATH-X

De analyse van de gegevens toont dat bijna één op tien postkantoren niet vermeldt wanneer de laatste lichte plaatsvindt in een stedelijk gebied. 100% van de landelijke kantoren vermelden deze informatie wel.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

### 6.1.3.1.3. Affichage van de belangrijkste tarieven in het postkantoor

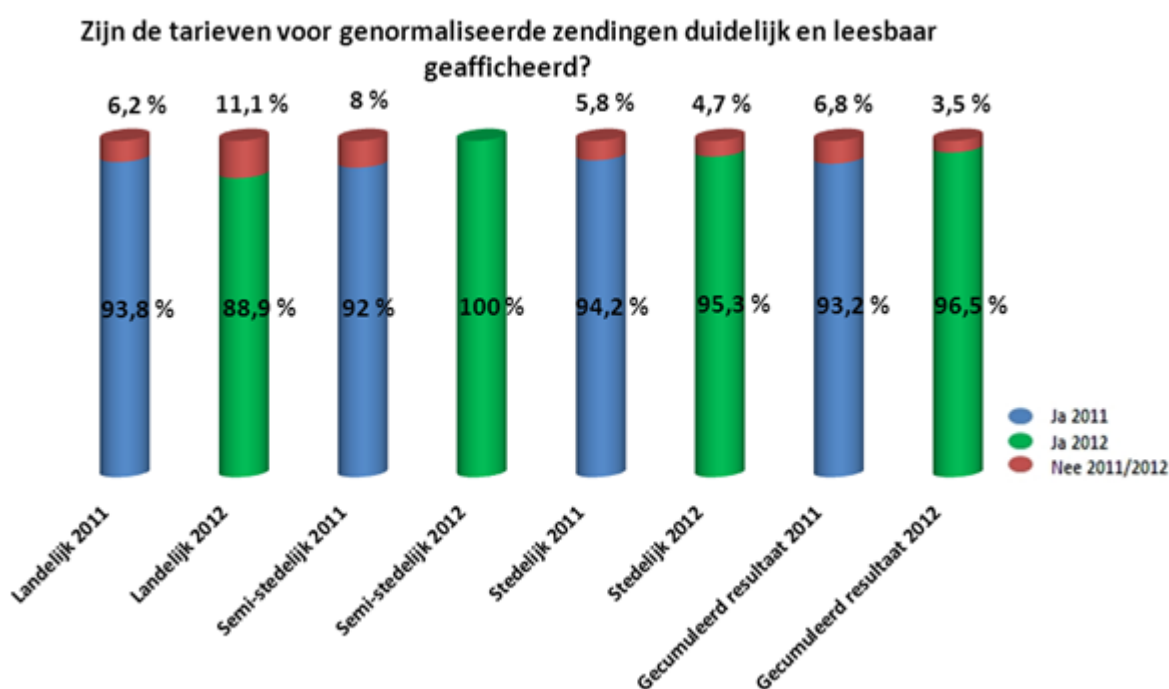
Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>47</sup> nakomt die stelt dat bpost "op duidelijke en leesbare wijze de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het postkantoor afficheert".

Figuur 3: voorbeeld van een affiche met de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het postkantoor

	GENORMALISEERD <sup>2</sup>	NIET-GENORMALISEERD <sup>2</sup>			
	0-50g	0-100g	+100-350g	+350g-1kg	+1-2kg
 België	1 EENHED	2 EENHEDEN	3 EENHEDEN	5 EENHEDEN	7 EENHEDEN
 Europa <sup>A</sup>	1 EENHED	3 EENHEDEN	6 EENHEDEN	10 EENHEDEN	20 EENHEDEN
 Rest van de wereld <sup>B</sup>	1 EENHED	3 EENHEDEN	6 EENHEDEN	14 EENHEDEN	28 EENHEDEN

Bron: bpost

Grafiek 4: worden de tarieven van de genormaliseerde zendingen geafficheerd op duidelijk zichtbare en leesbare wijze?



Bron: BIPT/MATH-X

<sup>47</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Uit de controles blijkt dat de tarieffiches steeds aanwezig zijn in de semistedelijke zones en in 89% en 95% van de gevallen in landelijke en stedelijke zones.

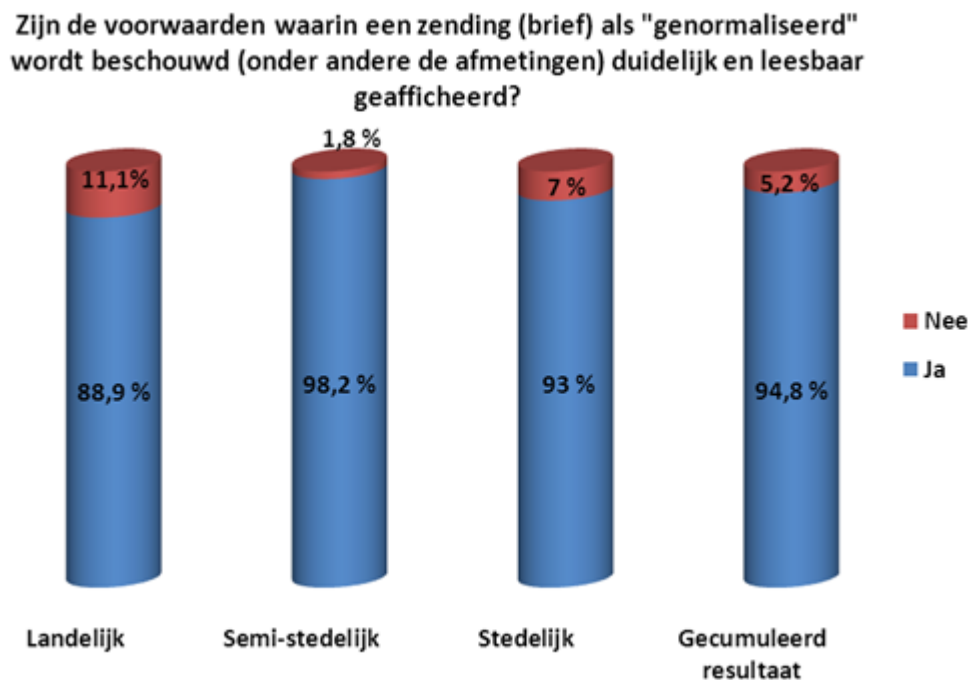
We stellen een verbetering vast ten opzichte van 2011 voor de semistedelijke en stedelijke zones maar een verslechtering van de situatie in de landelijke zones.

#### 6.1.3.1.4. Affichage van informatie betreffende de genormaliseerde post

Het BIPT gaat na of de postkantoren informatie ter beschikking stellen van de klanten over de voorwaarden waaraan een genormaliseerde brief moet voldoen. Uit de resultaten blijkt dat dit het geval is in een grote meerderheid van de postkantoren. 95% van de postkantoren afficheren immers deze informatie.

Dit punt was niet gemeten in 2011.

Grafiek 5: worden de voorwaarden waarin een zending (brief) als "genormaliseerd" wordt beschouwd (onder andere de afmetingen) duidelijk zichtbaar en leesbaar geafficheerd?



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.1.3.1.5. Productbrochures

De verplichtingen in hoofde van bpost betreffende de aanwezigheid van productbrochures zijn eveneens gecontroleerd. De wettelijke bepalingen<sup>48</sup> schrijven voor dat bpost "in alle postkantoren brochures verstrekt met de belangrijkste basistarieven van de diensten die deel uitmaken van de universele dienst". Concreet gezien is nagegaan of twee belangrijke brochures, namelijk de tariefbrochure "Tarieven 2012 voor particuliere zendingen" en de dienstbrochure "DO MY MOVE" aanwezig zijn. In 2012 werd ook de aanwezigheid van twee andere brochures

<sup>48</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 34, 4°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

gecontroleerd. Het betreft de brochure inzake de kortingen voor de ondernemingen en deze die de te volgen procedure voor de ontvangst van aangetekende zendingen door ondernemingen of organisaties beschrijft.

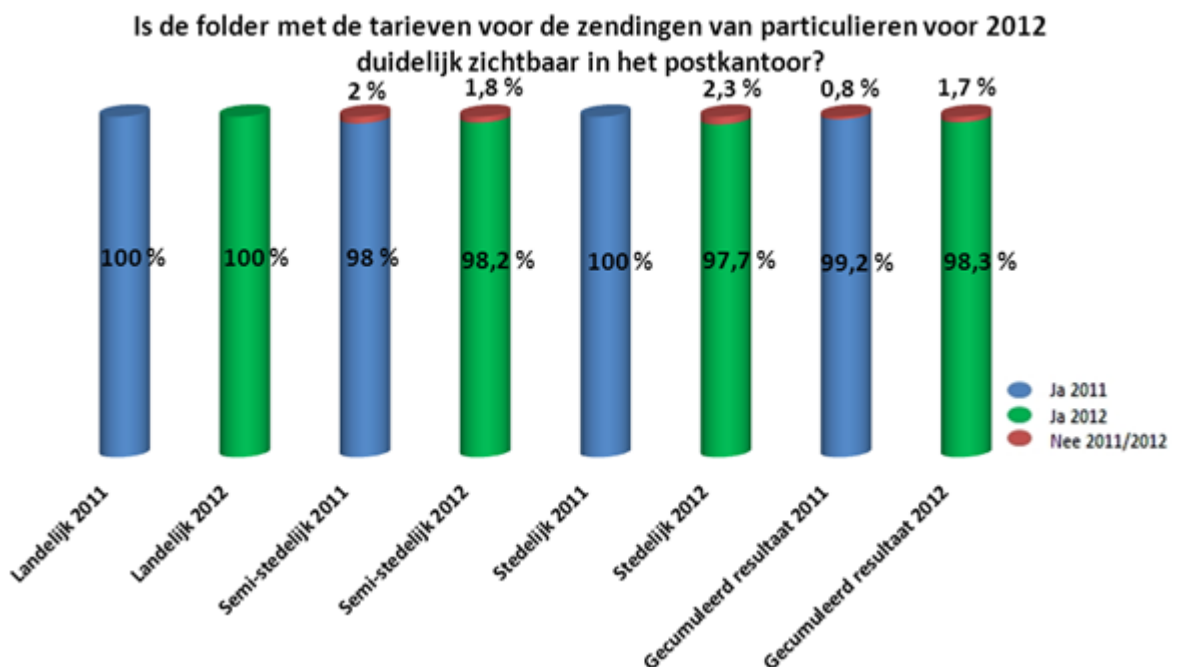
### 6.1.3.1.5.1. Brochure van de tarieven 2012 voor particuliere zendingen

Figuur 4: productbrochure "tarieven voor particuliere zendingen"



Bron: bpost

Grafiek 6: is de folder met de tarieven voor particuliere zendingen voor 2012 duidelijk zichtbaar in het postkantoor?

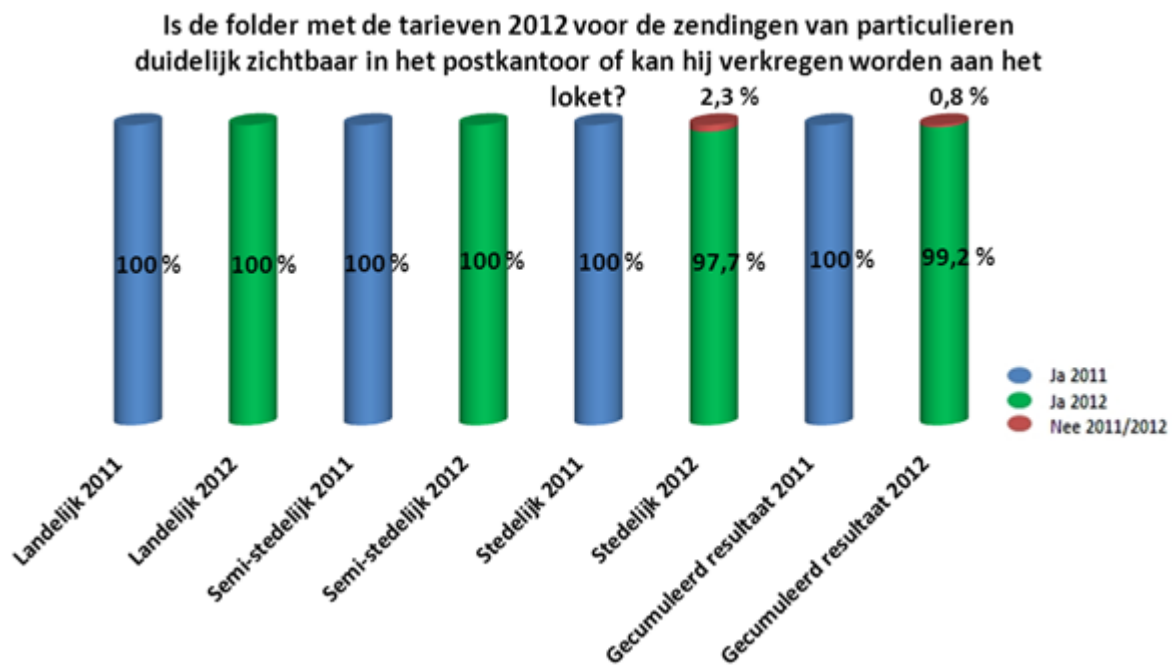


Bron: BIPT/MATH-X

Uit de controles blijkt dat de brochure "tarieven voor particuliere zendingen" altijd beschikbaar is in de postkantoren die werden gecontroleerd in de landelijke zones. In de stedelijke zones was de brochure aanwezig in 97,7% van de gevallen en in 98,2% van de gevallen in de semistedelijke zones.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat indien bij de controle de folder niet beschikbaar was in de loketruimte, deze folder gevraagd werd aan het loket.

Grafiek 7: is de folder met de tarieven 2012 voor particuliere zendingen duidelijk zichtbaar in het postkantoor of kan hij worden verkregen aan het loket?



Bron: BIPT/MATH-X

In de semistedelijke postkantoren waar de folder niet beschikbaar was in de loketruimte, werd vastgesteld dat de folder altijd kon worden verkregen op eenvoudig verzoek. In de stedelijke kantoren daarentegen, wanneer de folder niet beschikbaar was in de loketruimte, kon hij ook niet op eenvoudig verzoek worden verkregen aan het loket.

Op basis van de gebruikte steekproef, is de situatie licht achteruitgegaan in 2012 tegenover 2011.

#### 6.1.3.1.5.2. Brochure "Do My Move"

Het BIPT heeft gecontroleerd of bpost de wettelijke bepalingen<sup>49</sup> nakomt die voorschrijven dat bpost "in alle postkantoren brochures verstrekt met een beschrijving van de dienst, die deel uitmaakt van de universele dienst met onder andere de toegangsvoorwaarden".

Deze functie wordt meer bepaald gegarandeerd door de brochure "Do My Move", die de te volgen procedures in geval van adreswijziging beschrijft.

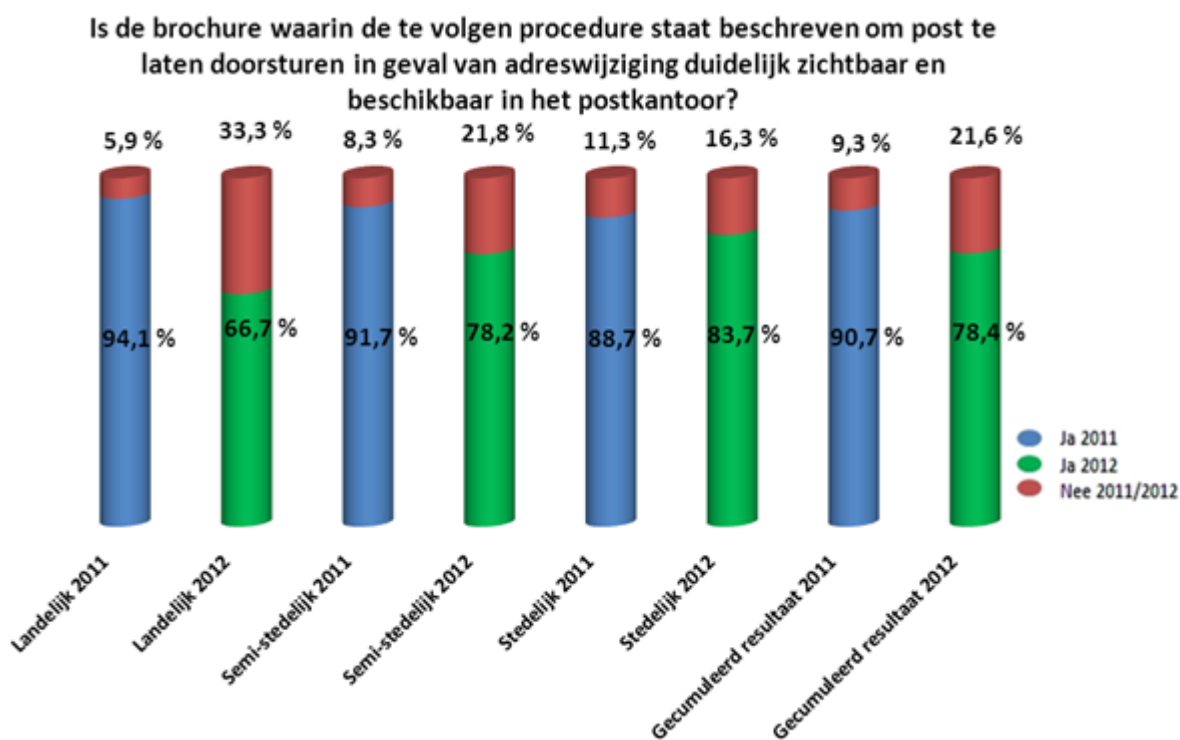
<sup>49</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 34, 4°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Figuur 5: productbrochure "Do My Move"



Bron: bpost

Grafiek 8: is de brochure duidelijk zichtbaar en beschikbaar in het postkantoor met de procedure voor het nasturen van correspondentie in geval van adreswijziging?

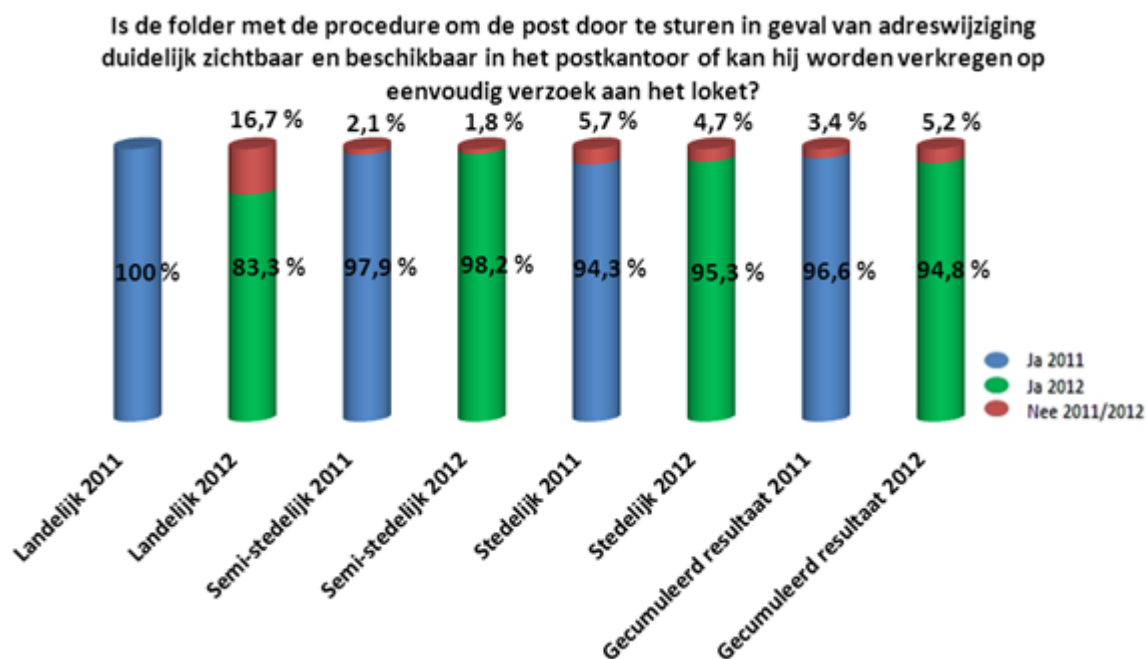


Bron: BIPT/MATH-X

Uit de controles blijkt dat de bovenstaande dienstbrochure minder vaak beschikbaar is in 2012 dan in 2011 in de drie geografische zones. Een derde van de landelijke postkantoren en een vijfde van de postkantoren in het algemeen leggen de brochure niet duidelijk tentoon.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat indien bij de controle de folder niet beschikbaar was in de loketruimte, deze folder gevraagd werd aan het loket.

Grafiek 9: is de folder duidelijk zichtbaar en beschikbaar in het postkantoor met de procedure voor het nasturen van correspondentie in geval van adreswijziging of kan hij op eenvoudig verzoek bekomen worden aan het loket?



Bron: BIPT/MATH-X

Uit de controle blijkt dat in de postkantoren waar de brochure niet aanwezig was in de loketruimte, de brochure soms kon worden verkregen op eenvoudig verzoek. 95% van de stedelijke postkantoren beschikken inderdaad over de brochures "Do My Move" en 98% van de semistedelijke kantoren. De landelijke kantoren beschikken over de brochure in 83% van de gevallen in 2012 terwijl dat er 100% waren in 2011.

