

**Besluit van de Raad van het BIPT
van 3 juli 2025
betreffende
de controle van het naleven van de
verzendingstermijnen tijdens het jaar 2023 van de
binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de
binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de
binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de
binnenlandse stukpostpakketten en de binnenkomende
prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost**

niet vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

1 Doel.....	3
2 Wettelijke basis	3
2.1. Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten	3
2.2. Koninklijk besluit van 14 maart 2022 betreffende de postdiensten.....	3
2.3. Beheerscontract betreffende de universele postdienstverplichtingen.....	4
2.4. Samenvatting van de kwaliteitseisen	6
3 Retroacta	6
4 Controle van de verzendingstermijnen	7
4.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling.....	8
4.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling.....	9
4.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen	11
4.4. De binnenlandse stukpostpostpakketten	12
4.5. De binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.....	14
5 Vaststellingen van het BIPT	16
6 Besluit.....	17
7 Beroepsmogelijkheden	17

1 Doel

1. Dit besluit heeft tot doel het naleven van de verzendingstermijnen tijdens het jaar 2023 te controleren voor de volgende zendingen die onder de universele postdienst vallen en die verdeeld worden door bpost, de aangewezen aanbieder van de universele postdienst:
 - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
 - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost;
 - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse stukpostpostpakketten.

2 Wettelijke basis

2.1. Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

2. Artikel 13, § 1, van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten (hierna "de wet van 26 januari 2018") bepaalt dat de kwaliteitsnormen voor de aangewezen aanbieder van de universele postdienst worden vastgelegd na advies van het Instituut, bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad. Overeenkomstig artikel 13, § 1, hebben deze kwaliteitsnormen met name betrekking op de verzendingsduur, de regelmaat en de betrouwbaarheid van de binnenlandse en grensoverschrijdende diensten. Artikel 13, § 1, bepaalt eveneens dat de naleving van deze normen minstens één keer per jaar wordt gecontroleerd door het BIPT¹.

Artikel 13, § 2, van de wet van 26 januari 2018 bepaalt dat de Koning, na advies van het BIPT, de nodige correctie maatregelen neemt in geval van niet-naleving van deze kwaliteitsnormen.

2.2. Koninklijk besluit van 14 maart 2022 betreffende de postdiensten

3. Het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 houdende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd door de koninklijke besluiten van 19 april 2014 en 18 september 2017 werd afgeschaft door het koninklijk besluit van 14 maart 2022 betreffende de postdiensten². Het koninklijk besluit van 14 maart 2022 (hierna het "koninklijk besluit van 14 maart 2022") betreffende de postdiensten, in werking tredend op 28 maart 2022, is van toepassing met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen van het jaar 2023.
4. In toepassing van artikel 46, § 1 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022, voldoet de aangewezen aanbieder van de universele dienst aan de volgende kwaliteitscriteria:
 - ten minste 95 procent van de prioritaire binnenlandse brievenpost tot 2 kg wordt bezorgd binnen (D+1) en ten minste 97 procent binnen (D+2) gemeten volgens de CEN EN 13850-methode³ (art. 46, § 1, 1°);

¹ Artikel 13, § 1, schrijft bovendien voor dat de Koning bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad bepaalt welke inlichtingen de aangewezen aanbieder van de universele dienst moet verstrekken om de controle van de kwaliteitsnormen mogelijk te maken.

² B.S. van 18 maart 2022.

³ CEN EN 13850:2020 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van terpostbezorging tot en met aflevering op adres van losse priority post en losse first class post".