### 6.1.3.1.5.3. Brochures die niet bij wet aanwezig hoeven te zijn

Tijdens de enquête werd ook gecontroleerd of twee brochures die informatie bevatten die bpost wettelijk gezien niet ter beschikking moet stellen van zijn klanten in de postkantoren aanwezig waren:

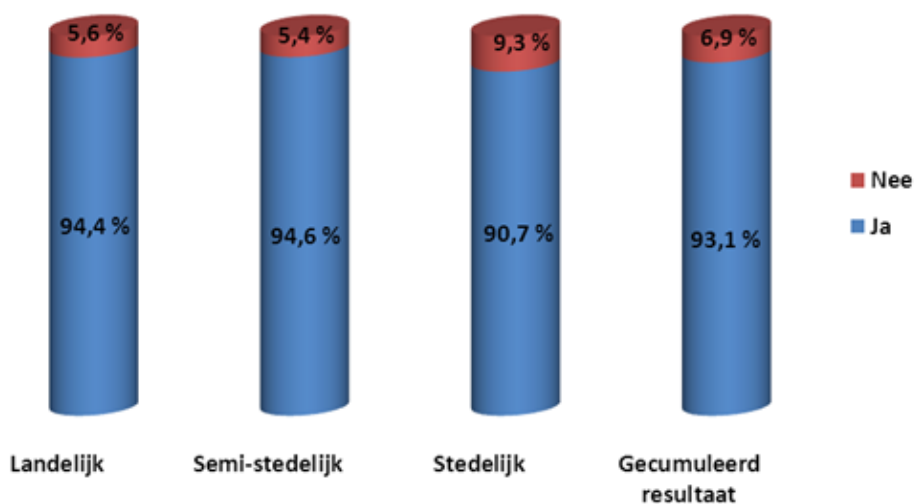
- een brochure over de kortingen voor de ondernemingen (pakjes en brieven):
- een brochure met de beschrijving van de te volgen procedure voor de ontvangst van aangetekende zendingen door ondernemingen/organisaties.

Uit de verwezenlijkte controles blijkt dat, hoewel dit niet verplicht is, deze informatie wordt weergegeven in de postkantoren in meer dan 80% van de gevallen. De brochure betreffende de kortingen voor de ondernemingen is vaker aanwezig (93%) dan deze in verband met de procedure voor de ontvangst van aangetekende zendingen (81%). De resultaten zijn opgenomen in de twee grafieken hierna.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 10: is de brochure in verband met de kortingen voor de ondernemingen (pakjes en brieven) voor 2012 duidelijk zichtbaar en beschikbaar in de loketruimte?

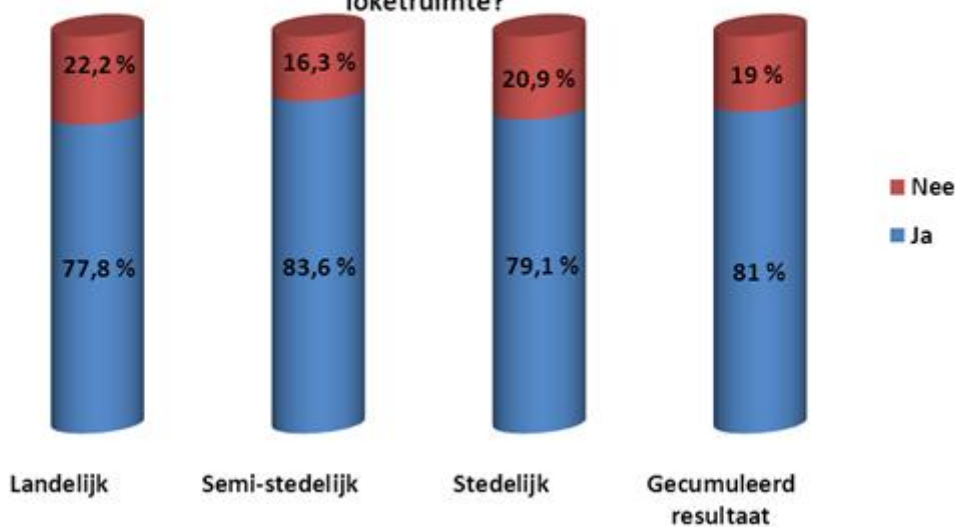
Is de brochure betreffende de kortingen voor ondernemingen (pakjes en brieven) 2012 duidelijk zichtbaar en beschikbaar in de loketruimte?



Bron: BIPT/MATH-X

Grafiek 11: is de brochure met de beschrijving van de te volgen procedure voor de ontvangst van aangetekende zendingen door ondernemingen/organisaties duidelijk zichtbaar en beschikbaar in de loketruimte?

Is de brochure met de beschrijving van de te volgen procedure voor de ontvangst van aangetekende zendingen door de ondernemingen/organisaties duidelijk zichtbaar en beschikbaar in de loketruimte?



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.1.3.2. De mondelinge informatieverstrekking

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>50</sup> nakomt volgens welke: "Inlichtingen betreffende de toegang tot de dienst, het tarief, het kwaliteitsniveau, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure moeten mondeling kunnen verstrekt worden".

De uitgevoerde controle bestaat erin om op een aangekondigde wijze informatievragen te stellen aan de loketbedienden in de postkantoren. Concreet werden er vier vragen gesteld. Ze werden verdeeld over twee categorieën, met name een "makkelijke" vraag en een "moeilijke" vraag over de "basisdiensten" en een "makkelijke" vraag en een "moeilijke" vraag over de "openbare dienst".

De "basisdiensten" zijn een minimumassortiment van postale diensten die bpost aanbiedt in elk postaal service-punt, met name de afgifte van postzendingen (onder andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen), de afhaling van aangetekende zendingen en postpakketten, de verkoop van postzegels, het aanvaarden van stortingen tot 300 EUR en de verkoop van fiscale zegels en boetezegels. De vragen die werden gesteld tijdens de controles betreffende de "basisdiensten" hadden betrekking op verrichtingen die kunnen worden uitgevoerd aan de loketten, zoals de verzendingstermijnen, de maximale dikte van een genormaliseerde zending, het verzekeren van een postpakket.

De "openbare diensten" zijn specifieke diensten die worden aangeboden door bpost zoals voorgeschreven in het vierde beheerscontract, onder andere de vervroegde krantenbedeling, de bedeling van tijdschriften, de bezorging van verkiezingsdrukwerk, de bijzondere tarieven voor postzendingen verstuurd door vzw's, de bestelling van sommige brievenpostzendingen die onder het stelsel van portvrijdom vallen, een aantal specifieke financiële diensten (postwissels en geldstortingen), de betaling aan huis van ouderdomspensioenen, de uitbetaling van presentiegelden bij verkiezingen, het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes en de verkoop van visverloven. De vragen gesteld tijdens de controles over de openbare diensten hadden betrekking op de verrichtingen die kunnen plaatsvinden aan het loket, zoals de stortingen van contant geld bestemd voor derden, de verkoop van visverloven en de inlichtingen over de uitbetaling van ouderdomspensioenen aan huis.

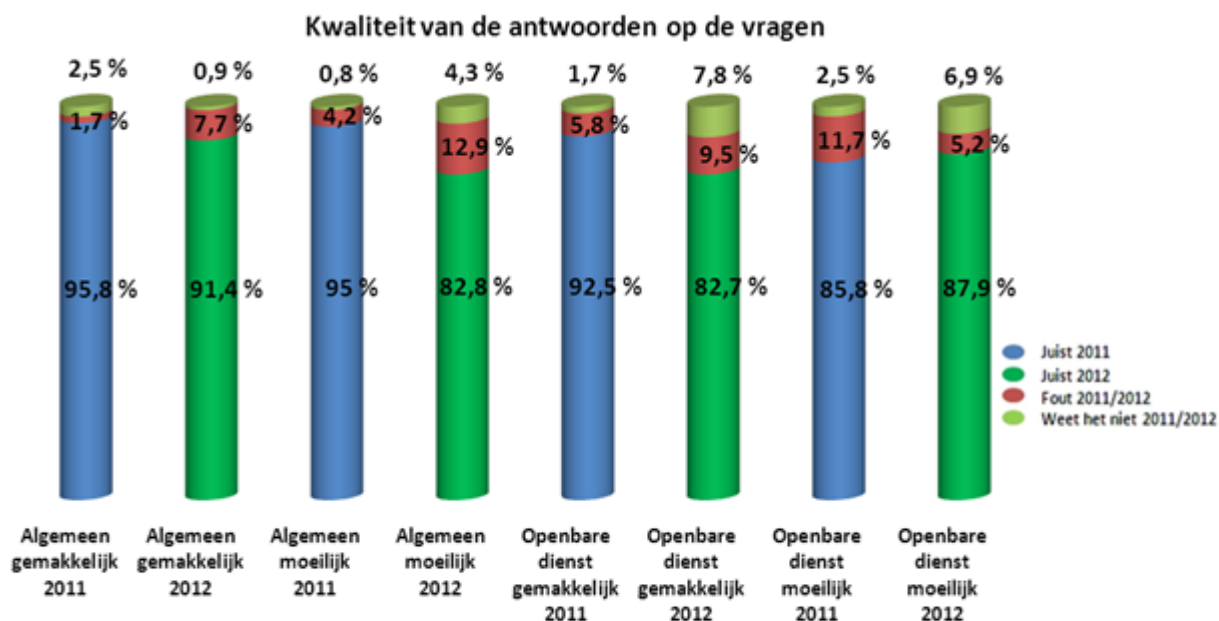
Gemakkelijke vragen worden gedefinieerd als vragen waarvoor normaal gesproken geen aanvullend opzoekingswerk nodig is om ze te beantwoorden terwijl de moeilijke vragen betrekking hebben op de minder vaak voorkomende diensten of op opties in verband met bepaalde producten.

Uit de controle van de mondelinge informatieverstrekking in de postkantoren blijkt dat het aantal correcte antwoorden beduidend is gedaald. In het bijzonder het aantal correcte antwoorden op de makkelijke vragen over de openbare diensten, dat van 93% naar 83% is gedaald. Het aantal foute antwoorden op de moeilijke vragen betreffende de basisdiensten is verdrievoudigd. Enkel het aantal correcte antwoorden op de moeilijke vragen over de openbare dienst is licht gestegen.

---

<sup>50</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

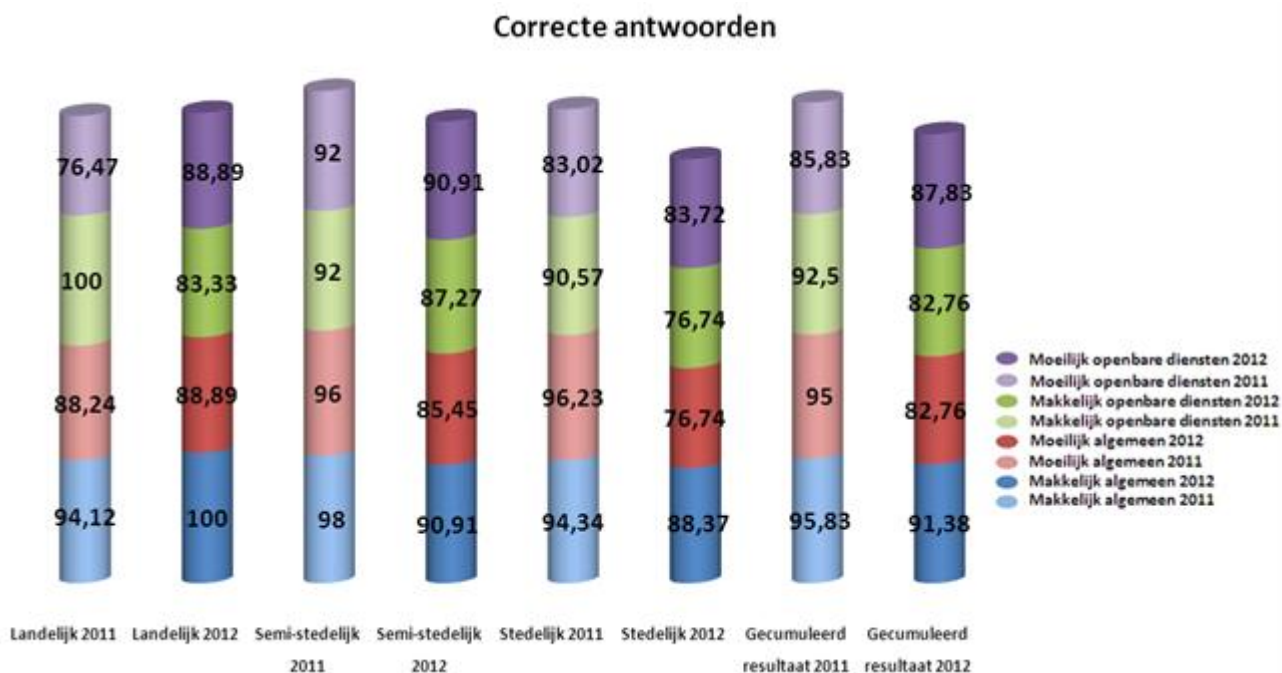
Grafiek 12: antwoord op de vraag (correct, fout of ik weet het niet)



Bron: BIPT/MATH-X

De resultaten van de controle worden hieronder uitgesplitst naargelang van de drie zones. Daaruit blijkt dat de postkantoren in landelijke zones de enige zijn waar het aantal goede antwoorden heel gering is gestegen.

Grafiek 13: correcte antwoorden op basis van de geografische zones



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.1.3.3. De toegankelijkheid van de postkantoren

#### 6.1.3.3.1. Het gemak van toegang tot de postkantoren

Het algemene gemak van toegang tot de postkantoren werd gecontroleerd. Voor 93% wordt beschouwd dat de toegang makkelijk is. Het blijkt echter dat de toegang tot de postkantoren in stedelijke gebieden soms moeilijker is door obstakels en frequentere werkzaamheden en minder makkelijke parkeermogelijkheden<sup>51</sup>.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 14: is het postkantoor makkelijk toegankelijk voor de klanten?



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.1.3.3.2. De toegankelijkheid voor personen met een handicap

Het BIPT controleert ook of bpost de wettelijke bepaling<sup>52</sup> nakomt die stelt dat het zich ertoe moet verbinden om te voorzien in gemakkelijke toegang voor mindervaliden, zoals bepaald in het beheerscontract, met name: "Bij verbouwwerken van structurele aard in de nieuwe postkantoren, verbindt bpost zich ertoe te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de huurcontracten het toelaten en voor zover de kosten van de structurele aanpassingen in een redelijke verhouding staan ten opzichte van de totale kost."

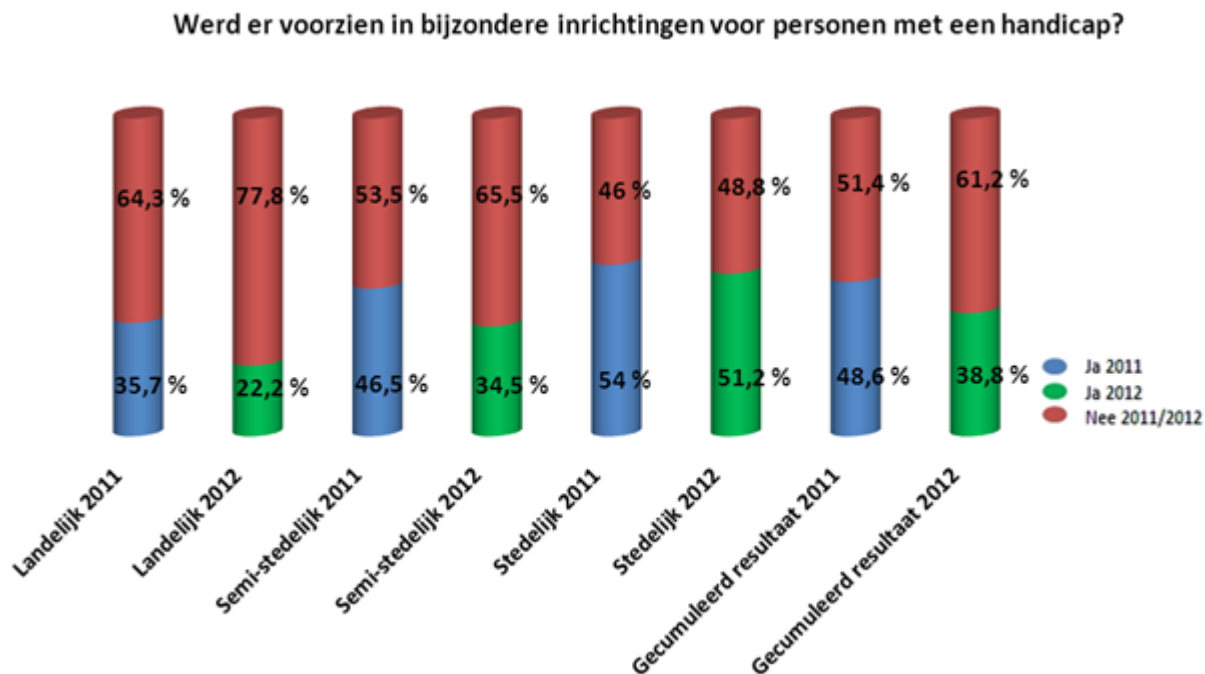
Het regelgevend kader spreekt van "structurele aanpassingen". Hierbij dient opgemerkt dat het wettelijk kader niet aangeeft wat "structureel" omvat. Het is uiteraard moeilijk om in het kader van een controle na te gaan of er een "aanpassing" heeft plaatsgevonden aangezien dit inhoudt dat de toestand eerst al vastgesteld moet zijn voordat de aanpassing plaatsvindt.

<sup>51</sup> Eventuele obstakels, werkzaamheden en moeilijkheden om te parkeren kunnen niet altijd worden aangerekend aan handelingen of beslissingen van bpost.

<sup>52</sup> Artikel 12 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Er werd dus tijdens de controle nagegaan of er zichtbare structurele elementen waren voor de toegankelijkheid van personen met een handicap. De resultaten van de controle zijn opgenomen in de onderstaande grafiek.

Grafiek 15: zijn er specifieke voorzieningen verwezenlijkt voor personen met een handicap?



Bron: BIPT/MATH-X

We stellen vast dat de postkantoren in 2012 globaal minder structuren bieden die zijn bedoeld om de toegang voor personen met een handicap te vergemakkelijken ten opzichte van 2011. Er moet worden nagegaan of deze trend te maken heeft met specifieke omstandigheden (steekproef, interpretatie van het begrip 'structureel element', werkzaamheden, enz.) of dat dit bevestigd wordt in latere enquêtes.

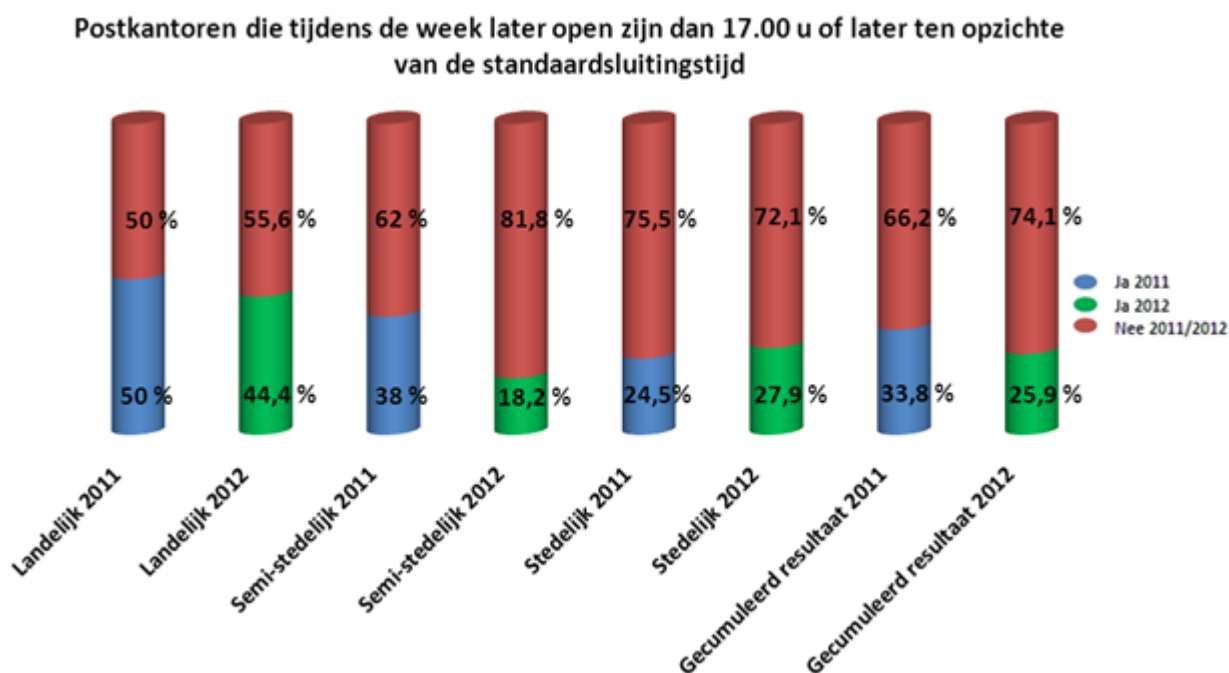
#### 6.1.3.4. De openingstijden buiten de kantooruren

Het BIPT controleert in welke mate bpost erop toeziet dat de postkantoren ten minste enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren zoals voorgeschreven in het beheerscontract. Het beheerscontract definieert niet wat moet worden verstaan onder openingsuren "buiten de kantooruren". De mate waarin bpost dus voldoet aan zijn verplichtingen moet dan ook worden beoordeeld door de regulator.

Tijdens de controle heeft het BIPT bijgevolg nagegaan of de postkantoren open zijn tijdens de week na 17 uur of later ten opzichte van de standaardsluitingstijd of open zijn op zaterdag.

De resultaten van deze controles worden hieronder weergegeven.

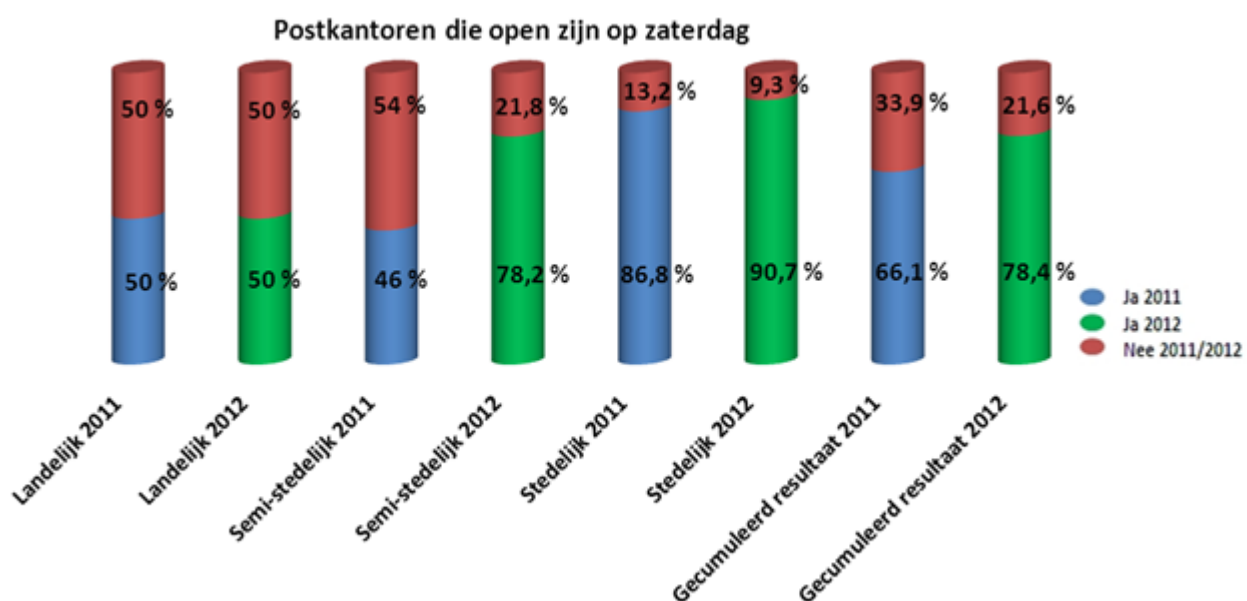
Grafiek 16: postkantoren die tijdens de week open zijn na 17 uur of later ten opzichte van de standaardsluitingstijd



Bron: BIPT/MATH-X

Een minderheid van de gecontroleerde postkantoren was in 2011 tijdens de week toegankelijk buiten de kantooruren. En dat zijn er nog minder in 2012, met uitzondering van de stedelijke zones. Het aandeel van postkantoren die in de week open zijn na 17 uur of later ten opzichte van de standaardsluitingstijd is over het gehele grondgebied gedaald van 33% naar 25%.

Grafiek 17: de postkantoren die open zijn op zaterdag

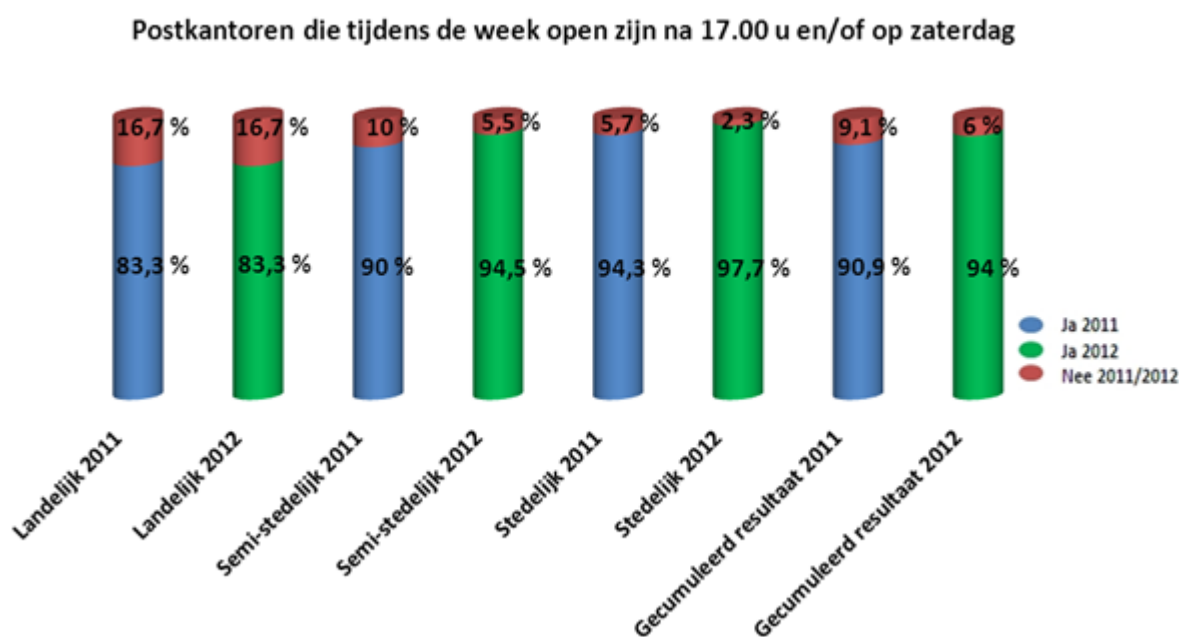


Bron: BIPT/MATH-X

Het aantal postkantoren dat open is op zaterdag stijgt daarentegen over het hele grondgebied. In 2011 waren twee van de drie postkantoren open op zaterdag, in 2012 drie van de vier. Er is meer bepaald een stijging van 46% naar 78% voor de open semistedelijke kantoren terwijl het percentage redelijk stabiel blijft in de andere zones.

De grafiek hieronder combineert de twee vorige criteria, namelijk de postkantoren die tijdens de week open zijn na 17 uur of later ten opzichte van de standaardsluitingstijd of die open zijn op zaterdag. Daaruit blijkt dat in de drie geografische zones de postkantoren in 2012 even toegankelijk waren als in 2011, of zelfs meer. 94% van de postkantoren zijn immers open op zaterdag of 's avonds over gans België.

Grafiek 18: de postkantoren die tijdens de week open zijn na 17 uur of later ten opzichte van de standaardsluitingstijd of die open zijn op zaterdag.



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.1.3.5. De toegang tot de loketten

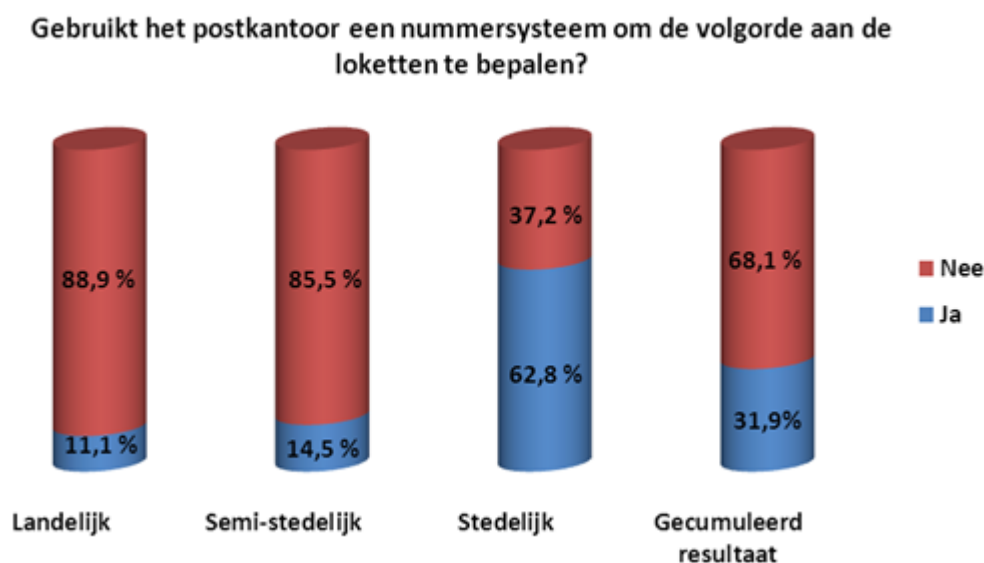
#### 6.1.3.5.1. De wachtrij aan de loketten

Het systeem voor de regeling van de wachtrij aan het loket, werd geanalyseerd. Meer bepaald heeft het BIPT interesse in het aandeel postkantoren die een systeem met nummers gebruiken om de wachtrijen aan het loket te regelen ("ticketing"). Uit de resultaten blijkt dat ticketing wordt gebruikt in bijna 63% van de stedelijke postkantoren en weinig wordt gebruikt in de andere geografische zones.

Uit de enquête blijkt dat dit systeem werkt in 94% van de kantoren waarin het wordt gebruikt.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 19: Gebruikt het postkantoor een nummersysteem om de wachtrijen te regelen



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.1.3.5.2. Het aandeel open loketten<sup>53</sup>

Op basis van de gegevens die werden ingezameld door de enquête, berekent het BIPT het gemiddelde aandeel van open loketten in de postkantoren van elk van de drie geografische zones. De resultaten zijn opgenomen in de onderstaande tabel en grafiek. De landelijke postkantoren beschikken gemiddeld minder over loketten maar hebben een licht hoger openingspercentage dan de andere zones. Diegene die in een stedelijke zone liggen, beschikken over het grootste aantal loketten, waarvan gemiddeld 69% open is.

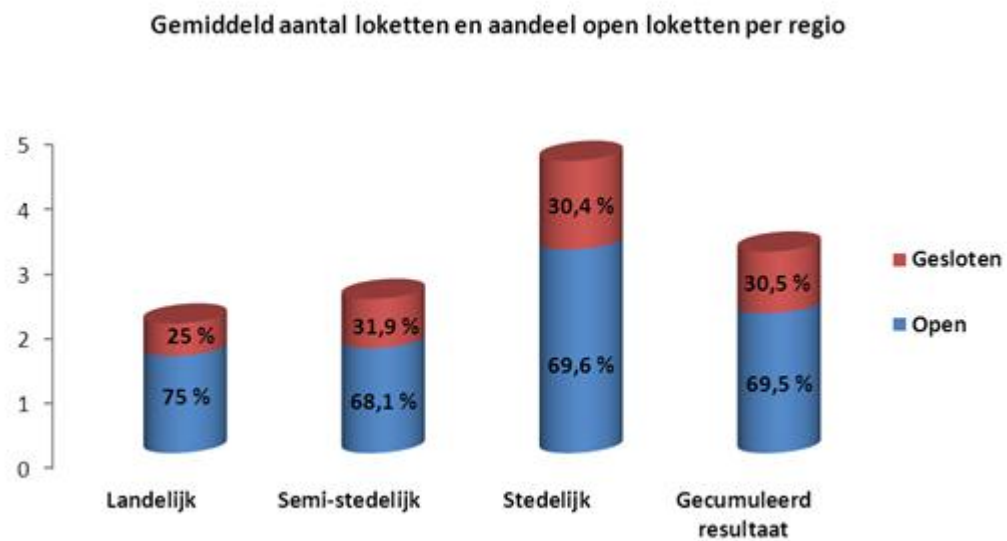
Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Tabel 6: Gemiddeld aantal loketten en gemiddeld aantal open loketten

	Landelijk	Semistedelijk	Stedelijk	Gecumuleerd resultaat
<b>Gemiddeld aantal loketten</b>	2	2.4	4.5	3.1
<b>Gemiddeld aantal open loketten</b>	1.5	1.6	3.1	2.2
<b>Openingspercentage</b>	75%	66%	69%	71%

<sup>53</sup> Het aantal open loketten varieert naargelang van het uur en de drukte in de postkantoren.

Grafiek 20: Gemiddeld aantal loketten en aandeel open loketten per zone



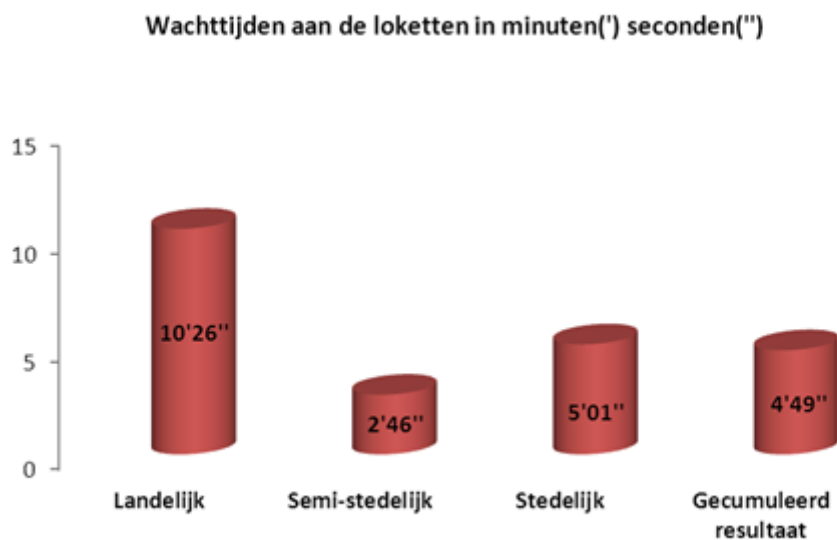
Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.1.3.5.3. De wachttijden aan het loket<sup>54</sup>

De wachttijd aan het loket is bijna vier keer langer in landelijke zones dan in de semistedelijke zone terwijl de twee zones een bijna identiek gemiddeld aantal open loketten hebben. De gemiddelde wachttijd in de stedelijke kantoren bedraagt 5 minuten.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 21: wachttijden aan het loket



Bron: BIPT/MATH-X

<sup>54</sup>De wachttijd varieert naargelang van het moment van de dag, het aantal open loketten en de drukte in het postkantoor.

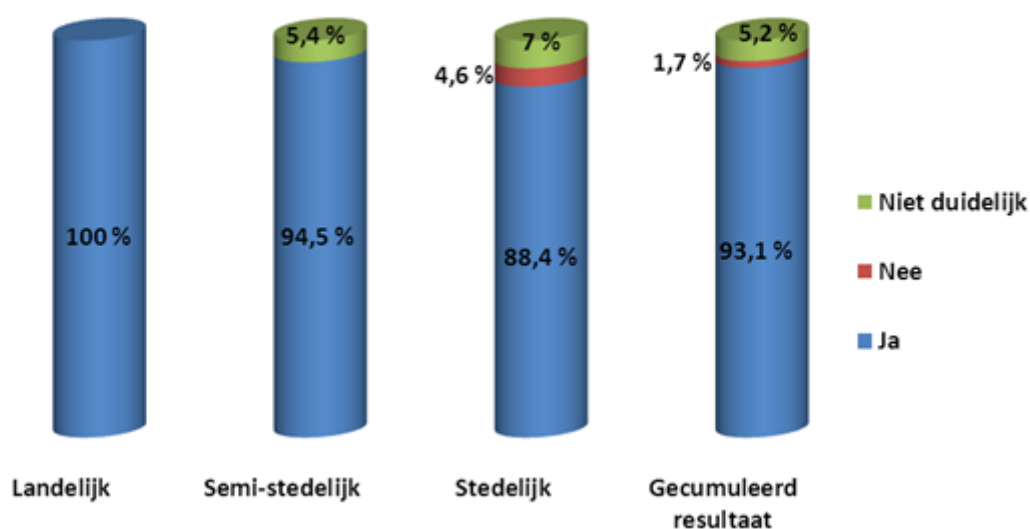
#### 6.1.3.5.4. De verrichtingen die mogelijk zijn aan de loketten

Het BIPT heeft het aandeel postkantoren gecontroleerd waarin de klanten de mogelijkheid hadden om alle verrichtingen aan de open loketten te doen tijdens hun bezoek. Het blijkt dat dit mogelijk was in 100% van de landelijke kantoren en, meer in het algemeen, in 93% van de kantoren van het grondgebied.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 22: is het mogelijk om alle verrichtingen te doen aan de open loketten?

Is het mogelijk om alle verrichtingen te doen aan de open loketten?



Bron: BIPT/MATH-X

## 6.2. Controle PostPunten

### 6.2.1. De steekproef

De PostPunten zijn als volgt verspreid over het land.

Tabel 7: spreiding van de PostPunten<sup>55</sup>

Provincie	Aantal
Antwerpen	74
Vlaams-Brabant	51
Waals-Brabant	23
West-Vlaanderen	75
Oost-Vlaanderen	82
Henegouwen	110
Luik	80
Limburg	44
Luxemburg	12
Namen	37
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	95
<b>TOTAAL</b>	<b>683</b>

Bron: bpost

Op basis van de bevolkingsgegevens<sup>56</sup> afkomstig van de FOD Economie heeft het BIPT de 589 Belgische gemeenten en steden opgedeeld volgens de bevolkingsdichtheid per gemeente (stad) in drie relevante geografische zones<sup>57</sup>: landelijk, semistedelijk en stedelijk.

Op basis van deze criteria en rekening houdend met de grootte van de steekproef voor de drie relevante geografische gebieden, bedraagt de betrouwbaarheid van de steekproef ongeveer 95%, conform ISO-norm 2859<sup>58</sup>. De tabel hieronder bepaalt de omvang van de steekproef voor de drie geografische zones.

Concreet betekent dit dat het BIPT 124 PostPunten heeft gecontroleerd op het terrein.

<sup>55</sup> Gegevens afkomstig van bpost, 20 juli en 31 juli 2012.

<sup>56</sup> Gebaseerd op de gegevens van 2008.

<sup>57</sup> Conform de Eurostat-criteria, namelijk landelijke zones: tussen 0 en 100 inwoners per km<sup>2</sup>; semistedelijke zones: tussen 100 en 500 inwoners per km<sup>2</sup> en stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km<sup>2</sup>.

<sup>58</sup> ISO-norm 2859: "Sampling procedures for inspection".

Tabel 8: de steekproefgrootte van de PostPunten<sup>59</sup>

Steekproefgrootte van de PostPunten (PP)									
Type	Gewest	Landelijk		Semi-stedelijk		Stedelijk		TOTAAL	
		N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
PostPunt (PP)	Vlaanderen	2	2	122	20	202	32	326	54
	Wallonië	18	5	84	13	160	32	262	50
	Brussel					95	20	95	20
<b>TOTAAL PP</b>		<b>20</b>	<b>7</b>	<b>206</b>	<b>33</b>	<b>457</b>	<b>84</b>	<b>683</b>	<b>124</b>

Symbolen: \*N = Totaal aantal \*\*n = Steekproef  
Bron: MATH-X

Er wordt een steekproef opgesteld en de controles uitgevoerd door het BIPT worden hieronder vermeld.

Kaart 5: steekproef PostPunten<sup>60</sup>



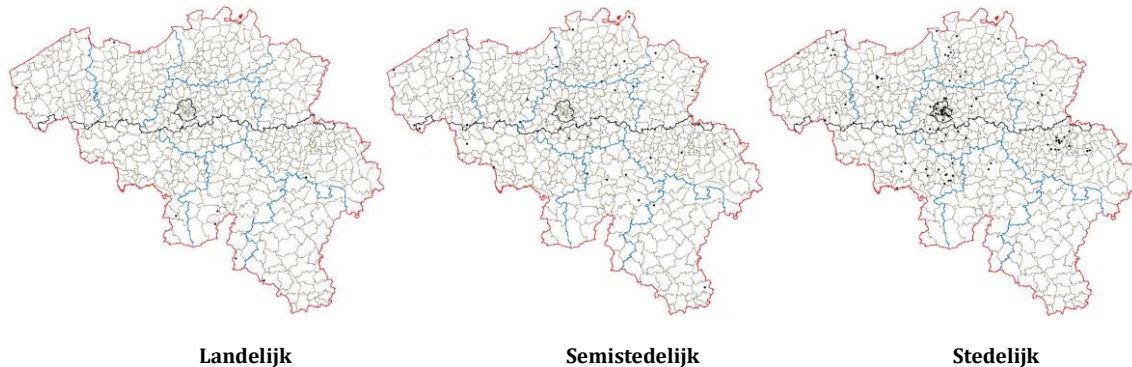
Bron: BIPT/MATH-X

<sup>59</sup> Steekproefgrootte ontwikkeld door Math-X in opdracht van het BIPT.

<sup>60</sup> Kaart ontwikkeld door het BIPT.

De uitsplitsing van de steekproef van de PostPunten over de drie relevante geografische zones is hieronder in kaart gebracht.

Kaarten 6, 7 en 8: spreiding van de steekproef van de PostPunten over de drie zones: landelijk, semistedelijk en stedelijk<sup>61</sup>



Bron: BIPT/MATH-X

## 6.2.2. De resultaten van de controle

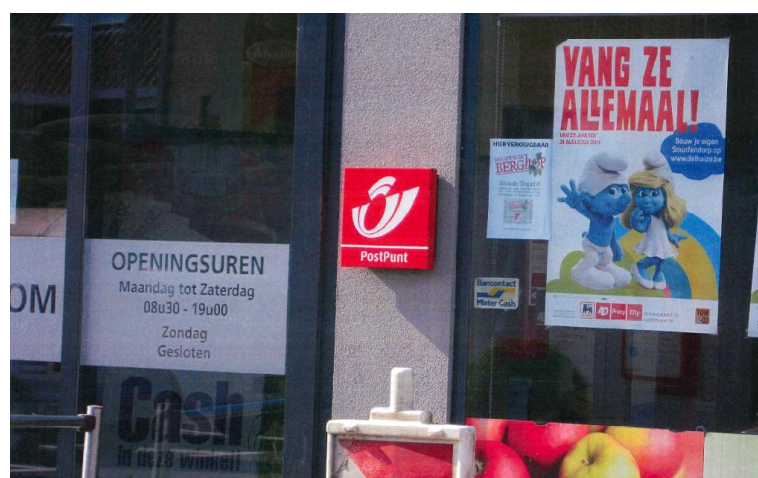
### 6.2.2.1. De schriftelijke informatieverstrekking

De wettelijke verplichtingen inzake schriftelijke informatieverstrekking worden gecontroleerd in het PostPunt wat betreft de affichage van de openingstijden, de affichage van de belangrijkste tarieven en de aanwezigheid van de productbrochures. Het BIPT heeft ook gecontroleerd of het laatste lichtingsuur en de criteria voor een genormaliseerde zending geafficheerd waren.

#### 6.2.2.1.1. Affichage van de openingstijden

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepalingen<sup>62</sup> in acht neemt volgens welke bpost "op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden aan de buitenkant van de kantoren afficheert".