- ten minste 95 procent van de rouwbrieven afgegeven in een postkantoor en gefrankeerd met een ad-hoc postzegel wordt bezorgd binnen (D+1)
 - ten minste 95 procent van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen tot 2 kg wordt bezorgd binnen (D+1) en ten minste 97 procent binnen (D+2)
 - ten minste 95 procent van de niet-prioritaire binnenlandse stukpostbrievenpost tot 2 kg wordt bezorgd binnen (D+3) en ten minste 97 procent binnen (D+4)
 - de binnenkomende internationale stukpostbrievenpost wordt bezorgd binnen dezelfde termijn en met dezelfde doelstellingen als de niet-prioritaire binnenlandse stukpostbrievenpost. De termijn gaat in de dag waarop de zendingen in het uitwisselingskantoor in België toekomen (artikel 46, § 1, 5°), zijnde 95 % binnen een termijn van (D+3) en 97 % binnen een termijn van (D+4).
5. Artikel 47 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 betreffende de postdiensten bepaalt de inlichtingen die de aangewezen aanbieder van de universele dienst jaarlijks moet verstrekken aan het BIPT om de controle op de naleving van deze normen te controleren.
6. Artikel 48 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 bepaalt dat het BIPT de aangewezen aanbieder van de universele dienst hoort in geval van niet-naleving van de norm van 93 % binnen (D + 1) voor de prioritaire binnenlandse genormaliseerde stukpostbrievenpost tot 2 kg.
7. Artikel 49 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 bepaalt dat in geval van niet-naleving van de kwaliteitsnormen betreffende de verzendingstermijnen voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling waarin artikel 46, § 1, 1° voorziet, het BIPT de aangewezen aanbieder van de universele dienst kan verplichten om te investeren in projecten met als doelstelling op korte termijn de kwaliteit te verbeteren⁴.

2.3. Beheerscontract betreffende de universele postdienstverplichtingen⁵

8. Krachtens artikel 5 van het UDV-beheerscontract en artikel 46, § 1 van het koninklijk besluit van 14 maart van 2022 verbindt bpost zich ertoe om de hieronder opgegeven verzendingstermijnen in acht te nemen voor de volgende zendingen:
- binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen (D+1);
 - binnenlandse aangetekende stukpostzendingen tot 2 kg: verzending binnen (D+1);
 - binnenkomende prioritaire internationale stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen (D+1) volgens het UDV-beheerscontract en (D + 3) en (D + 4) volgens artikel 46, § 1, 5° van het koninklijk besluit van 14 maart 2022;
 - binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen (D+3);
 - binnenlandse prioritaire stukpostpakketten tot 10 kg: verzending binnen (D+1).
9. Het percentage van de zendingen geleverd binnen de vastgestelde termijnen vermeld in randnummer 14 wordt gemeten voor elke postdienst die betrekking heeft op deze zendingen.

⁴ Wanneer de afwijking niet meer bedraagt dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm voor prioritaire zendingen (93%), kan een verplichte investering van 600.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1% (krachtens artikel 49). Voor een afwijking van meer dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm voor prioritaire brievenpost (93%), kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1%.

⁵ Beheerscontract betreffende de universele postdienstverplichtingen, Koninklijk Besluit van 29 maart 2019 tot goedkeuring van het beheerscontract tussen de Staat en de NV van publiek recht bpost betreffende de universele postdienstverplichtingen voor de periode 2019-2023, *B.S.* 2 mei 2019. Hierna het "UDV-beheerscontract".

10. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt (artikel 5):
 - binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling: toepassing van de norm CEN EN 13850⁶. De beoordeling van de naleving van de termijnen wordt gedaan onder de controle van het BIPT;
 - binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling: toepassing van de norm CEN EN 14508⁷. De beoordeling van de naleving van de termijnen wordt gedaan onder de controle van het BIPT;
 - prioritaire binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling: toepassing van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850⁸. Het USO-beheerscontract stipuleert dat bpost gebruikmaakt van het UNEX-meetsysteem. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC (International Post Corporation)⁹;
 - voor de binnenlandse stukpostpostpakketten en de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, wordt de methode van de meting gezamenlijk bepaald door het BIPT en bpost⁹.
11. De resultaten van de controle van de naleving van de verzendingstermijnen worden elk jaar bekendgemaakt op de website van het BIPT.
12. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract bepaalt dat bpost er moet op toezien dat de stukpostbriefwisseling wordt geleverd binnen de termijnen vastgelegd in artikel 5 van het UDV-beheerscontract in overeenstemming met de volgende doelstellingen:
 - minstens 95 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen de voorgeschreven termijnen;
 - minstens 97 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen de termijnen plus één dag.
13. Artikel 5.3 van het UDV-beheerscontract en artikel 49 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 stipuleren dat er bij wijze van een correctiemaatregel een verplichte investering kan opgelegd worden in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden ten bedrage van 0,6 miljoen EUR voor elke afwijking van 1% ten opzichte van de norm (D+1) van 93% wanneer de totale afwijking niet meer bedraagt dan 6% en bij een afwijking die hoger is dan 6% bedraagt het bedrag van verplichte investering bij wijze van correctiemaatregel 1,2 miljoen EUR voor elke afwijking van 1% ten opzichte van de norm (D+1) van 93%.

⁶ CEN EN 13850:2020 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van terpostbezorging tot en met aflevering op adres van losse priority post en losse first class post". Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

⁷ CEN EN 14508:2016 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van losse niet-prioritaire post en losse tweede-klassepost". Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

⁸ Protocol tussen het BIPT, de IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de prioritaire binnenkomende stukpostbriefwisseling tot 2 kg (ondertekend door bpost op 15/05/2018, door de IPC op 18/06/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

⁹ Protocol overeengekomen tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de stukpost-postpakketten in binnenlandse dienst (ondertekend door het BIPT op 6/11/2006 en door bpost op 30/11/2006). Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

2.4. Samenvatting van de kwaliteitseisen

14. In de tabel hieronder worden de verschillende kwaliteitseisen betreffende de verzending van de zendingen samengevat.

De kwaliteitseisen inzake de verzendingstermijnen worden als volgt gedefinieerd, enerzijds in het "koninklijk besluit van 14 maart 2022" en anderzijds in het UDV-beheerscontract:

Zendingen	"koninklijk besluit van 14 maart 2022 betreffende de postdiensten"	UDV-beheerscontract
de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (waaronder rouwbrieven)	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling	95 % binnen een termijn van D + 3 97 % binnen een termijn van D + 4	95% binnen een termijn van D+3 97% binnen een termijn van D+4
de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen	95 % binnen een termijn van D + 1 97 % binnen een termijn van D + 2	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost	95 % binnen een termijn van D + 3 97 % binnen een termijn van D + 4	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
binnenlandse stukpostpakketten	/	

3 Retroacta

15. De PowerPoint-presentatie van bpost betreffende 'Mail & Parcels Operations Quality 2023' werd door bpost naar het BIPT verzonden op 30 april 2024. De resultaten van het jaar 2023 werden door bpost toegelicht op 26 april 2024.
16. Het ontwerpbesluit werd op 26 februari 2025 genomen. De consultatieperiode voor bpost liep van 28 februari 2025 tot 27 maart 2025. Bpost heeft op 28 maart 2025 gereageerd op het ontwerpbesluit.

4 Controle van de verzendingstermijnen

17. Overeenkomstig artikel 5.1 het UDV- beheerscontracten en artikel 45, § 6 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022, alsook de secundaire wetgeving wordt de naleving van de verzendingstermijnen gemeten, onder controle van het BIPT, volgens enerzijds de CEN-normen¹⁰ en anderzijds de protocollen¹¹.
18. De hieronder voorgestelde resultaten van de metingen van de verzendingstermijnen zijn de resultaten na correctie wegens gevallen van overmacht. Indien er zich gevallen van overmacht voordoen, kan bpost namelijk vragen om deze gebeurtenissen te neutraliseren. Het BIPT heeft de verzoeken om neutralisatie beoordeeld aan de hand van enerzijds het begrip 'overmacht' dat werd gedefinieerd door de Raad van het BIPT¹², en anderzijds het protocol inzake kwaliteitsmeting voor binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpostpakketten tussen het BIPT en bpost. Wanneer het BIPT van oordeel is dat een gebeurtenis zowel voldoet aan de definitie van overmacht als aan wat voorgeschreven wordt door het protocol, keurt het de neutralisatie ervan goed.
19. Een overzicht van de aanvragen voor neutralisatie en de evaluatie ervan door het BIPT is terug te vinden in de bijlage: (i) een staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging op 10 maart 2023, op 22 mei 2023, op 28 juni 2023 en op 5 oktober 2023. In 2023 werden deze vier gebeurtenissen door het BIPT beschouwd als geval van overmacht.
20. De resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de volgende zendingen worden in het kader van dit besluit onderzocht:
 - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
 - de binnenlandse stukpostpostpakketten;
 - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.
21. Sinds 1 januari 2019 werd er een nieuw distributiemodel ingevoerd door bpost: (i) prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) en (ii) niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3). Volgens bpost bedragen de relatieve marktaandeelen in 2023 12,3% voor de prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) en 87,7% voor de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3).