Figuur 6: voorbeeld van affichage van de openingstijden aan de buitenkant van een PostPunt

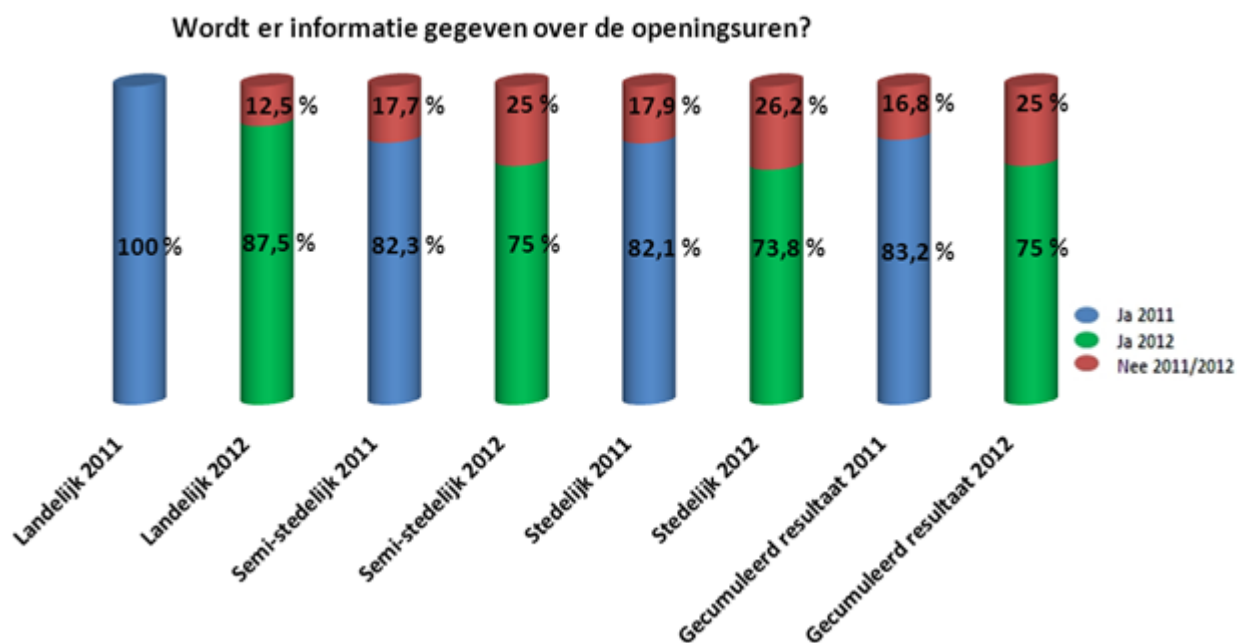


Bron: BIPT

<sup>61</sup> Kaarten ontwikkeld door het BIPT.

<sup>62</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

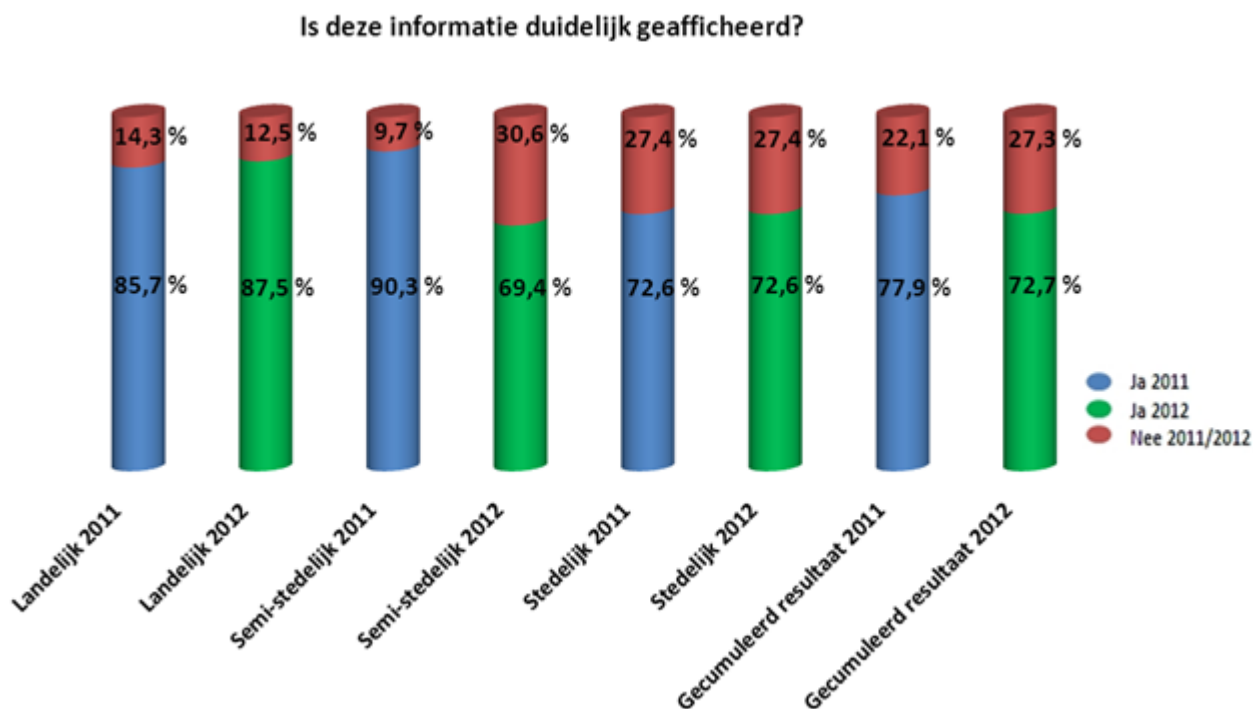
Grafiek 23: aanduiding van de openingstijden aan de buitenkant van het PostPunt



Bron: BIPT/MATH-X

Uit de door het BIPT gehouden controle blijkt dat drie vierde van de gecontroleerde PostPunten de informatie afficheren, wat een vermindering is ten opzichte van 2011. Deze daling wordt opgemerkt in elk van de geografische zones.

Grafiek 24: zijn de openingstijden duidelijk leesbaar aan de buitenkant van het PostPunt?



Bron: BIPT/MATH-X

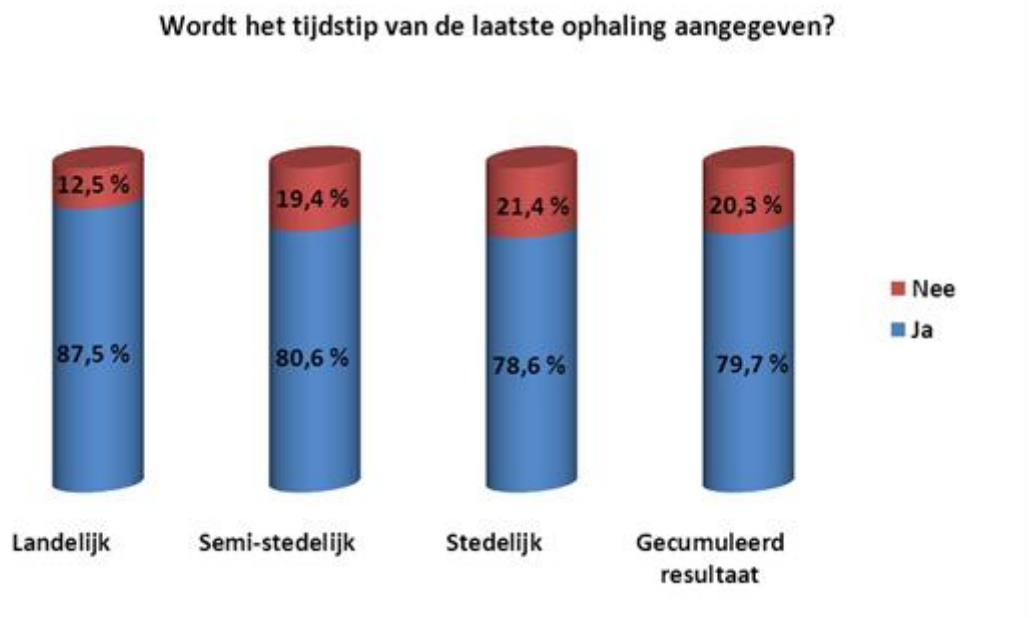
Uit de controle blijkt dat het percentage PostPunten waarin de openingstijden duidelijk leesbaar zijn, stabiel is gebleven tussen 2011 en 2012 in de landelijke en stedelijke zones, maar van 90% naar 70% is gedaald in de semistedelijke zones.

#### 6.2.2.1.2. Affichage van het laatste lichtingsuur

De verificatie door het BIPT van de aanwezigheid van informatie over het laatste lichtingsuur in de PostPunten toont dat een op de vijf PostPunten het laatste lichtingsuur niet afficheert.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 25: wordt het laatste lichtingsuur aangegeven?



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.2.2.1.3. Affichage van de belangrijkste tarieven in het PostPunt

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepalingen<sup>63</sup> in acht neemt volgens welke bpost "op duidelijke en leesbare wijze de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het kantoor afficheert".

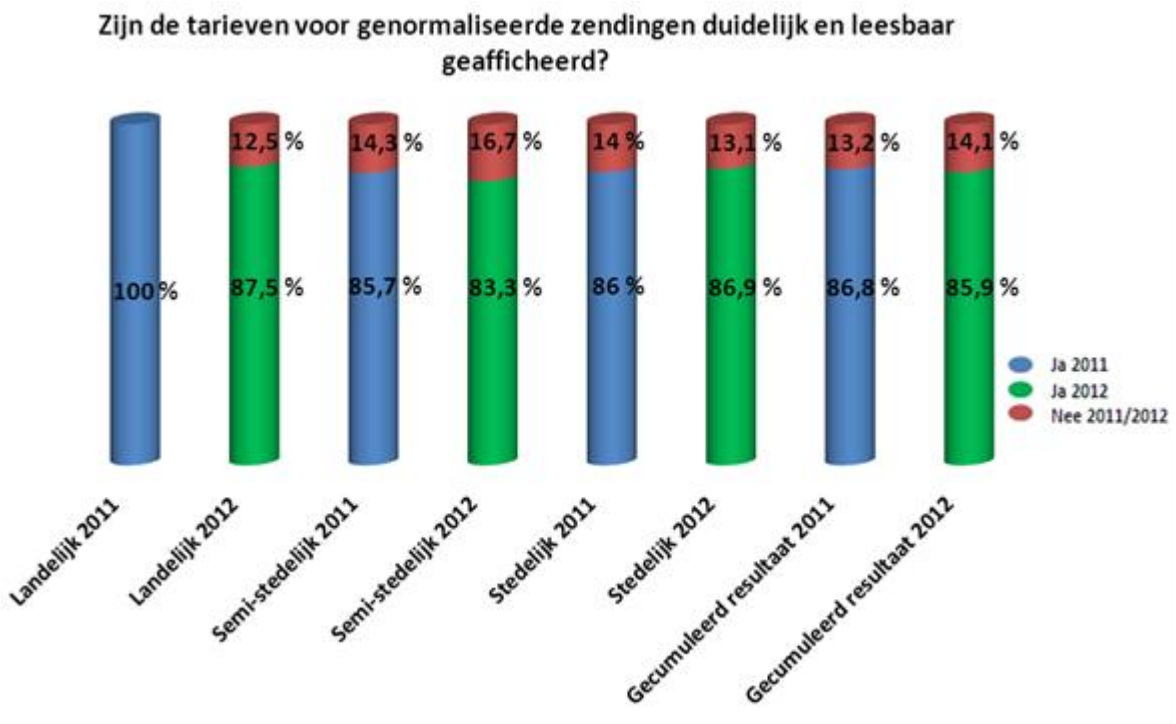
<sup>63</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Figuur 7: voorbeeld van een affiche waarop de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het PostPunt worden weergegeven

	GENORMALISEERD <sup>2</sup>	NIET-GENORMALISEERD <sup>2</sup>			
	0-50g	0-100g	+100-350g	+350g-1kg	+1-2kg
België	1 EENHED	2 EENHEDEN	3 EENHEDEN	5 EENHEDEN	7 EENHEDEN
Europa <sup>A</sup>	1 EENHED	3 EENHEDEN	6 EENHEDEN	10 EENHEDEN	20 EENHEDEN
Rest van de wereld <sup>B</sup>	1 EENHED	3 EENHEDEN	6 EENHEDEN	14 EENHEDEN	28 EENHEDEN

Bron: bpost

Grafiek 26: worden de tarieven van de genormaliseerde zendingen geafficheerd op duidelijk zichtbare en leesbare wijze?



Bron: BIPT/MATH-X

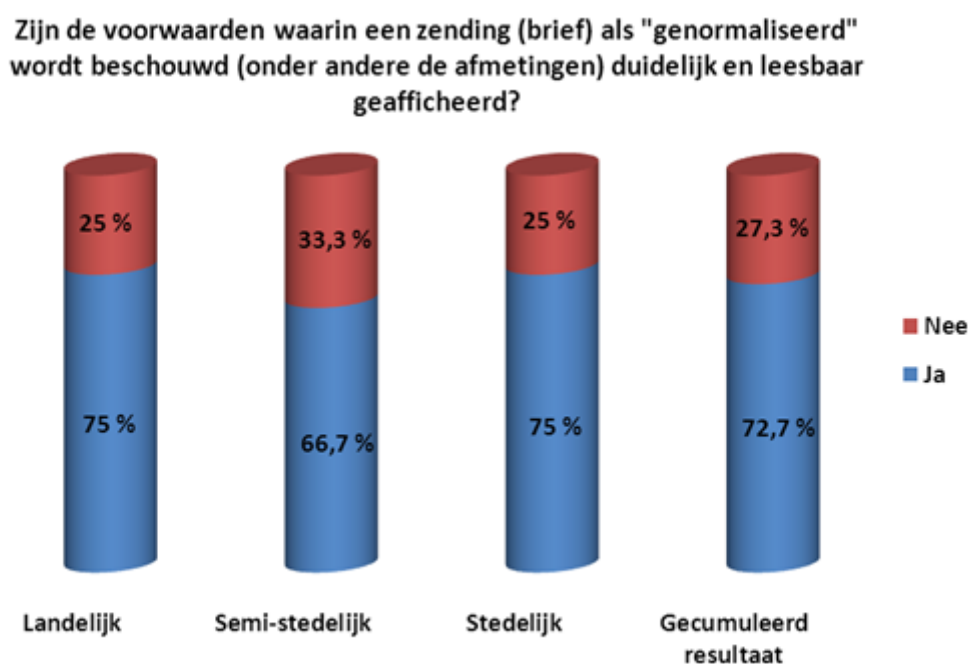
De tarieven worden geafficheerd in 87% van de landelijke PostPunten terwijl dat het geval was in 100% van de controles in 2011. In de overige geografische zones is het percentage relatief gelijk gebleven.

#### 6.2.2.1.4. Affichage van informatie betreffende de genormaliseerde post

Zoals voor de postkantoren werd de aanwezigheid gecontroleerd van informatie betreffende de voorwaarden waarin een zending als genormaliseerd wordt beschouwd. Het aandeel PostPunten waarin deze informatie wordt geafficheerd, bedraagt 75% in de landelijke en stedelijke gebieden en 67% in de semistedelijke gebieden.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 27: worden de voorwaarden waarin een zending (brief) als "genormaliseerd" wordt beschouwd (onder andere de afmetingen) duidelijk zichtbaar en leesbaar geafficheerd?



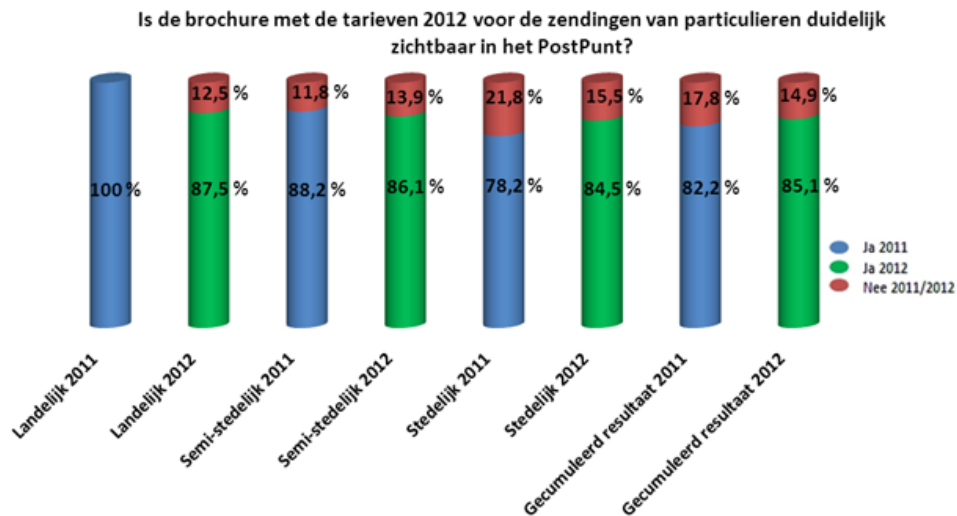
Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.2.2.1.5. Productbrochures

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepalingen<sup>64</sup> in acht neemt die voorschrijven dat bpost eveneens in alle kantoren brochures verstrekt met een beschrijving van de voornaamste basistarieven die deel uitmaken van de universele dienst. Deze verplichting wordt gecontroleerd door te vragen naar de brochure "Tarieven 2012 voor particuliere zendingen".

<sup>64</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Grafiek 28: was de brochure met de tarieven 2012 voor particuliere zendingen duidelijk zichtbaar in het PostPunt?

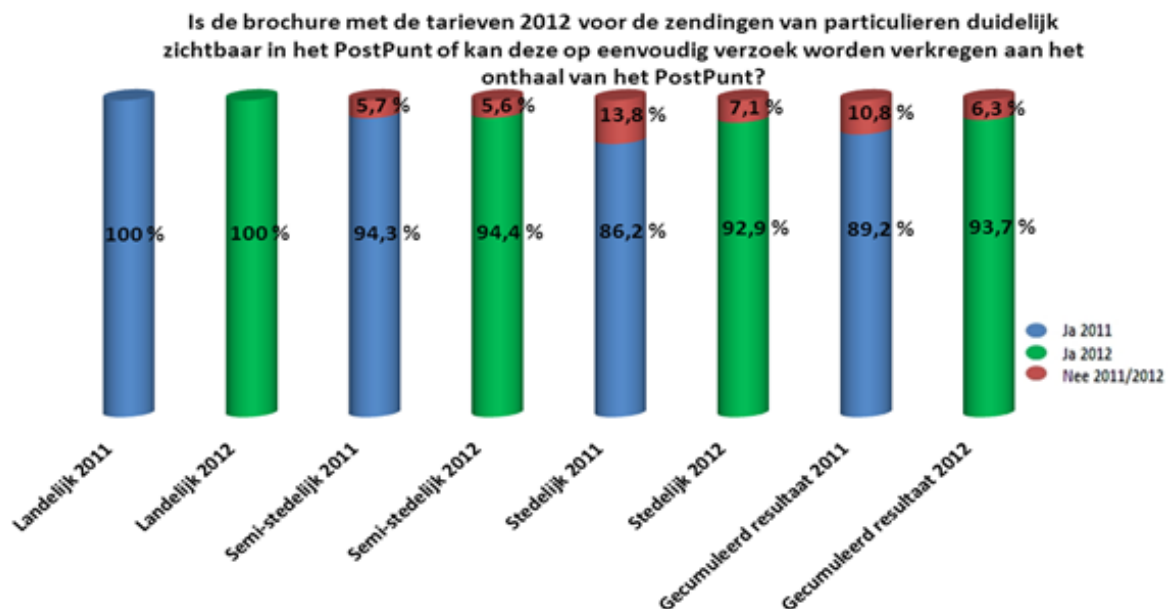


Bron: BIPT/MATH-X

Uit de controle blijkt dat de tariefbrochure in kwestie steeds beschikbaar was aan het onthaal van het PostPunt in de landelijke gebieden in 2011 en in 88% van de gevallen in 2012. Ze is beschikbaar in 86% en 85% van de gevallen in de semistedelijke en stedelijke gebieden.

Indien de brochure tijdens de controle door het BIPT niet beschikbaar was in de winkel, werd ze gevraagd aan het onthaal van het PostPunt.

Grafiek 29: is de folder met de tarieven 2012 voor particuliere zendingen duidelijk zichtbaar in het PostPunt of kan ze worden verkregen op eenvoudig verzoek aan de balie van het PostPunt?



Bron: BIPT/MATH-X

Uit de controle blijkt dat in de semistedelijke en stedelijke postkantoren in 94% en in 93% van de gevallen de brochure beschikbaar was aan de balie van het PostPunt of op eenvoudig verzoek kon worden verkregen. De brochure was steeds beschikbaar in de landelijke PostPunten.

### 6.2.2.2. De mondelinge informatieverstrekking

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepalingen<sup>65</sup> in acht neemt volgens welke bpost mondeling alle informatie betreffende de toegang tot de dienst, het tarief, het kwaliteitsniveau, de aansprakelijkheidsregels en de klachtenprocedure moet verstrekken.

Om de kwaliteit te beoordelen van de inlichtingen die in de PostPunten worden verstrekt, zijn bij de controles na zich te hebben voorgesteld, vragen gesteld aan de uitbaters van de PostPunten.

Zoals hierboven reeds uitgelegd, werden in elk onderzocht PostPunt twee vragen gesteld, namelijk een makkelijke vraag en een moeilijke vraag. Gemakkelijke vragen zijn vragen waarbij normaal gesproken geen aanvullend zoekingswerk vereist is om ze te beantwoorden terwijl de moeilijke vragen betrekking hebben op de minder vaak voorkomende diensten of op opties in verband met bepaalde producten.

De gevolgde aanpak is dezelfde als voor de controle van de informatieverstrekking in de postkantoren. De vragenlijst is aangepast aan de specificiteit van de PostPunten. Het productengamma<sup>66</sup> is daar immers beperkter en omvat geen openbare diensten<sup>67</sup>.

Uit de controle blijkt dat de antwoorden op de makkelijke vraag correct waren in 63% van de gecontroleerde PostPunten. In 27% van de gevallen hebben de uitbaters toegegeven dat ze het antwoord op de moeilijke vraag niet kenden. Dat is een stijging met 10% ten opzichte van het vorige jaar, vergezeld van een daling met 10% van de correcte antwoorden.