¹⁰ Zie de voetnoten 5 en 6.

¹¹ Zie de voetnoten 5 tot 8.

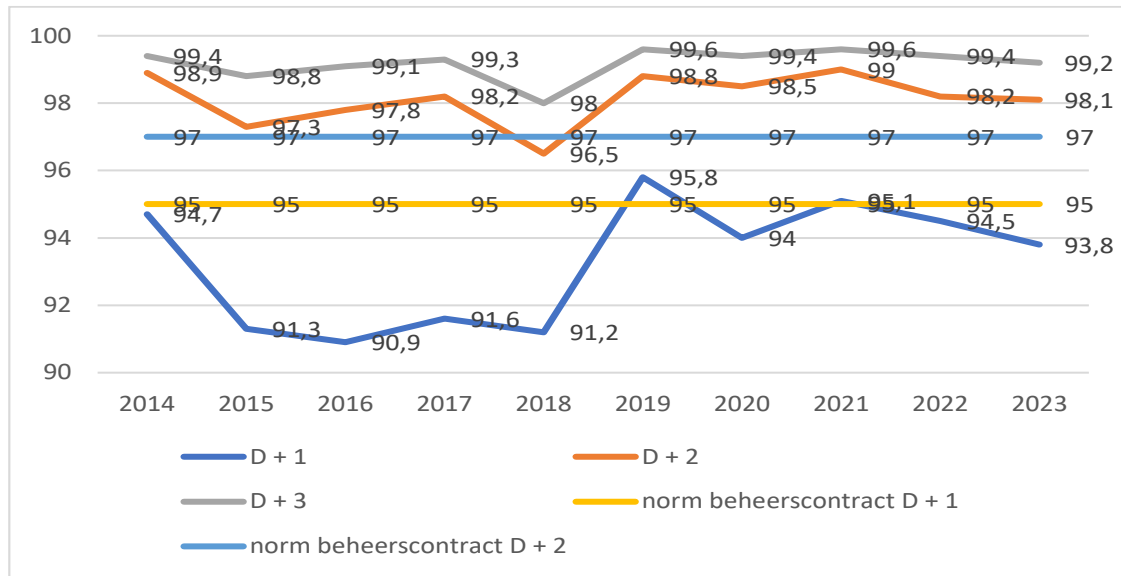
¹² Besluit van de Raad van het BIPT van 19 juni 2012 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2010 van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenlandse stukpost-postpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost:

"Een gebeurtenis wordt gekwalificeerd als een force majeure, indien deze gebeurtenis op zijn minst de volgende karakteristieken heeft, namelijk: niet veroorzaakt door de operator die betrokken is bij de distributie of zijn onderaannemers, niet voorzienbaar is en niet vermijdbaar is. Verder zal het een zeer uitzonderlijke gebeurtenis zijn en een impact hebben op diverse dagen". Overeenkomstig deze definitie vormen de stakingsacties van het bpost-personeel geen geval van overmacht (force majeure).

4.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling

22. Grafiek 1 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2014.

Grafiek 1: verzendingstermijnen van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling van 2014 tot 2023



23. Uit de resultaten van de BELEX-studie¹³ weergegeven in grafiek 1 blijkt dat 93,8 %¹⁴ van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling in 2023 de geadresseerde bereikte op (D+1) en 98,1 % van die brievenpost de geadresseerde bereikte op (D+2). Het resultaat van 93,8 % is beter dan de minimale norm van 93 % voorzien in artikels 48 en 49 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022. Dit is het zesde beste resultaat van de afgelopen tien jaren voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1).

24. Het doel van artikel 46, §1, 1^o van het koninklijk besluit van 14 maart 2022, het behalen van 95 % binnen een termijn van (D+1), werd niet bereikt. Het doel van artikel 49, § 1 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 dat voorschrijft een correctiemaatregel kan opgelegd worden indien niet ten minste 93% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld werd binnen een termijn van (D+1) is dus door bpost bereikt.

25. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 2: maandelijkse overzichten van de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld binnen (D+1) in 2023

[VERTROUWELIJK]

¹³ Rapport Spectos betreffende het jaar 2023 bij het BIPT toegekomen via bpost. BELEX is het externe meetstelsel van bpost dat door Spectos uitgevoerd wordt voor bpost, gebaseerd op het naleven van al de vereisten die opgenomen zijn in de CEN normen EN 13850 en EN 14508 voor respectievelijk de prioritaire en de niet prioritaire stukpostbriefwisseling.

¹⁴ In het kader van dit besluit worden de percentages en de procentpunten afgerond tot op één cijfer na de komma.

26. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract en artikel 46, § 1, 1° van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 stellen de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling:

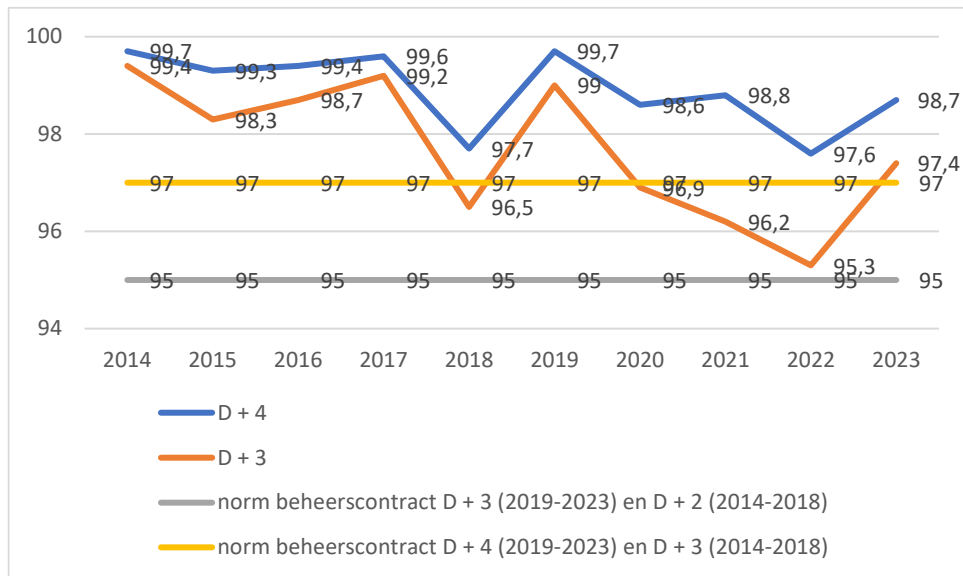
- minstens 95 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+1);
- minstens 97 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+2).

Het BIPT stelt vast dat de doelstelling van artikel 5 van het UDV-beheerscontract en van artikel 46, § 1, 1° van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 van minstens 95 % voor de bestelling binnen (D+1) niet behaald werd aangezien het resultaat van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) 93,8 % bedroeg in 2023. Het BIPT stelt vast dat de doelstelling van artikel 5 van het UDV-beheerscontract en van artikel 46, § 1, 1° van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 van minstens 97 % voor de bestelling binnen (D+2) wel bereikt werd aangezien dit 98,1 % in 2023 bedroeg.

4.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling

27. Grafiek 3 geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2014. Aan de hand van de grafiek kan worden vastgesteld dat 97,4 % van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling haar bestemming heeft bereikt op (D+3) en 98,7 % van die brievenpost de bestemming heeft bereikt op (D+4). De doelstellingen van minimaal 95 % bestelling binnen (D+3) en minimaal 97 % bestelling binnen (D+4) volgens artikel 5 van het UDV-beheerscontract en artikel 46, §1, 4° van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 werden bereikt. Uit de grafiek blijkt dat de resultaat van bpost in 2023 voor de niet-prioritaire brievenpost (D+3) het zesde beste resultaat is van de afgelopen tien jaren. Voor elf maanden in de loop van 2023 werd de minimale vereiste behaald. De resultaten waren in 2023 volgens bpost beter door de betere resultaten van de tweede jaarhelft door minder absentieisme en minder aanwervingsproblemen. Er was een verbetering van het voorraadmanagement van (D+3) producten en verminderde problemen door de tijdige verwerking van manuele (D+3) producten dankzij het rollende kalendermodel. Er wordt tevens naar de randnummers 21 en 47 verwezen.