---

<sup>65</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

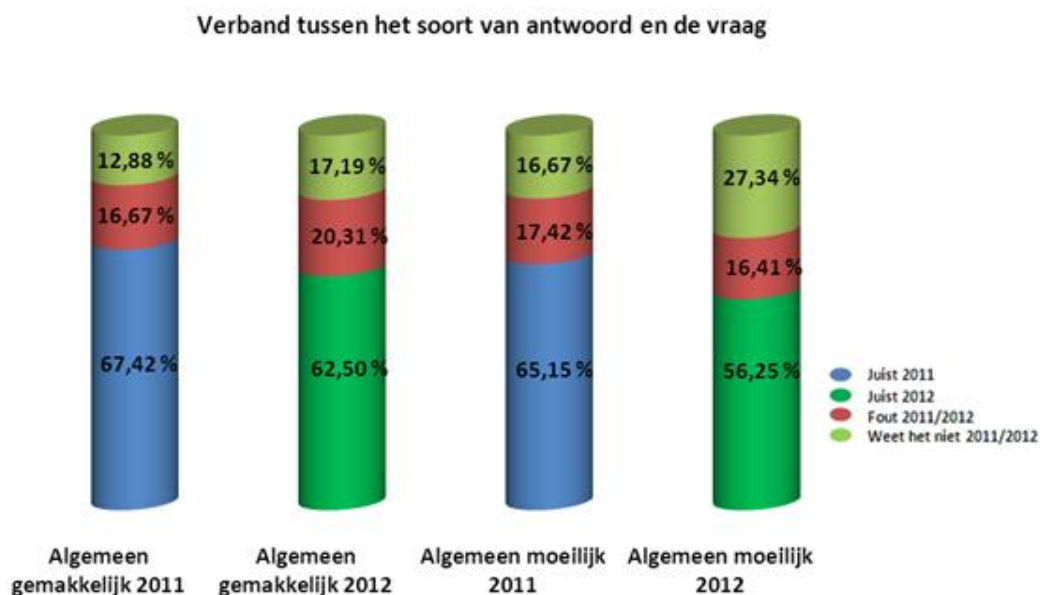
<sup>66</sup> Productengamma in een PostPunt:

- postale zendingen afgeven voor verzending, onder andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen;
- aangetekende zendingen en postpakketten afhalen nadat ze eerst thuis zijn aangeboden;
- verkoop van postzegels;
- aanvaarden van stortingen tot 300 EUR;
- verkoop van fiscale zegels en boetezegels.

<sup>67</sup> Conform artikel 2 van het vierde beheerscontract dat gesloten is tussen bpost en de Staat is bpost immers belast met de volgende openbare diensten:

- de vervroegde krantenbedeling;
- de bedeling van tijdschriften;
- de bezorging van verkiezingsdrukkerij;
- bijzondere tarieven voor postzendingen verstuurd door vzw's;
- de bestelling van sommige brievenpostzendingen die onder het stelsel van de portvrijdom vallen;
- een aantal financiële diensten, zoals de uitgifte en de betaling van postwissels of de ontvangst van geldstortingen;
- de betaling aan huis van ouderdomspensioenen;
- de uitbetaling van presentiegelden bij verkiezingen;
- het boeken van verkeersboetes;
- de verkoop van visverloven.

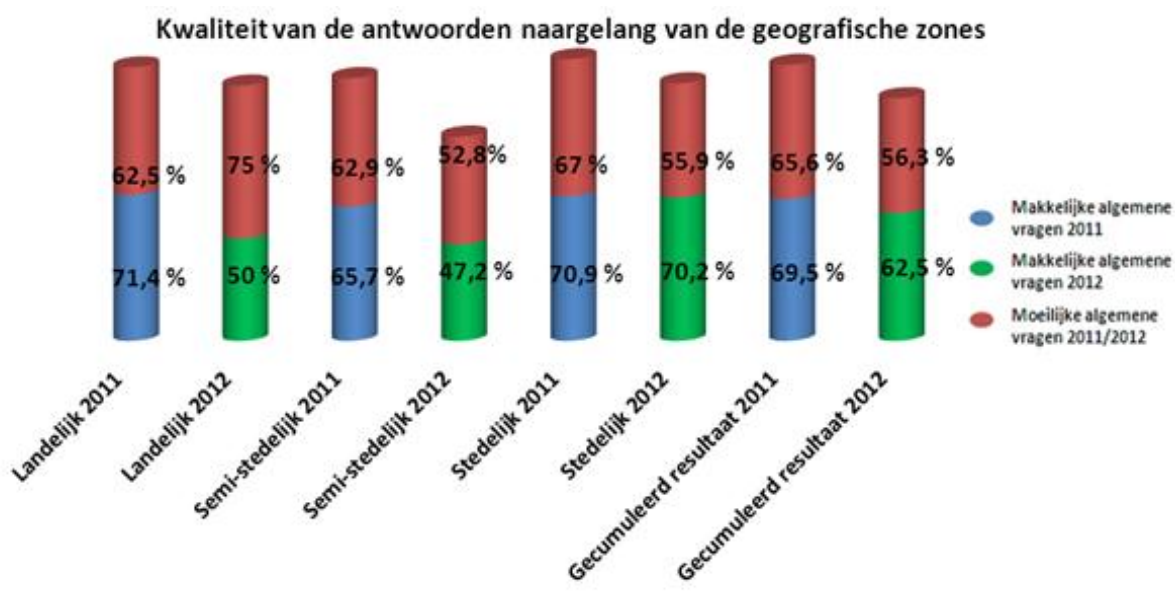
Grafiek 30: verhouding van het soort van antwoord tot de vraag



Bron: BIPT/MATH-X

De resultaten van de controles van de twee voormelde vragen is uitgesplitst op basis van de drie relevante geografische zones. Dankzij deze grafiek kan worden vastgesteld dat, hoewel de correcte antwoorden op de moeilijke vragen in landelijke zones toenemen en een percentage van 75% bereiken, de kwaliteit van de mondelinge informatieverstrekking overal daalt. We merken in het bijzonder een daling van 20% op van correcte antwoorden op de gemakkelijke vragen in landelijke en semistedelijke zones.

Grafiek 31: correcte antwoorden op basis van de geografische zones



Bron: BIPT/MATH-X

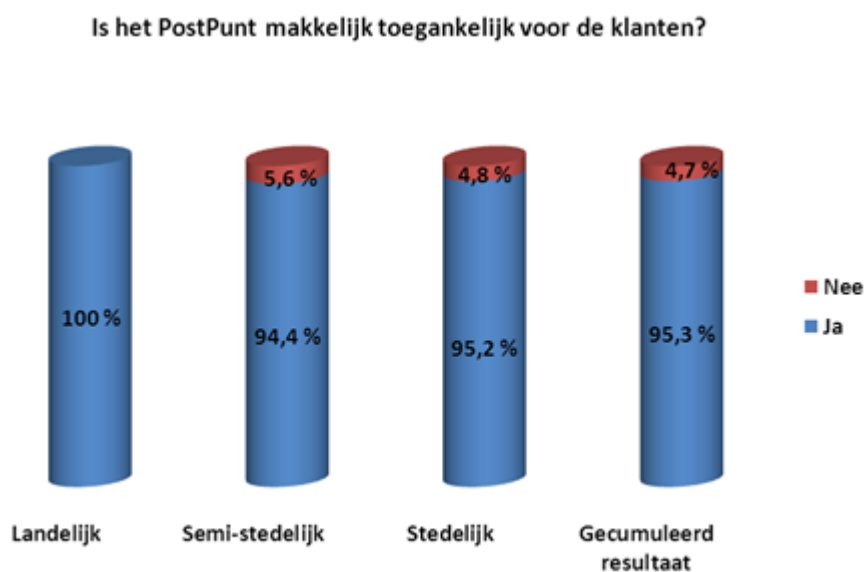
### 6.2.2.3. De toegankelijkheid van de PostPunten

#### 6.2.2.3.1. Het gemak van toegang tot de PostPunten

Het algemene gemak van toegang tot de PostPunten werd gecontroleerd. Het blijkt echter dat de PostPunten in stedelijke gebieden minder makkelijk toegankelijk zijn door de frequentere obstakels en werkzaamheden en minder makkelijke parkeermogelijkheden daar. Toch worden de PostPunten, net zoals de postkantoren, heel vaak beschouwd als makkelijk toegankelijk<sup>68</sup>.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 32: is het PostPunt makkelijk toegankelijk voor de klanten?



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.2.2.3.2. De toegang voor personen met een handicap

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>69</sup> nakomt dat bpost bij verbouwwerken van structurele aard in de PostPunten zal zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de huurcontracten het toelaten en voor zover de kosten van de structurele aanpassingen in een redelijke verhouding staan ten opzichte van de totale kosten.

Het regelgevend kader spreekt van "structurele aanpassingen". Hierbij dient opgemerkt dat het wettelijk kader niet aangeeft wat "structureel" omvat. Het is natuurlijk moeilijk om in het kader van een controle na te gaan of een aanpassing heeft plaatsgevonden aangezien dit inhoudt dat de toestand eerst al vastgesteld moet zijn voordat de aanpassing plaatsvindt.

Er wordt dus nagegaan of er zichtbare structurele elementen aanwezig zijn voor de toegankelijkheid voor personen met een handicap. De grafiek 33 geeft de resultaten van de

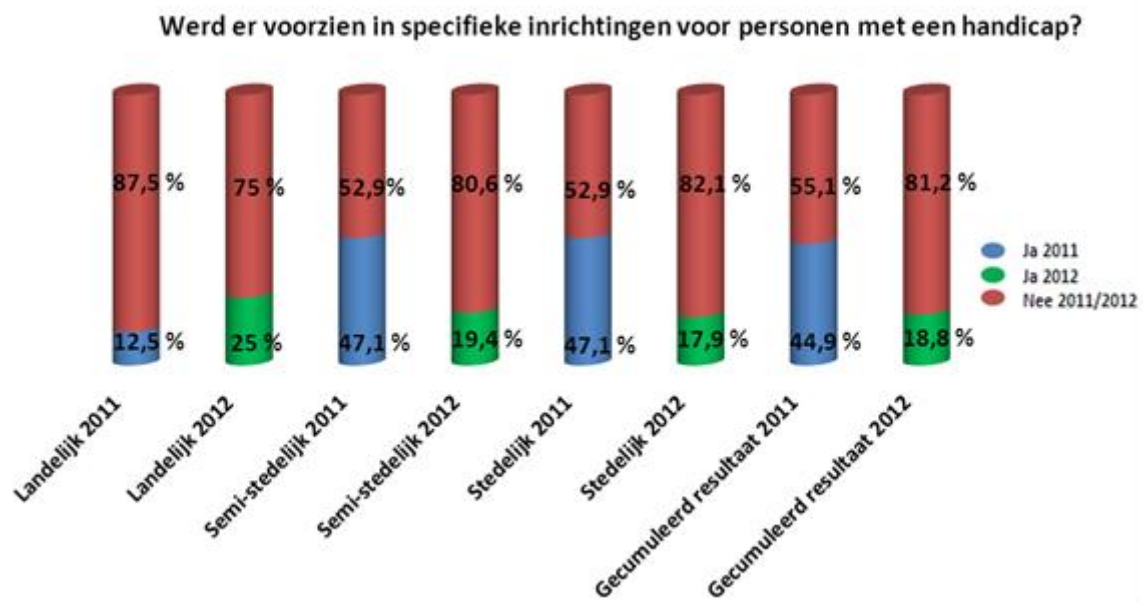
<sup>68</sup> Eventuele obstakels, werkzaamheden en moeilijkheden om te parkeren kunnen niet altijd worden aangerekend aan handelingen of beslissingen van bpost.

<sup>69</sup> Artikel 21 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

door het BIPT verrichte controles weer, met name in hoeveel PostPunten structurele aanpassingen werden aangebracht om de toegankelijkheid voor personen met een handicap te verbeteren.

In de landelijke gebieden is het aantal voorzieningen voor de verbetering van de toegang tot de PostPunten voor personen met een handicap gestegen. In de twee andere zones is het aandeel van PostPunten dat over dit soort van voorzieningen beschikt, gedaald. Er moet worden nagegaan of deze wijzigingen te maken hebben met specifieke omstandigheden (steekproef, interpretatie van het begrip 'structureel element', werkzaamheden, enz.) of dat dit wordt bevestigd in latere enquêtes.

Grafiek 33: zijn er specifieke voorzieningen verwezenlijkt voor personen met een handicap?



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.2.2.4. De wachttijd aan het onthaal van het PostPunt

Alle PostPunten beschikken over een onthaal. De klanten moeten gemiddeld drie minuten wachten aan het onthaal.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 34: wachttijd aan het onthaal van het PostPunt



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.3. Conclusies betreffende de informatieverstrekking en de toegankelijkheid

De uitgebreide controle die het BIPT op het terrein heeft uitgevoerd leidt tot een reeks vaststellingen in verband met de gecontroleerde elementen. Deze vaststellingen worden vergeleken met de resultaten verkregen tijdens de vorige controle.

Uit de controle blijkt dat bpost zijn wettelijke verplichtingen in de postkantoren heel goed nakomt. De openingsuren konden geraadpleegd worden aan de buitenkant van alle gecontroleerde kantoren, het laatste lichtingsuur van de post zou evenwel beter kunnen worden geafficheerd. De aanwezigheid van informatie over de tariefprincipes is er licht op vooruitgegaan ten opzichte van de goede cijfers van 2011. De brochure waarin de tarieven van particuliere zendingen worden gedetailleerd is overigens bijna altijd beschikbaar, in tegenstelling tot de brochure "Do My Move", die te vaak aan de loketten moet worden gevraagd. Hoewel ze op een niveau blijft dat we bevredigend kunnen noemen, daalt de kwaliteit van de mondelinge informatieverstrekking tussen 2011 en 2012.

De analyse had ook betrekking op verscheidene elementen waarvoor geen wettelijke verplichtingen gelden. De resultaten van deze controles zijn doorgaans goed. De voorwaarden voor een zending om als genormaliseerd te worden beschouwd, waren duidelijk zichtbaar in bijna alle bezochte kantoren. 94% van de kantoren is inderdaad open buiten de kantooruren. Dat is beter dan het voorgaande jaar. De wachttijd aan een loket bedraagt gemiddeld minder dan 5 minuten en het is bijna altijd mogelijk om er alle gewenste verrichtingen te doen. Terwijl de postkantoren als makkelijk toegankelijk worden bevonden in meer dan negen op de tien gevallen, zijn er beduidend minder kantoren dan in 2011 die voorzieningen aanbieden voor een makkelijkere toegang voor personen met een handicap, maar dit kan ook aan de steekproef liggen.

De resultaten van de controle van de PostPunten zijn doorgaans minder goed dan die van de postkantoren. De openingsuren aan de buitenkant van het PostPunt worden minder vaak geafficheerd dan in 2011. Deze verplichting wordt immers slechts in een kwart van de gevallen nagekomen. Het aandeel PostPunten dat de tarieven afficheert en over de tariefbrochure beschikt, is stabiel maar zou moeten verbeterd worden. De kwaliteit van de mondelinge informatieverstrekking is afgenomen in 2012 en het aantal goede antwoorden blijft een flink stuk onder dat van de postkantoren. Het gemak van toegang tot de PostPunten voor personen met een handicap is ook afgenomen, maar dit kan ook aan de steekproef liggen. De gemiddelde wachttijd aan het onthaal van het PostPunt bedraagt 2 minuten.

In het licht van de controles op het terrein herhaalt het BIPT de opmerking die het vorig jaar maakte, namelijk dat bpost verplicht is om alle wettelijke verplichtingen te vervullen, niet enkel in zijn eigen postkantoren maar ook in de PostPunten. Het feit dat deze PostPunten worden uitgebaat door derden ontslaat bpost niet van zijn wettelijke verplichtingen krachtens de Postwet en het beheerscontract, onder andere inzake informatieverstrekking.

## **7. VERWERKING VAN BPOST-GEGEVENS VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK IN GEOGRAFISCHE POSTALE KAARTEN**

### **7.1. Inleiding: wat wordt in kaart gebracht**

Het BIPT heeft op basis van gegevens afkomstig van bpost getracht om het retailnetwerk van bpost<sup>70</sup>, in het bijzonder de postkantoren en PostPunten, in kaart te brengen. Gegevens met betrekking tot het mailnetwerk worden ook weergegeven, meer in het bijzonder de rode postbussen van bpost.

### **7.2. Spreiding en dichtheid van het mail- en retailnetwerk**

Vier elementen die betrekking hebben op het netwerk, zijn dichtheid en zijn spreiding worden in kaart gebracht.

In de eerste plaats zijn er de verschillen inzake het mailnetwerk en het retailnetwerk tussen 2011 en 2012. Meer bepaald de postkantoren en PostPunten die recentelijk zijn geopend of gesloten alsook de postbussen die zijn geplaatst of die zijn weggehaald.

Vervolgens wordt het aantal postale service-punten (postkantoren en PostPunten) per gemeente (stad) op het Belgische grondgebied weergegeven.

Verder wordt de geografische dichtheid van de postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens bevolkingsdichtheid en oppervlakte<sup>71</sup> aangegeven.

Ten slotte wordt de geografische dichtheid van de rode postbussen van bpost volgens bevolkingsdichtheid en oppervlakte in kaart gebracht.

Deze kaarten verschaffen relevante informatie over het mail- en retailnetwerk van bpost. De kaarten hieronder zijn gebaseerd op de gegevens die bpost heeft verstuurd aan het BIPT op 20 en 31 juli 2012. Bovendien heeft het BIPT de gegevens<sup>72</sup> van de FOD Economie gebruikt betreffende de oppervlakte en de bevolkingsdichtheid per gemeente (stad).

---

<sup>70</sup> Gegevens van bpost van 20 juli 2012 en 31 juli 2012 betreffende de rode postbussen, de postkantoren en de PostPunten.

<sup>71</sup> Een continue schaal is een schaal waarbij elke waarde een aparte kleur krijgt.

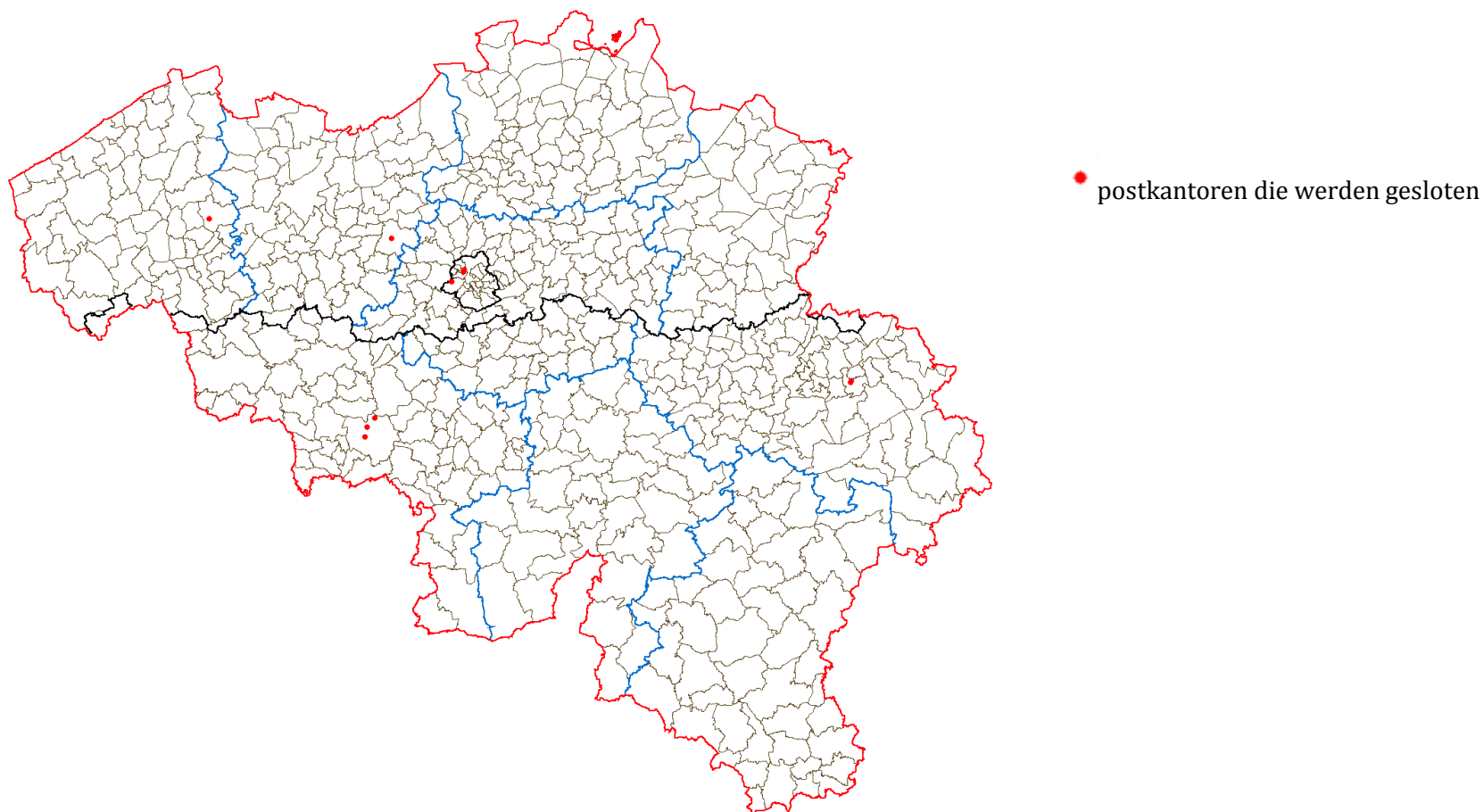
<sup>72</sup> Gebaseerd op de gegevens van 2008.

## 7.2.1. Kaarten inzake de verschillen tussen 2011 en 2012 betreffende de rode postbussen, de postkantoren en de PostPunten

### 7.2.1.1. Verschillen inzake de postkantoren

Tussen 2011 en 2012 werd 1,5% van de Belgische postkantoren gesloten, wat neerkomt op 10 vestigingen. Elk daarvan wordt weergegeven met een rode stip op de kaart hieronder. Deze sluitingen werden niet gecompenseerd met een opening, waardoor het aantal postkantoren is afgenomen.

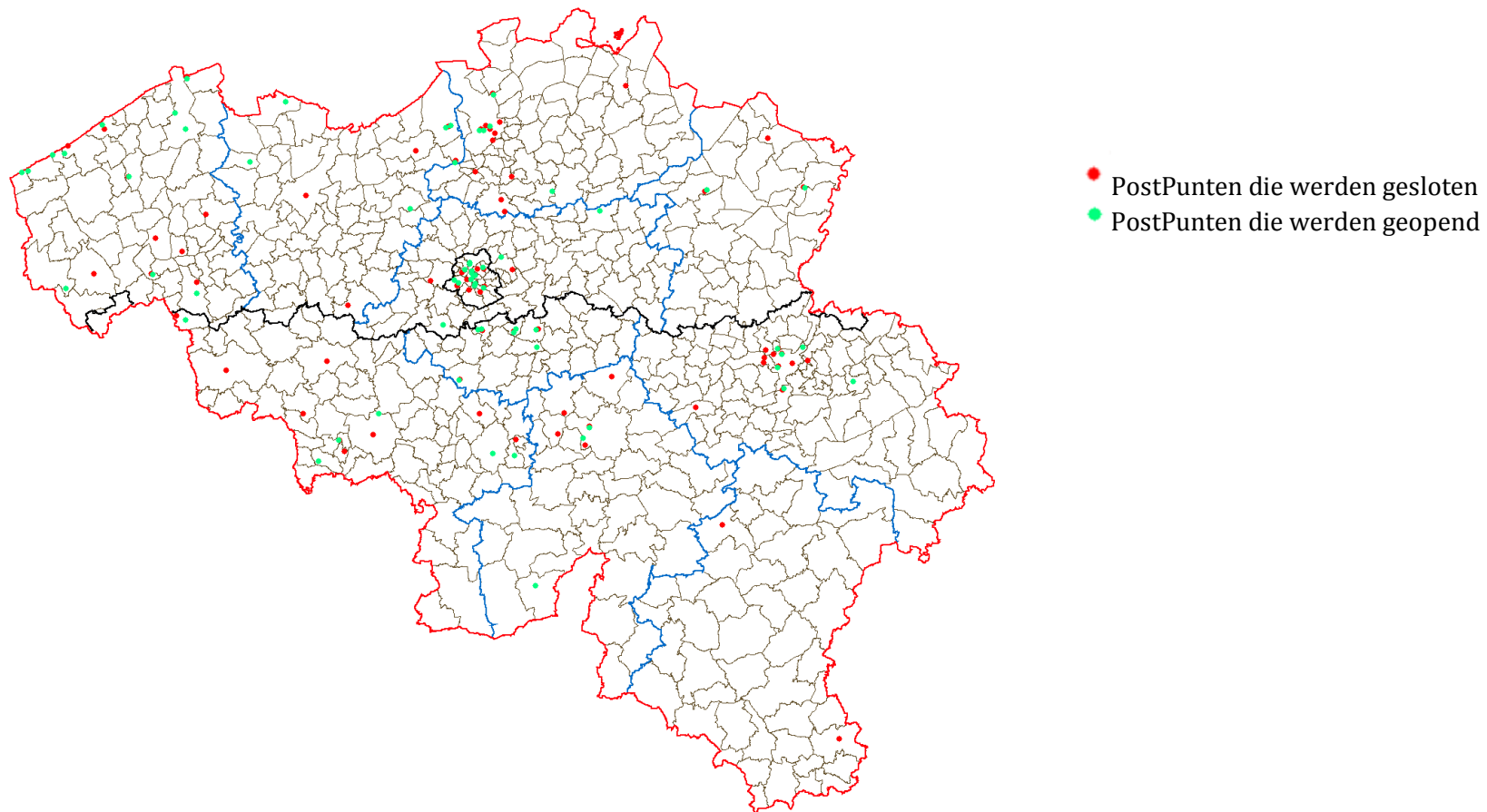
Kaart 9: verschillen betreffende de postkantoren tussen 2011 en 2012



### 7.2.1.2. Verschillen inzake de PostPunten

Er zijn meer openingen en sluitingen van PostPunten. Ze vinden voornamelijk plaats in de grote steden (Antwerpen, Brussel, Charleroi, Luik, Namen, ...) of in de omgeving. Dat is niet verrassend aangezien het in deze geografische zones is dat het netwerk van PostPunten het dichtst is (zie kaart 13). In totaal tellen we 34 PostPunten minder in 2012 dan in 2011.

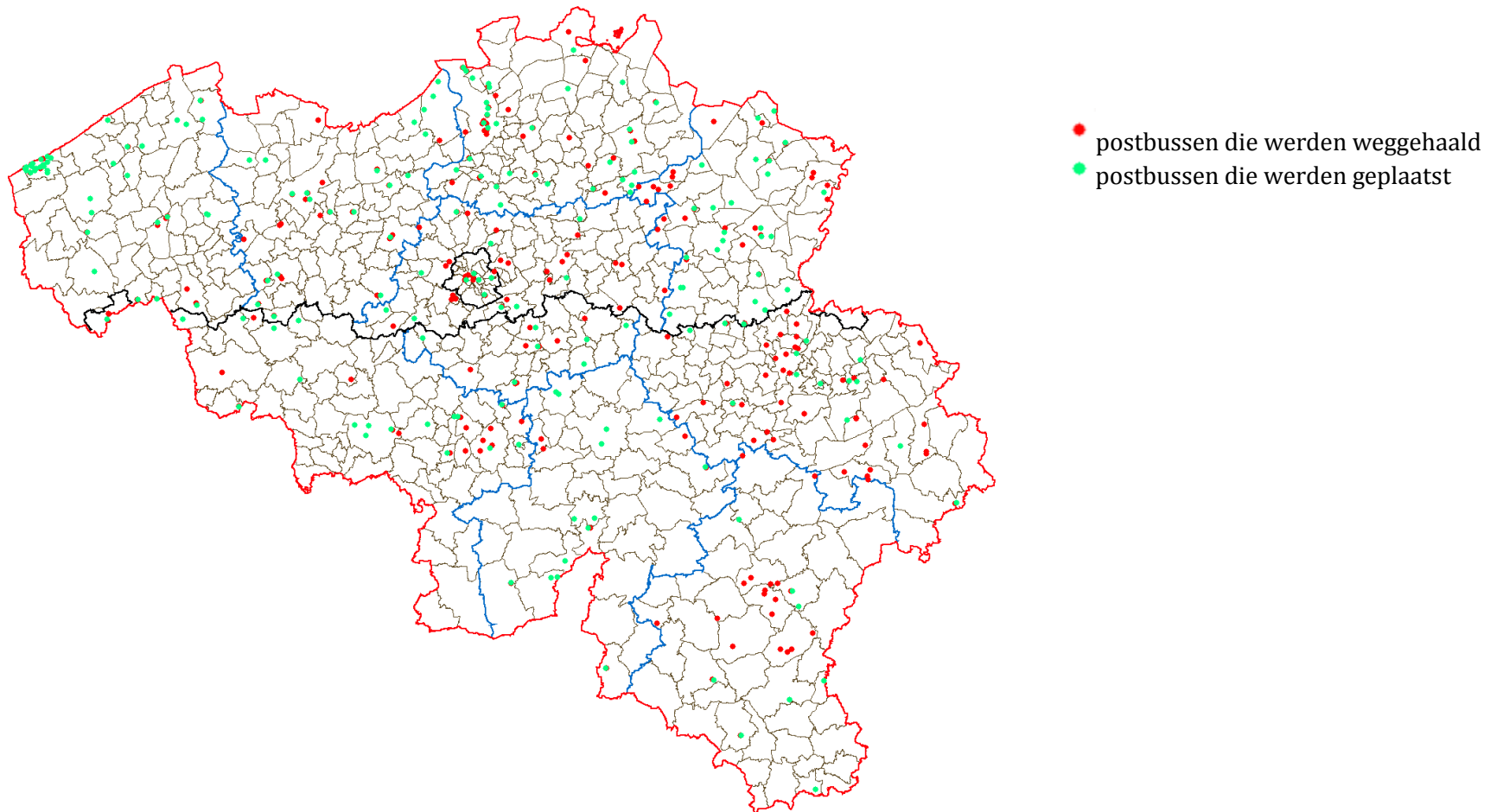
Kaart 10: verschillen betreffende de PostPunten tussen 2011 en 2012



### 7.2.1.3. Verschillen betreffende de rode postbussen

Het aantal rode postbussen daalt sinds een aantal jaar. Tussen 2011 en 2012 zijn er 42 postbussen minder beschikbaar op het grondgebied.

Kaart 11: verschillen betreffende de rode postbussen tussen 2011 en 2012

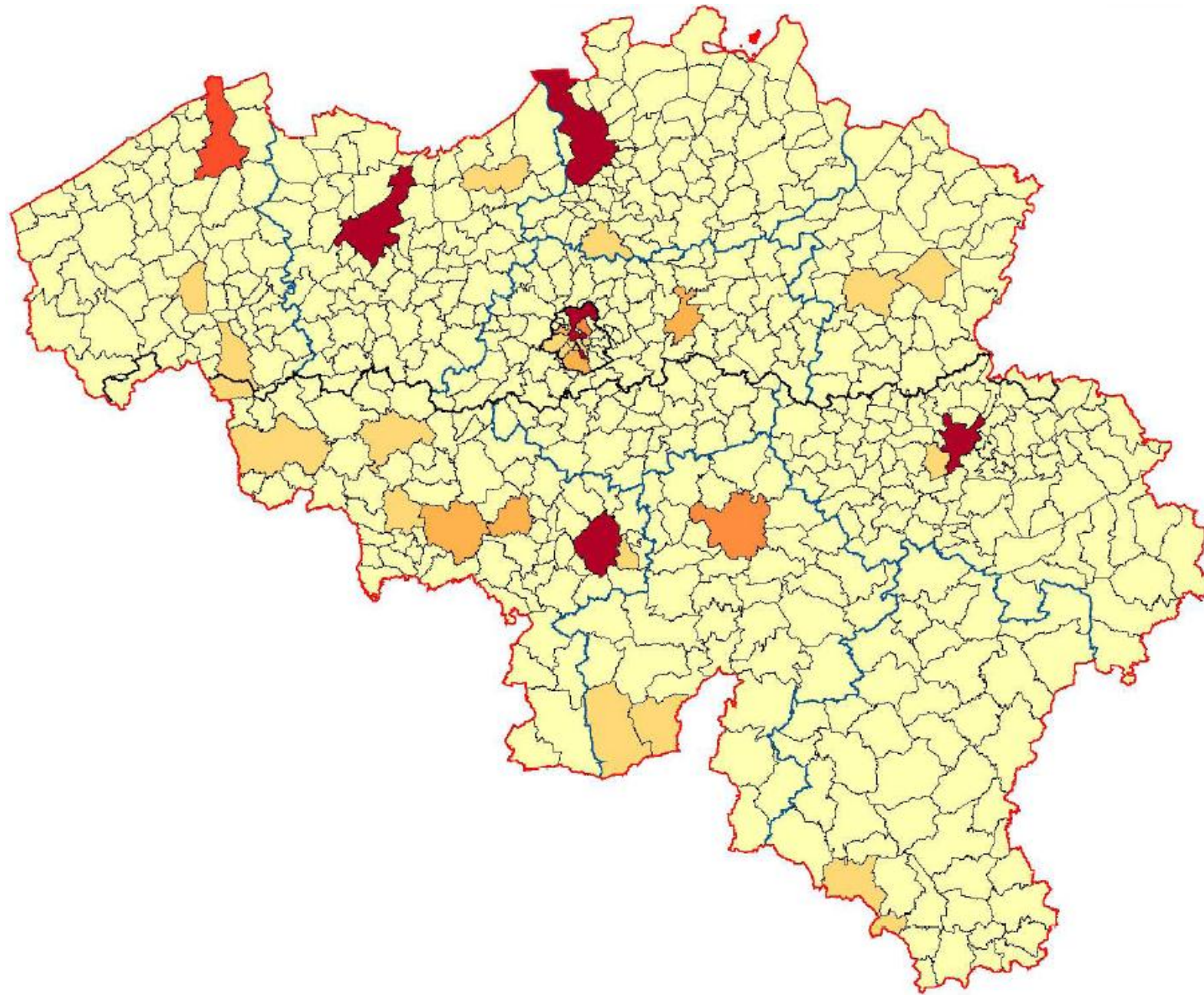


## 7.2.2. Kaarten met het aantal postkantoren, PostPunten of postale service-punten per gemeente

### 7.2.2.1. Postkantoren per gemeente

Aan de hand van deze kaart kan worden nagegaan of bpost over minstens een postkantoor per gemeente beschikt zoals wettelijk wordt voorgeschreven in artikel 20, 3.2 van het vierde beheerscontract. Deze kaart geeft het aantal postkantoren per gemeente weer. We stellen vast dat er minstens een postkantoor per gemeente is, conform het wetsartikel ter zake. We kunnen vaststellen dat de grote stedelijke agglomeraties zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik, 7 postkantoren of meer tellen. De kleinere centrumsteden zoals Brugge, Leuven en Namen tellen 3 postkantoren of meer. Daarnaast zijn er nog meer dan 10 gemeenten met twee postkantoren maar het overgrote deel van de Belgische gemeenten telt 1 postkantoor. In 2012 telde bpost in totaal 672 postkantoren.

Kaart 12: postkantoren per gemeente



Legende: aantal postkantoren per gemeente (stad)

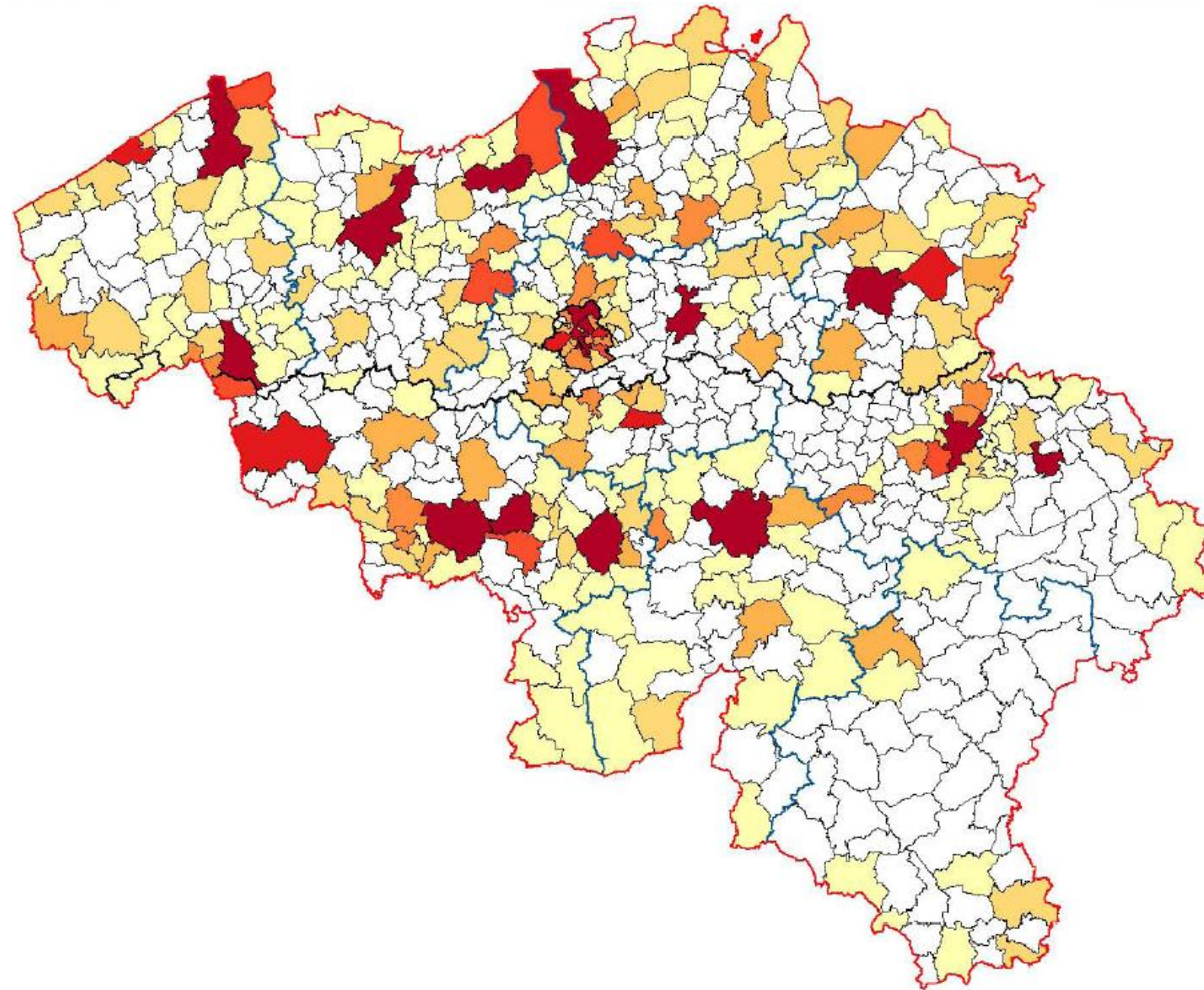
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in juli 2012

### 7.2.2.2. PostPunten per gemeente

Deze kaart geeft het aantal PostPunten per gemeente weer. De PostPunten zijn meer geconcentreerd dan de postkantoren. Bovendien stellen we vast dat de meeste PostPunten zich in de grote stedelijke agglomeraties bevinden zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik, maar ook de kleinere centrumsteden zoals Brugge, Hasselt, Leuven ... tellen 7 of meer PostPunten. In de meeste landelijke gemeenten zijn er geen PostPunten. In 2012 telde bpost in totaal 683 PostPunten.

Kaart 13: PostPunten per gemeente



Legende: aantal PostPunten per gemeente (stad)

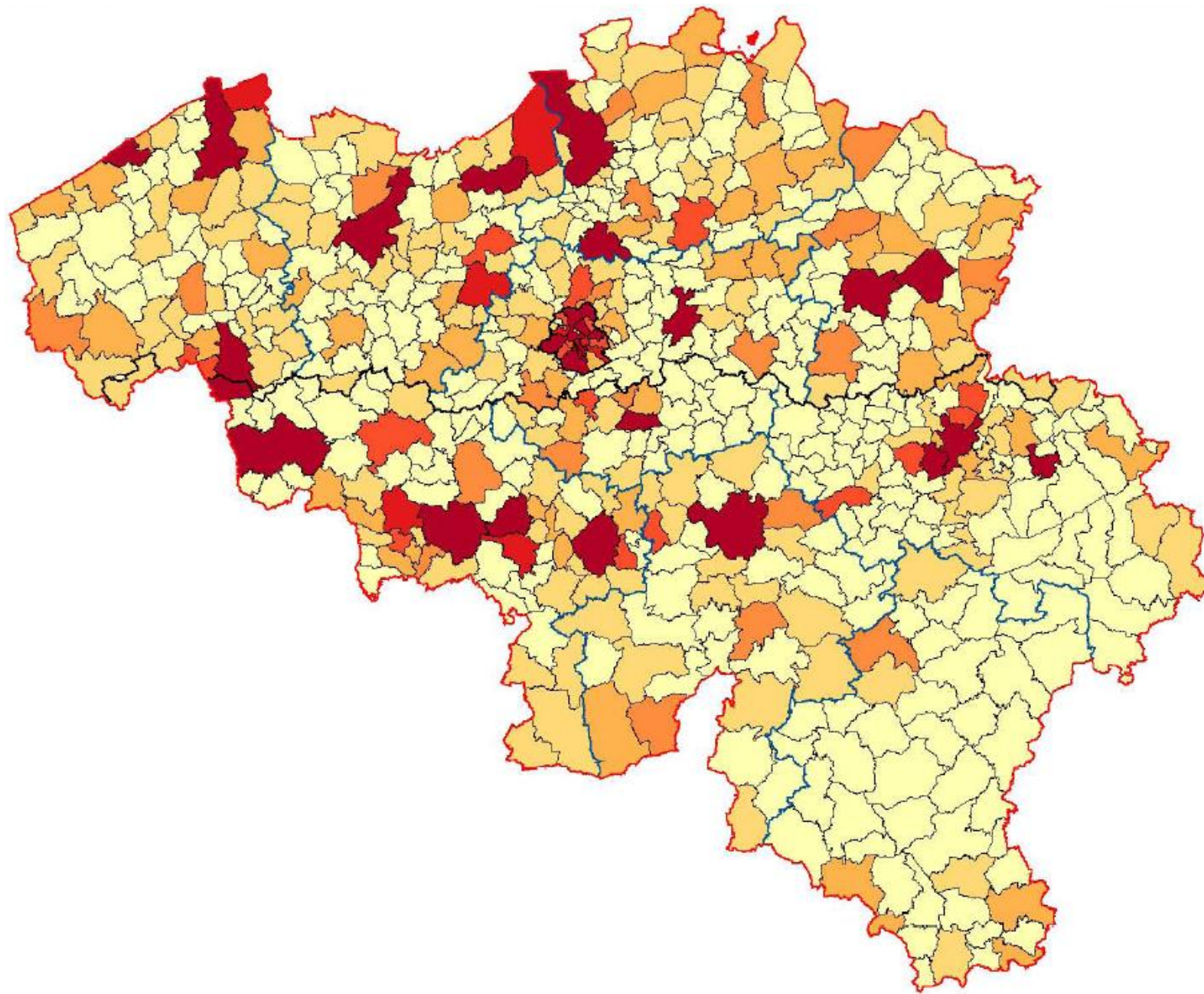
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in juli 2012

### 7.2.2.3. Postale service-punten per gemeente (discrete schaal)

Deze kaart is een combinatie van de twee voorgaande. Ze geeft het aantal postale service-punten weer (postkantoren en PostPunten samen) per gemeente. Dankzij deze kaart kan worden vastgesteld dat de meerderheid van de gemeenten over één postaal service-punt beschikken, in dit geval een postkantoor. Bovendien zijn er veel gemeenten met één postkantoor en één PostPunt. In de stedelijke gebieden is er een ruimer aanbod van postale service-punten. In 2012 telde bpost in totaal 1355 postale service-punten.