Grafiek 3: verzendingstermijnen van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling van 2014 tot 2023 (D+3)



Grafiek 4: maandelijkse overzichten van de percentages van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling verzonden binnen (D+3) (2023)
[VERTROUWELIJK]

28. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract en artikel 46, §1, 4° van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 stellen de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling:

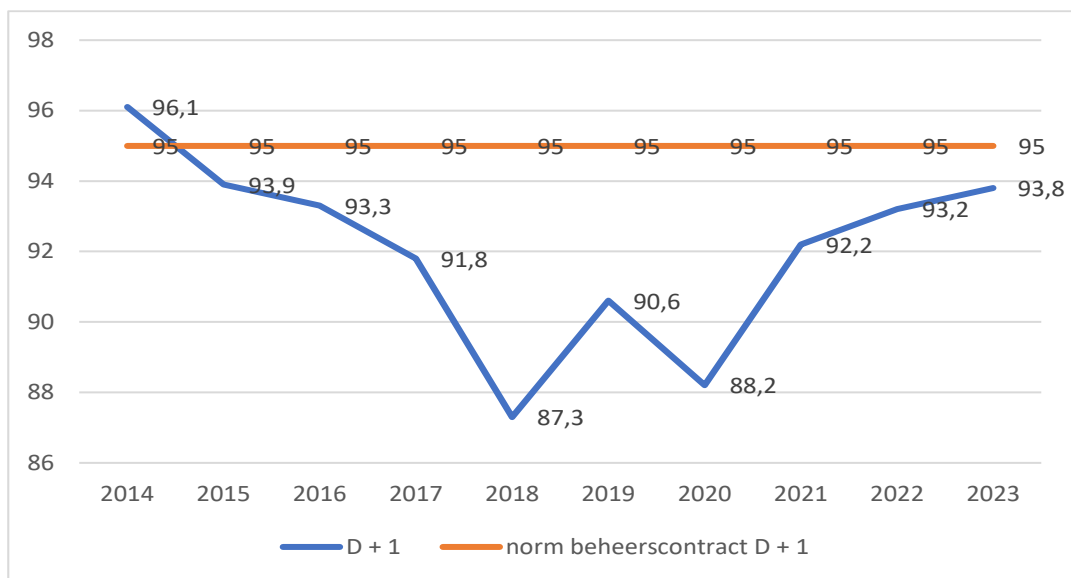
- minstens 95 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+3) in 2023;
- minstens 97 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+4) in 2023.

Het BIPT stelt vast dat deze doelstellingen bereikt werden aangezien het resultaat (D+3) 97,4 % en het resultaat (D+4) 98,7 % bedroeg in 2023 voor de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling.

4.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

29. In tegenstelling tot wat voorgeschreven is voor de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling wordt de naleving van de verzendingstermijnen voor de aangetekende zendingen door bpost gecontroleerd in overeenstemming met het protocol¹⁵. De controle wordt uitgevoerd door middel van een intern meetsysteem dat de gegevens van het barcodesysteem gebruikt. Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI¹⁶ (Parcels & Registered Items).
30. Bovendien belast bpost, overeenkomstig het protocol, een onafhankelijk studie bureau¹⁷ ermee tests uit te voeren op een steekproef van minstens 310 aangetekende zendingen. Het externe meetsysteem, dat het interne meetsysteem van bpost controleert, draagt de naam PARI bis. De individuele resultaten van deze tests worden vergeleken met de resultaten van de metingen die bpost heeft uitgevoerd.
31. Grafiek 5 geeft de resultaten weer van de controles vanaf het jaar 2014. Aan de hand van deze grafiek kan worden vastgesteld dat in 2023 93,8 % van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verdeeld zijn binnen een termijn van (D+1). Dat is het derde beste resultaat van de afgelopen tien jaren. Het resultaat van 2023 is het beste van de afgelopen acht jaren.