Kaart 14: Postale service-punten per gemeente



Legende: Aantal postale service-punten gemeente (stad)

0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

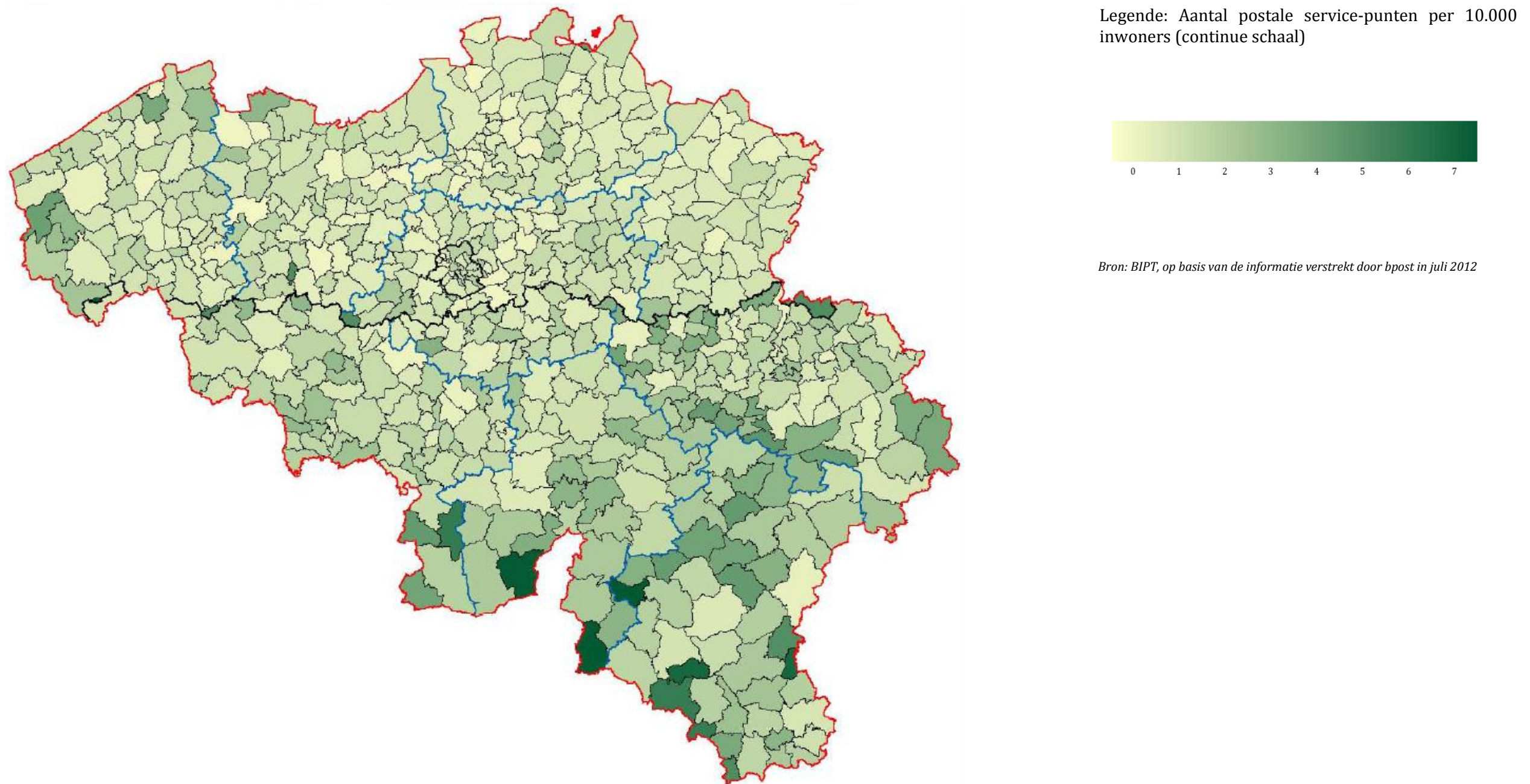
Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in juli 2012

### 7.2.3. Kaarten betreffende de postale service-punten volgens bevolkingsdichtheid en oppervlakte

#### 7.2.3.1. Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners - continue schaal)

Deze kaart geeft het aantal postale service-punten weer (postkantoren en PostPunten samen) per 10.000 inwoners. De lichtgroene zones tellen het kleinste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners terwijl de donkergroene zones de meeste postale service-punten per 10.000 inwoners hebben. De landelijke zones tellen het grootste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners terwijl er in de stedelijke zones het minste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners zijn. Samengevat kunnen we stellen dat het aantal postale service-punten per 10.000 inwoners hoger ligt in de landelijke gebieden. Dat lijkt ook logisch aangezien bpost bij wet, conform het vierde beheerscontract, over ten minste één postkantoor per gemeente moet beschikken.

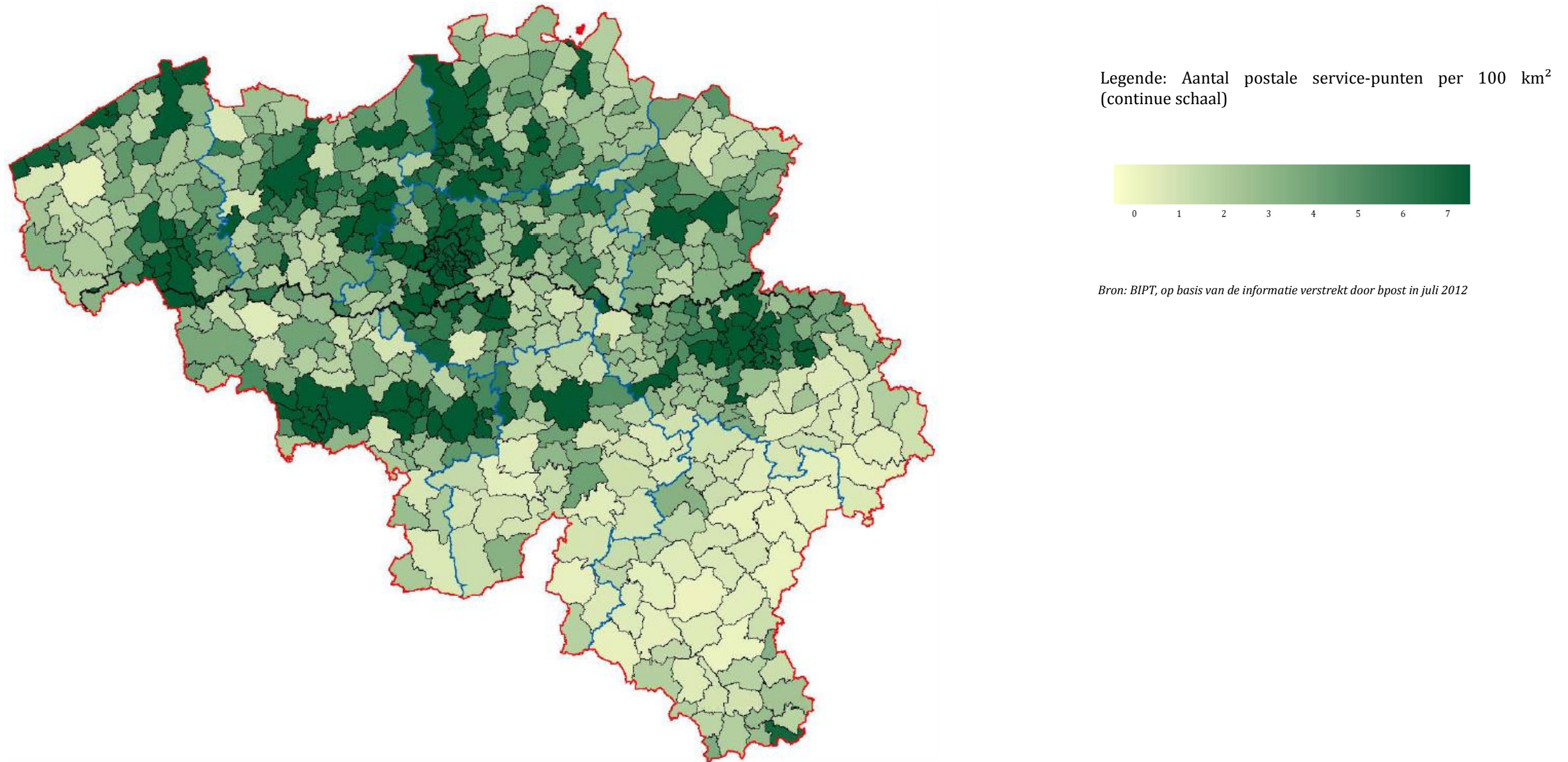
Kaart 15: postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners)



### 7.2.3.2. Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> - continue schaal)

Deze kaart geeft het aantal postale service-punten weer (postkantoren en PostPunten samen) per 100 km<sup>2</sup>. De lichtgroene zones tellen het kleinste aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> terwijl de donkergroene zones de meeste postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> hebben. De landelijke gebieden tellen het kleinste aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> terwijl de stedelijke zones de meeste postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> hebben. Samengevat kunnen we stellen dat het aantal postale service-punten vooral geconcentreerd is in de stedelijke gebieden. Dat lijkt ook logisch rekening houdend met de hoge bevolkingsdichtheid in deze stedelijke gebieden. Bovendien is de dienstensector vaak gevestigd in deze stedelijke gebieden en moeten deze bedrijven ook vaak toegang hebben tot de postale service-punten om, onder andere, aangetekende zendingen en pakjes op te halen.

Kaart 16: postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup>)

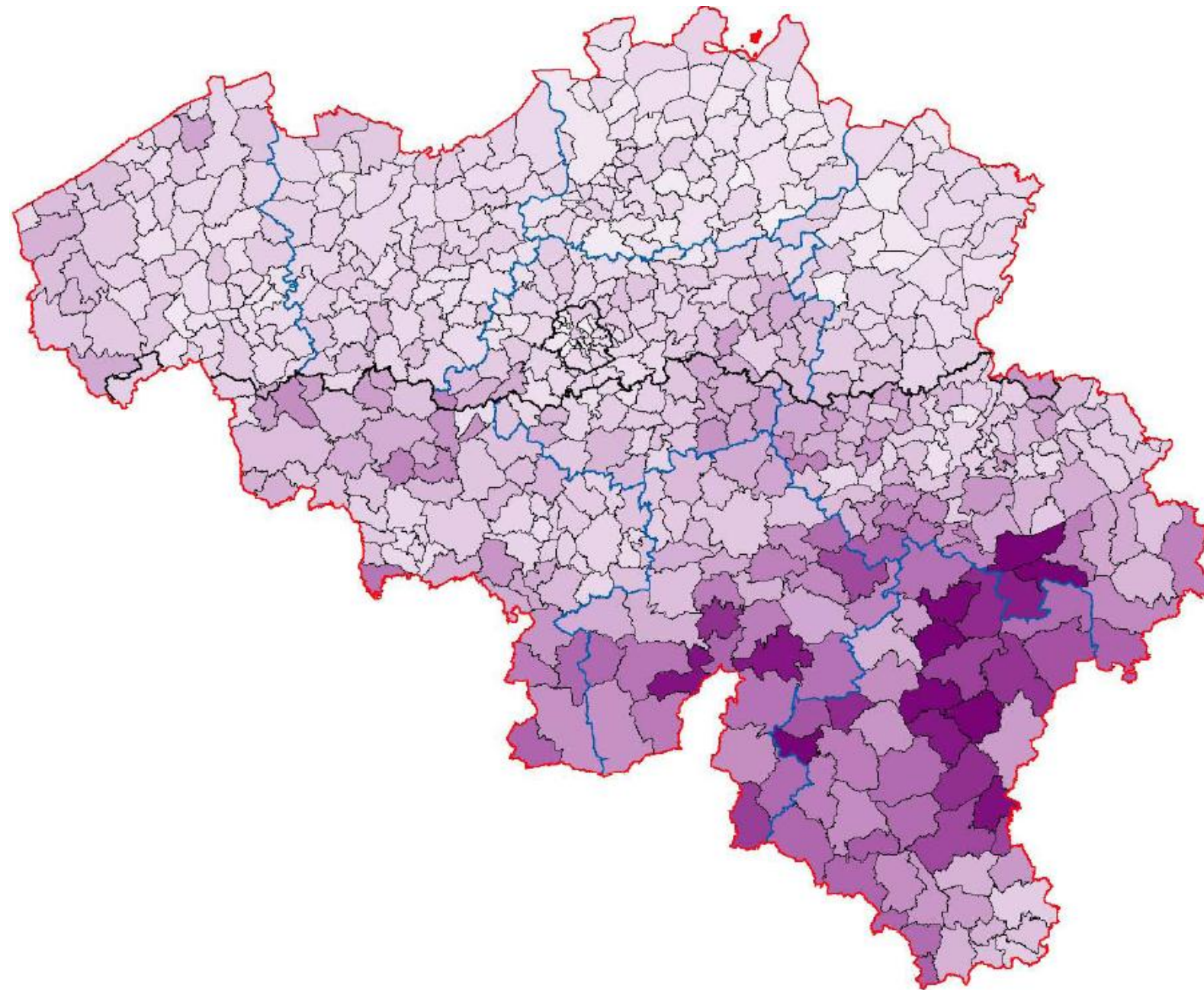


## 7.2.4. Kaarten betreffende de rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte

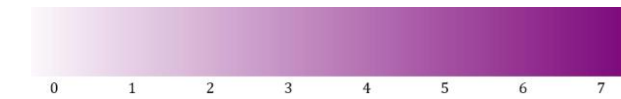
### 7.2.4.1. Rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners - continue schaal)

Op deze kaart kan het aantal rode postbussen per 1.000 inwoners worden afgelezen. De lichtpaarse zones tellen het kleinste aantal postbussen per 1.000 inwoners terwijl de donkerpaarse zones de meeste postbussen per 1.000 inwoners hebben. De landelijke zones tellen het grootste aantal postbussen per 1.000 inwoners terwijl de stedelijke gebieden het kleinste aantal postbussen per 1.000 inwoners hebben. Samengevat kunnen we stellen dat het aantal postbussen per 1.000 inwoners hoger ligt in de landelijke gebieden. Ook dat lijkt logisch aangezien bpost bij wet, conform artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, verplicht is om te zorgen voor ten minste een postbus per gemeente, met inbegrip van de gefusioneerde gemeenten (2.359 gemeenten) die op 31 december 1971 een afzonderlijke bestuurlijke eenheid vormden.

Kaart 17: rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners)



Legende: aantal postbussen per 1.000 inwoners (continue schaal)

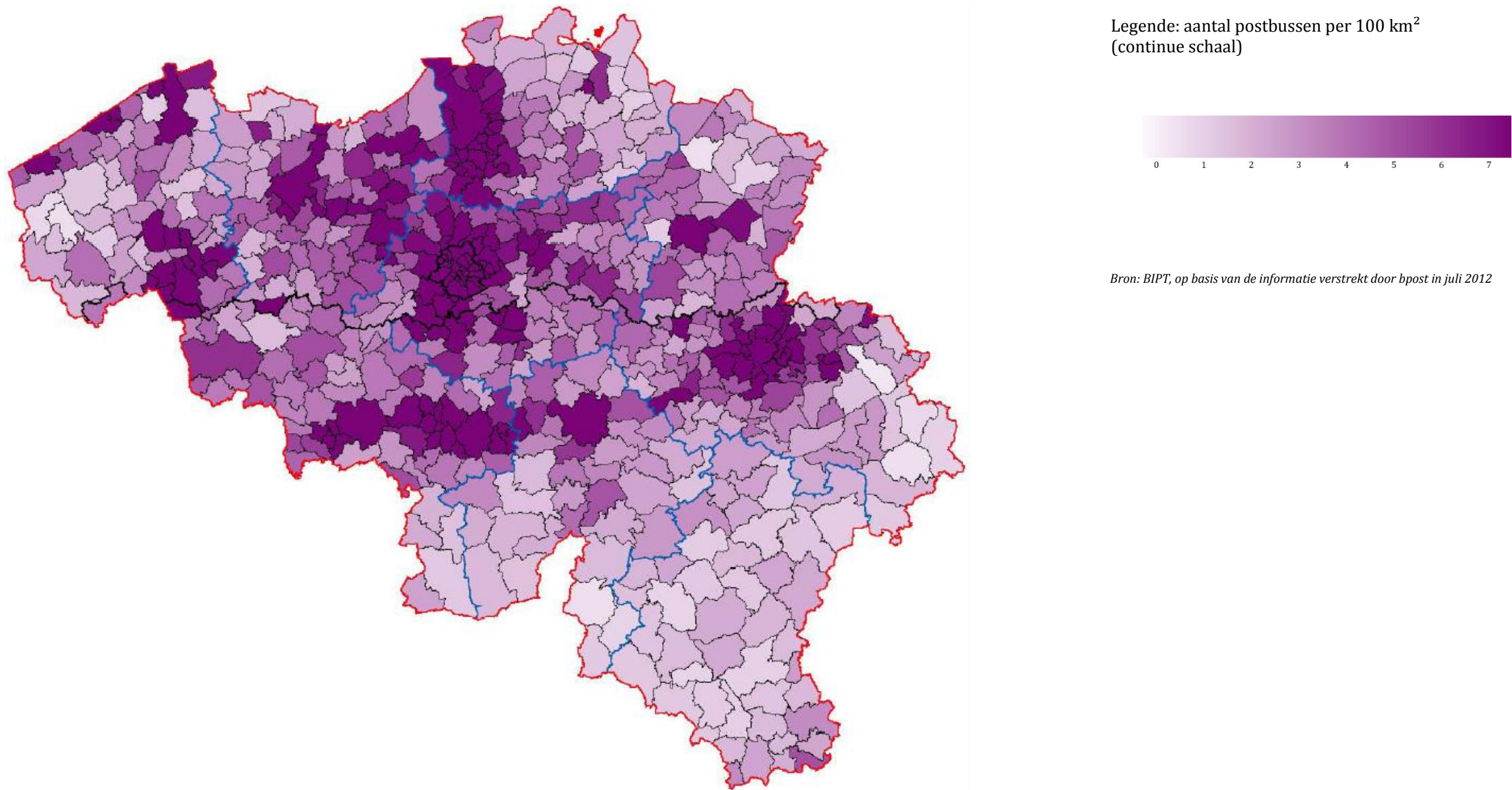


Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in juli 2012

#### 7.2.4.2. Rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup> - continue schaal)

Op deze kaart kan het aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup> worden afgelezen. De lichtpaarse zones tellen het kleinste aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup> terwijl de donkerpaarse zones de meeste postbussen per 10 km<sup>2</sup> hebben. De landelijke zones tellen het kleinste aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup> terwijl de stedelijke zones de meeste postbussen per 10 km<sup>2</sup> hebben. Samengevat kunnen we stellen dat het aantal postbussen vooral geconcentreerd is in de stedelijke gebieden. Dat lijkt ook logisch rekening houdend met de hoge bevolkingsdichtheid in deze stedelijke gebieden. Bovendien is de dienstensector vaak gevestigd in deze stedelijke zones en moeten de bedrijven ook vaak toegang hebben tot een postbus voor het deponeren van de bedrijfs correspondentie.

Kaart 18: rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup>)



### 7.3. Conclusies betreffende het netwerk

De geografische kaarten verschaffen relevante informatie over het mail- en retailnetwerk van bpost maar kunnen niet gebruikt worden om de wettelijke verplichtingen van bpost te controleren die vastgesteld zijn in het regelgevingskader met betrekking tot mail<sup>73</sup> en retail<sup>74</sup>.

Er zijn minder postale service-punten in 2012 dan in 2011. Gedurende deze beschouwde periode werden 10 postkantoren gesloten en werd er geen enkel geopend waardoor het aanbod van postkantoren voor de klant daalt. Sluitingen en openingen van PostPunten komen vaker voor en vinden voornamelijk plaats in grote steden. Alle nieuw geopende PostPunten bijeen compenseren niet het aantal PostPunten die werden gesloten. We tellen er 34 minder dan in 2011. Het aantal postbussen is gedaald met 42.

We kunnen vaststellen op basis van kaart 12 dat bpost over minstens één postkantoor per gemeente beschikt, zoals wettelijk voorgeschreven<sup>75</sup>.

We kunnen vaststellen dat de grote agglomeraties zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik 7 postkantoren of meer tellen. De PostPunten zijn meer geconcentreerd in de stedelijke gebieden en de meerderheid van de landelijke gemeenten heeft geen PostPunt. Bovendien beschikt de meerderheid van de gemeenten over één postaal service-punt, in dit geval een postkantoor. Bovendien zijn er veel gemeenten met één postkantoor en één PostPunt. In de stedelijke gebieden is er een ruimer aanbod van postale service-punten, namelijk een combinatie van postkantoren en PostPunten. In 2012 telde bpost in totaal 1.355 postale service-punten waarvan 672 postkantoren en 683 PostPunten.

Wanneer we de postale service-punten berekenen volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte, stellen we vast dat er meer postale service-punten per 10.000 inwoners zijn in de landelijke gebieden terwijl het merendeel van de postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> zich binnen de stedelijke gebieden bevindt. Hetzelfde fenomeen wordt vastgesteld voor de rode postbussen.

---

<sup>73</sup> Het mailnetwerk van bpost is de basisinfrastructuur van bpost samengesteld uit het netwerk voor ophaling, sortering, transport en distributie om zijn universele diensten en andere taken van openbare dienst te verstrekken.

<sup>74</sup> Het retailnetwerk van bpost bestaat uit de postkantoren en de PostPunten van bpost.

<sup>75</sup> Artikel 20, 3.2 van het vierde beheerscontract.

## 8. VERGELIJKING MET ANDERE EUROPESE LANDEN

### 8.1. Inleiding

In deze mededeling worden diverse kwaliteitsaspecten geanalyseerd. Het is nuttig om deze resultaten in een internationaal perspectief te plaatsen. In dit kader kunnen we verwijzen naar de relevante studies die op Europees niveau zijn uitgevoerd, onder andere door de Europese Commissie en de European Regulators Group for Postal Services (ERGP). Bovendien wordt een beperkte benchmark voorgesteld voor enkele belangrijke kwaliteitsindicatoren.

### 8.2. De kwaliteitsstudies van de Europese Commissie

De Europese Commissie, meer specifiek het directoraat-generaal "Interne markt" laat elk jaar twee studies uitvoeren betreffende de postmarkt. De volgende Europese studies houden verband met kwaliteitsaspecten:

- de Europese studie van 2011 geheten "Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services"<sup>76</sup>
- de studie van 2013 van Copenhagen Economics, genaamd: "Main developments in the postal sector (2010-2013)"<sup>77</sup>;
- de studie van 2009 van WIK-Consult, getiteld: "The role of regulators in a more competitive postal market"<sup>78</sup>.

#### 8.2.1. De Europese studie van 2011 in opdracht van de Europese Commissie, getiteld "Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services"<sup>79</sup>

Deze studie ontwikkelt een methode om de voorkeuren van de consument te meten en wordt vervolgens concreet toegepast in drie Europese landen (Italië, Polen en Zweden).

De meting van de voorkeuren van de consument moet de lidstaten ertoe aanzetten om de behoeften van de consumenten op een objectieve wijze te identificeren. Deze studie werkt via keuze-experimenten en deze keuzes worden berekend volgens de methode van "bereidheid tot betalen" (de zogenaamde "willingness to pay"-methode). Experimenten in Italië, Polen en Zweden leren dat de particulieren de volgende elementen als belangrijk beschouwen: de betrouwbaarheid van de dienst; de bedeling aan huis; de nabijheid van toegangspunten en latere openingsuren van de toegangspunten en de nationale dekking van het postale netwerk.

#### 8.2.2. Studie van 2013 "WIK Consult/Jim Campbell" in opdracht van de Europese Commissie: "Main developments in the postal sector (2010-2013)"

Deze studie besteedt aandacht aan de kwalitatieve elementen van de postale dienstverlening, onder andere de controle van de verzendingstermijnen, het aantal postale service-punten en het aantal postbussen per 10.000 inwoners.

---

<sup>76</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study_en.pdf)

<sup>77</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2010-main-developments\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2010-main-developments_en.pdf)

<sup>78</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2009-Wik\\_regulators.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2009-Wik_regulators.pdf)

<sup>79</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study_en.pdf)

### **8.2.3. Studie van 2009 "WIK Consult" in opdracht van de Europese Commissie: "The role of regulators in a more competitive postal market"**

Deze studie beschrijft de opdrachten van de postale regulatoren inzake kwaliteit. Ze legt uit welke kwaliteitscontroles de postale regulatoren uitvoeren in het kader van de controle van universeledienstverlening. Ze stelt dat transparantie inzake kwaliteitsresultaten bijdraagt tot de bescherming van de consumenten.

### **8.3. De kwaliteitsstudie van de European Regulators Group for Postal services (ERGP)**

In 2012 heeft de European Regulators Group for Postal Services (ERGP) een rapport gepubliceerd met als titel "ERGP report on the quality of service and the end-user satisfaction".

Dat rapport raadt de postale regulatoren aan om zich te concentreren op ten minste zes cruciale dimensies om de kwaliteit en de klantentevredenheid te verhogen:

- de meting van de verzendingstermijnen en het verlies van postzendingen;
- de meting van het klantentevredenheidsniveau;
- de studie van de behoeften van de klanten;
- toezien op de verplichtingen inzake ophaling en distributie;
- toezien op het postale netwerk, in het bijzonder de postbussen en de postale service-punten.

### **8.4. De Europese benchmark**

Het lijkt in de eerste plaats aangewezen om te preciseren dat het niet evident is om de Belgische kwaliteitsresultaten te vergelijken met de kwaliteitsresultaten in andere lidstaten aangezien de context verschillend is, bijvoorbeeld op het niveau van het regelgevend kader en de geografie. Er zijn ook niet voor alle landen gegevens beschikbaar.

#### 8.4.1. De resultaten in de Europese landen betreffende de verschillende types van postale service-punten

In de tabel hieronder worden de postale service-punten verdeeld over verschillende categorieën: postkantoor, mobiel postkantoor, postbode, seizoenpostkantoor en PostPunt. Uit deze tabel blijkt dat ook in andere EU-lidstaten met PostPunten wordt gewerkt.

Tabel 9: verdeling van de postale service-punten over de verschillende categorieën (cijfers 2011)

	Postkantoor met volledig assortiment	Postkantoor met basis-assortiment	Mobiel postkantoor	Postbode met volledig assortiment	Postbode met basisassortiment	Seizoenpostkantoor	PostPunt
Oostenrijk	33%	3%					64%
België	49.64%						50.36%
Bulgarije	51%	2%		47%			
Tsjechië	32.69%	0.15%			66.79%		0.80%
Denemarken	16%						84%
Frankrijk	60%						40%
Griekenland	17.50%	66.90%	0.70%			14.90%	
Hongarije	88.50%		11.50%				
Ierland	4.20%						95.80%
Letland	93.30%		0.20%	1.50%	5%		
Litouwen	83.14%	1.38%	15.48%				
Malta	51%		2%				47%
Noorwegen	12.50%						87.50%
Polen	75%						35%
Portugal	30.10%		0.40%				69.50%
Slowakije	92.40%	4.50%	0.30%				2.80%
Slovenië	95.34%	0.36%		3.76%		0.18%	0.36%
Zweden	5%		34%				61%
Zwitserland	55.50%	0.20%	0.10%	34%			10.20%

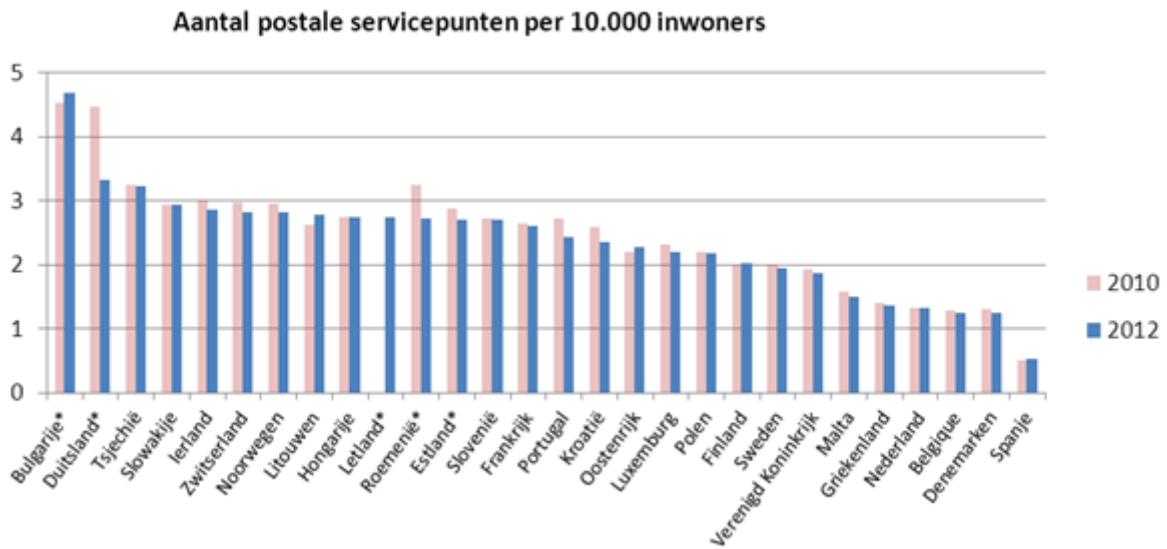
Bron: ERG-verslag: "ERGP report on the quality of service and the end-user-satisfaction", 2012

Uit deze tabel blijkt dat wat betreft het aantal postkantoren die hun klanten een volledig assortiment van diensten bieden, België zich met bijna 50% van de kantoren op de achtste plaats van de 19 Europese landen bevindt, wat dicht aanleunt bij de resultaten van Frankrijk (60%) en Zwitserland (55,5%).

#### 8.4.2. De resultaten in de Europese landen betreffende het aantal postale service-punten

De grafiek hieronder bevat een Europese vergelijking betreffende het aantal postale service-punten per 10.000 inwoners. Uit de Europese benchmark blijkt dat België, in 2012, het Europese land was met het op een na laagste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners. De vergelijking van de cijfers in 2012 met die van 2010 toont een licht dalende trend van het aantal postale service-punten per 10.000 inwoners. Het aantal postale service-punten per 10.000 inwoners bedroeg er 13,44 in 2010 en 12,60 in 2012.

Grafiek 35: aantal postale service-punten per 10.000 inwoners per land



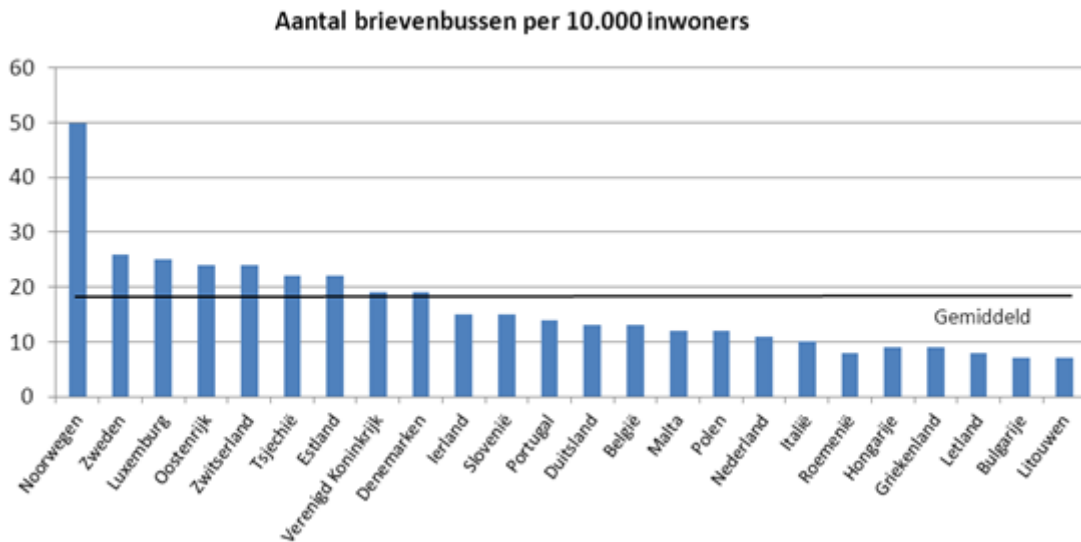
\* De gegevens van 2012 worden vervangen door die van 2011

Bron: Rapport van 2010 van "Copenhagen Economics" in opdracht van de Europese Commissie: "Main developments in the postal sector (2010-2013)"; 2013

### 8.4.3. De resultaten in de Europese landen betreffende het aantal postbussen

De grafiek hieronder geeft een Europese vergelijking betreffende het aantal postbussen per 10.000 inwoners. Uit deze Europese benchmark blijkt dat België in de middenmoot zit maar toch onder het lagere gemiddelde.

Grafiek 36: aantal postbussen per 10.000 inwoners per land



Bron: Rapport van 2010 van "Copenhagen Economics" in opdracht van de Europese Commissie: "Main developments in the postal sector (2008-2010)"; 2010

## 9. ALGEMENE CONCLUSIE

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt is het BIPT bijkomend belast door de wetgever om specifieke controles uit te voeren bij de aanbieders van postdiensten en de houders van een postale vergunning en daarover verslag uit te brengen. En dit, om bij te dragen tot de transparantie van de postmarkt.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de resultaten van de controles die het uitvoert bij de universeledienstverlener, bpost. Aangezien bpost de voornaamste operator is op de Belgische postmarkt en aangezien het bovendien taken krijgt toebedeeld van cruciaal belang als universeledienstverlener en als operator belast met een aantal openbare postdiensten, meent het BIPT dat het gepast is om via deze mededeling ook transparant verslag uit te brengen over deze controleactiviteiten.

In 2011 heeft het BIPT het initiatief genomen om gerichte controles uit te voeren op het terrein van deze kwaliteitsverplichtingen van bpost. Deze controles werden opnieuw uitgevoerd in 2012. Tal van controles worden uitgevoerd in de postkantoren en de PostPunten. Heel bijzondere aandacht wordt besteed aan de naleving van de verplichtingen inzake de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan de gebruikers, aan de toegankelijkheid voor personen met een handicap en aan de openingstijden.

Uit de resultaten van de verschillende controles blijkt dat:

1° Controle van de postkantoren: uit de controle blijkt dat bpost zijn wettelijke verplichtingen heel goed nakomt. Aldus, wat betreft de schriftelijke informatieverstrekking, zijn de resultaten heel goed voor de affichage van de openingstijden en de aanwezigheid van brochures; maar de affichage van de belangrijkste tarieven zou nog kunnen worden verbeterd. De controle van de mondelinge informatieverstrekking toont dat deze van goede kwaliteit is ondanks dat het niveau gedaald is tegenover 2011.

2° Controle van de PostPunten: In het algemeen zijn de resultaten betreffende de PostPunten minder goed dan die in de postkantoren. Uit de controle blijkt dat bpost niet altijd zijn wettelijke verplichtingen nakomt. De resultaten inzake schriftelijke informatieverstrekking zijn aldus bevredigend wat betreft de affichage van de openingstijden en de tarieven. Wat betreft de aanwezigheid van de brochures, variëren de resultaten. De resultaten die werden behaald voor de mondelinge informatieverstrekking zijn minder goed.

3° Controle van het retailnetwerk: de geografische kaarten verschaffen relevante informatie over het mailnetwerk en het retailnetwerk van bpost maar kunnen evenwel niet gebruikt worden om alle wettelijke, in het regelgevingskader vastgelegde verplichtingen van bpost inzake mail<sup>80</sup> en retail<sup>81</sup> te controleren. Er dient te worden opgemerkt dat er minder postale servicepunten zijn in 2012 dan in 2011. Gedurende deze beschouwde periode werden 10 postkantoren gesloten en werd er geen enkel geopend, waardoor het aanbod van postkantoren voor de klant daalt. Sluitingen en openingen van PostPunten komen vaker voor en vinden voornamelijk plaats in grote steden. Alle nieuw geopende PostPunten bijeen compenseren niet het aantal PostPunten die werden gesloten. We tellen er 34 minder dan in 2011.

Er wordt herhaald dat het BIPT ook een verslag publiceert over de verzendingstermijnen en de tevredenheidsenquêtes die bpost uitvoert.

---

<sup>80</sup> Het mailpostnetwerk van bpost is de basisinfrastructuur van bpost samengesteld uit het netwerk voor ophaling, sortering, transport en distributie om zijn universele diensten en andere taken van openbare dienst te verstrekken.

<sup>81</sup> Het retailnetwerk van bpost bestaat uit de postkantoren en de PostPunten van bpost.

Samengevat kan er worden geconcludeerd dat, op basis van dit controleverslag, bpost zijn kwaliteitsverplichtingen vervult maar dat het verbeteringen moet aanbrengen op het stuk van de PostPunten zodat deze ook aan de wettelijke verplichtingen inzake informatieverstrekking beantwoorden.

## 10. LEXICON

Aanbieder van postdiensten:	onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt.
Aanbieder van universele dienst:	de aanbieder van postdiensten die in België een universele postdienst of een deel daarvan aanbiedt, en waarvan de identiteit aan de Commissie is meegedeeld overeenkomstig artikel 4 van Richtlijn 97/67/EG, gewijzigd bij Richtlijn 2008/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 februari 2008 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap.
Actieplan:	omvat de specifieke maatregelen die bpost zal nemen om de klantentevredenheid te doen stijgen.
Basisassortiment postale diensten:	het basisassortiment is een minimumassortiment van postdiensten die bpost aanbiedt in elk postaal service-punt, namelijk: <ul style="list-style-type: none"><li>- afgifte van postale zendingen voor verzending, onder andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen;</li><li>- afhaling van aangetekende zendingen en postpakketten nadat zij eerst thuis zijn aangeboden;</li><li>- verkoop van postzegels;</li><li>- aanvaarden van stortingen tot 300 EUR;</li><li>- verkoop van fiscale zegels en boetezegels.</li></ul>
Basisbankdienst:	sommige personen kunnen onmogelijk een zichtrekening krijgen bij een bank. Om te garanderen dat iedereen ten minste één zichtrekening kan hebben, bepaalt de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst dat elke consument met een hoofdverblijfplaats in België recht heeft op deze basisbankdienst.
Beheerscontract:	de Belgische overheidsbedrijven werden de voorbije twee decennia geconfronteerd met een grotere autonomie maar ook met meer responsabilisering. Een beheerscontract is voor de overheid een instrument om hierbij de prestaties van de overheidsbedrijven te bewaken en te verbeteren. Op het moment van de controle, 2012, was het 4e beheerscontract van toepassing tussen de Staat en bpost. Het heeft betrekking op de regels krachtens welke bpost de taken van de openbare dienst verzekert, alsook op de financiële tussenkomst van de Staat.
BELEX:	is de commerciële naam voor het postonderzoek dat in 2002 gestart is door bpost op verzoek en onder controle van het BIPT. Dit onderzoek heeft als hoofddoel de snelheid te meten waarmee bpost zijn post bedielt en hiervoor wordt gebruikgemaakt van testzendingen.

BIPT:	het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.
Brievenpost:	een op enigerlei fysieke drager aangebrachte schriftelijke mededeling die wordt vervoerd en besteld op het door de afzender op de zending zelf of op de omslag daarvan vermelde adres. Boeken, catalogi, kranten en tijdschriften worden niet als brievenpost aangemerkt.
CEN:	Comité Européen de Normalisation - In Europa is dit de organisatie die verantwoordelijk is voor het ontwikkelen van Europese normen.
Distributie:	het proces gaande van de sortering in het distributiecentrum tot de distributie van de postzendingen aan de geadresseerden.
EN:	De voornaamste CEN-normen kunnen worden herkend aan het prefix EN: Europese norm
ERGP:	European Regulators Group for Postal Services : groep van Europese regulatoren op het stuk van postdiensten (ERGP) opgericht op 10 augustus 2010 door de Europese Commissie. De ERGP zal de beste regelgevingspraktijken vastleggen en zal de Europese Commissie bijstaan als expert inzake postale aangelegenheden.
Gebruiker:	natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde.
Individuele brievenpostvergunning:	een machtiging die door het BIPT wordt verleend en waarbij aan een aanbieder van nationale en grensoverschrijdende inkomende brievenpost binnen de werkingssfeer van de universele dienst specifieke rechten worden verleend en waarbij de activiteiten van die onderneming aan specifieke verplichtingen worden onderworpen en waarbij de aanbieder niet gerechtigd is de desbetreffende rechten uit te oefenen alvorens hij het door het BIPT genomen besluit heeft ontvangen.
IPC:	International Post Corporation, een associatie van 24 Europese, Amerikaanse en Aziatische postoperatoren.
Kleingebruikerspakket:	het kleingebruikerspakket omvat de postdiensten die in België vaak worden gebruikt door particulieren en kleine zakelijke gebruikers tegen de algemeen geldende voorwaarden en tarieven. Het kleingebruikerspakket omvat de volgende diensten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen;</li> <li>- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostzendingen;</li> <li>- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;</li> <li>- de binnenlandse stukpost-postpakketten;</li> </ul>

- de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire stukpostbriefwisseling.

De tarieven voor deze diensten worden gereguleerd via een specifieke prijsformule.

Openbare dienst:	het beheerscontract vormt voor de Staat een instrument om aan bpost een aantal specifieke taken van openbare dienst toe te vertrouwen. Deze taken betreffen de brievenpost, de financiële verrichtingen of zijn van algemeen nut.
Phonecom:	is een onderzoeksbureau gespecialiseerd in marktonderzoek via telefonische enquêtes. In 2009 heeft deze onderneming een enquête gehouden over het gedrag en de behoeften van de gebruikers inzake de universele postdienst.
Postdiensten:	diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en het bezorgen van postzendingen. De verlening van postdiensten door de natuurlijke of rechtspersoon van wie de post afkomstig is, wordt niet opgenomen in de definitie.
Posthalte:	een vestiging of enig ander contactpunt met de gebruiker waar minstens het basisassortiment aangeboden wordt door postpersoneel tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden georganiseerd in een postwinkel.
Postkantoor:	een vestiging uitgebaat door bpost met postpersoneel waar minstens het "basisassortiment van diensten" wordt aangeboden aan de gebruiker, alsmede bepaalde specifieke "financiële diensten".
Postwinkel (PostPunt):	vestiging uitgebaat door een derde, privépartners of publieke partners, waarin deze derde openbare diensten verstrekt in naam van en voor rekening van bpost. Er wordt op zijn minst een basisassortiment van diensten aangeboden. Bpost exploiteert de "postwinkel" onder de commerciële naam "PostPunt". Deze PostPunten bevinden zich onder andere in supermarkten en kranteshops; in een postwinkel werkt geen postpersoneel.
Postzending:	geadresseerde zending in de definitieve vorm die een aanbieder van postdiensten verzorgt. Naast brievenpost worden bijvoorbeeld als postzending aangemerkt: boeken, catalogi, kranten, tijdschriften en postpakketten die goederen met of zonder handelswaarde bevatten.

<p>Spectos:</p>	<p>het externe marktonderzoeksbureau dat het externe meetsysteem beheert voor het meten van de verzendingstermijnen voor de prioritaire en niet-prioritaire stukpostbrievenpost vanaf maart 2012.</p>
<p>Synovate:</p>	<p>het externe onderzoeksbureau dat in opdracht van bpost een klantentevredenheidsonderzoek doet bij de klanten van bpost via telefonische interviews.</p>
<p>TNS Research International:</p>	<p>het externe marktonderzoeksbureau dat het externe grensoverschrijdende meetsysteem van IPC beheert voor de distributie van de grensoverschrijdende prioritaire stukpostbrievenpost.</p>
<p>Track and trace-systeem:</p>	<p>dit systeem maakt het mogelijk om elke postzending te registreren (<i>track</i>) zodra ze wordt behandeld door de operator (op het ogenblik dat de post wordt afgegeven) en te volgen op geïndividualiseerde wijze (<i>trace</i>) tijdens het hele postale traject.</p>
<p>UNEX :</p>	<p>UNEX is de commerciële naam van het grensoverschrijdende postonderzoekssysteem dat in 1994 gelanceerd is door IPC. Het UNEX-meetsysteem wordt gebruikt om aan de hand van testzendingen, de snelheid van de grensoverschrijdende postuitwisseling tussen een veertigtal internationale postoperatoren te meten. De testbrieven van het UNEX-systeem worden in het ene land gepost en passeren door het wereldwijde postale netwerk om uiteindelijk te worden bedeld in het land van de geadresseerde.</p>
<p>Universele postdienst:</p>	<p>de universele postdienst omvat de volgende verrichtingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg;</li> <li>- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postpakketten tot 10 kg;</li> <li>- de distributie van de postpakketten ontvangen vanuit andere lidstaten tot 20kg;</li> <li>- de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.</li> </ul> <p>De universele postdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten.</p>
<p>Volledig assortiment postale diensten:</p>	<p>het volledige assortiment van postdiensten aangeboden door bpost bestaat uit de diensten van het "basisassortiment" aangevuld met de volgende diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uitvoeren van verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst;</li> <li>- uitbetalen van binnenlandse postwissels;</li> <li>- het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes;</li> <li>- de verrichtingen met betrekking tot de visverloven;</li> <li>- ontvangen van geldstortingen op een postzichtrekening en het uitvoeren van betalingsopdrachten met de postzichtrekening;</li> </ul>

- ontvangen van geldstortingen voor het betalen van openstaande facturen via een postzichtrekening of via een rekening bij een andere financiële instelling.