Grafiek 5: percentages van binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verzonden binnen een termijn van (D+1) van 2014 tot 2023



¹⁵ Zie voetnoot 7.

¹⁶ Het PARI meetsysteem is het interne meetsysteem van bpost dat gebaseerd is op het naleven van al de vereisten van de CEN norm TR 15472 van de binnenlandse stukpostpakketten en de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen die betrekking hebben op de klanten met afgifte aan het loket van een postaal servicepunt of toegangspunt tot het netwerk (pakketautomaten).

¹⁷ Bpost heeft die opdracht gegeven aan het studie bureau Spectos.

32. Door de resultaten van het interne meetsysteem PARI te vergelijken met de resultaten van het externe meetsysteem PARI bis voor het jaar 2023 heeft het BIPT vastgesteld dat het PARI-resultaat hoger lag dan het PARI bis-resultaat (respectievelijk 93,8 % en 92,2 %) voor de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen. De resultaten van het externe controlesysteem zijn slechter dan die van het interne meetsysteem van bpost.
33. [VERTROUWELIJK]
- Grafiek 6: maandelijkse overzichten van de percentages van binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verdeeld binnen een termijn van (D+1) in 2023
[VERTROUWELIJK]
34. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract en artikel 46, § 1, 3° van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 stellen de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen:
- minstens 95 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+1);
 - minstens 97 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+2).
35. Het BIPT stelt vast dat de doelstellingen van artikel 5 van het UDV-beheerscontract en artikel 46, § 1, 3° van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 voor (D+1) niet bereikt werden in 2023 (namelijk: 93,8 %) en voor (D+2) wel bereikt werden (namelijk: 98,5 %). Overeenkomstig het UDV-beheerscontract en het koninklijk besluit van 14 maart 2022 zijn er evenwel geen sancties van toepassing.

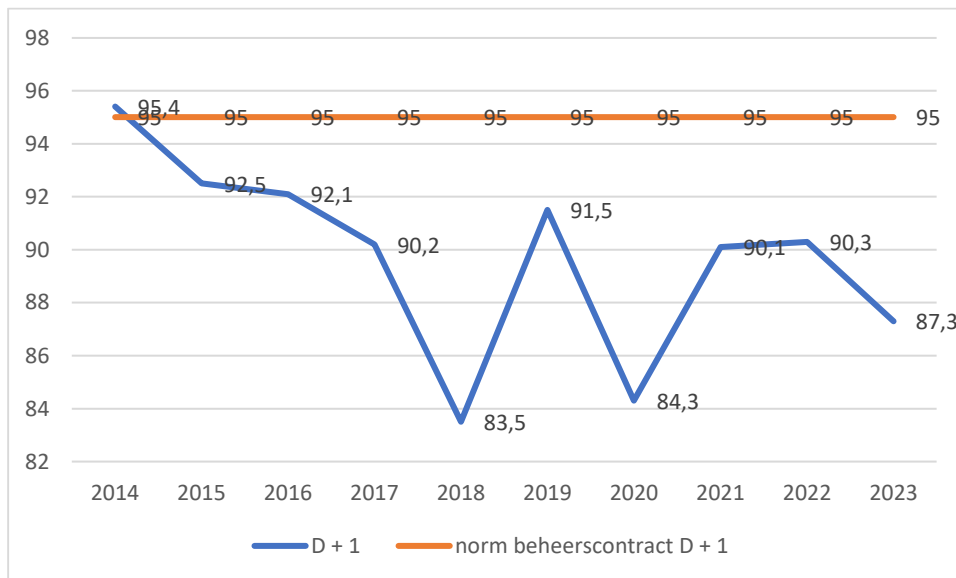
4.4. De binnenlandse stukpostpakketten

36. De verzendingstermijnen voor de binnenlandse stukpostpakketten worden gemeten door bpost volgens de methode die vastgesteld is in het protocol dat gesloten is tussen bpost en het BIPT¹⁸.
37. De meetmethode maakt gebruik van de gegevens van het barcodesysteem van bpost, dat steunt op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het "Track&Trace"-volgsysteem voor de postpakketten¹⁹.
38. Grafiek 7 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2014. Uit grafiek 7 blijkt dat in 2023 slechts 87,3 % van de binnenlandse prioritaire stukpostpakketten verdeeld zijn binnen een termijn van (D+1). Dat is het derde slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren.

¹⁸ Zie voetnoot 7.

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

Grafiek 7: percentages van binnenlandse prioritaire stukpostpostpakketten verdeeld binnen een termijn van (D+1) van 2014 tot 2023



39. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 8: percentages van binnenlandse prioritaire stukpostpostpakketten die hun bestemming hebben bereikt binnen een termijn van (D+1) - Maandresultaten 2023
[VERTROUWELIJK]

40. Overeenkomstig het protocol²⁰ belast bpost een onafhankelijk studie bureau ermee tests uit te voeren op een steekproef van minstens 400 postpakketten. De individuele resultaten van deze tests worden vergeleken met die van het interne meetsysteem van bpost²¹. De externe verificatie heeft bpost toevertrouwd aan het studie bureau Spectos.
41. Volgens het externe controlesysteem is 86,7 % van de testzendingen m.b.t. de binnenlandse stukpostpostpakketten op tijd verdeeld, terwijl volgens het interne meetsysteem van bpost dit 87,3 % was. De resultaten van het externe controlesysteem liggen aldus lager dan die van het interne meetsysteem van bpost. Overeenkomstig het UDV-beheerscontract is er evenwel geen sanctie van toepassing.

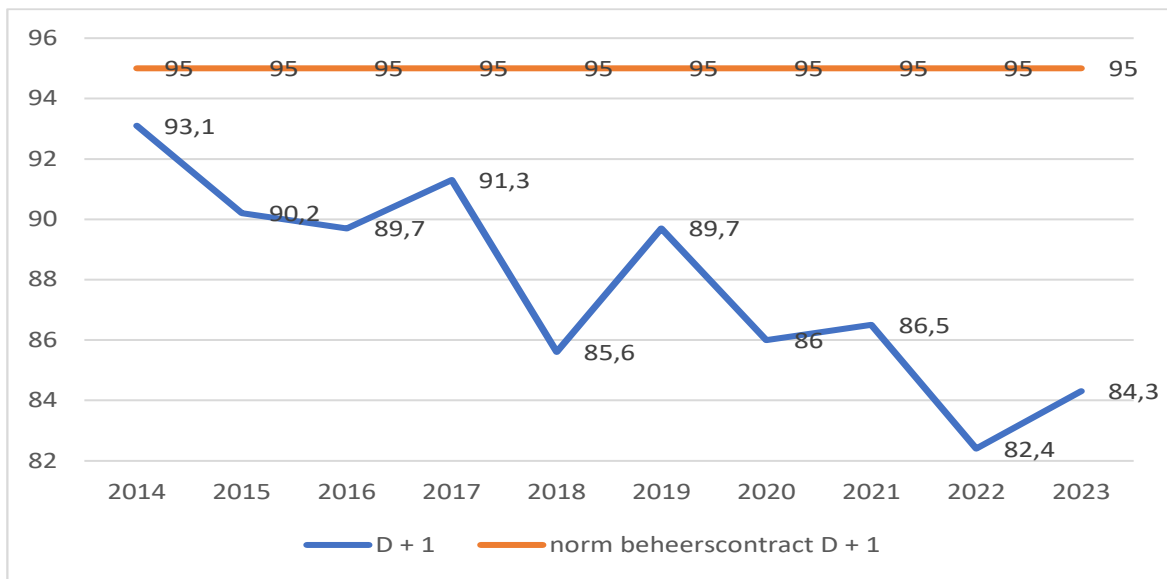
²⁰ Zie voetnoot 7.

²¹ Het externe meetsysteem, dat het interne meetsysteem van bpost controleert, draagt de naam PARI bis.

4.5. De binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

42. Grafiek 9 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2014. De kwaliteit van de verzendingstermijnen van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (D+1) was 84,3 % in 2023. Dat is het tweede slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren.

Grafiek 9: percentages van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost verdeeld binnen een termijn van (D+1) van 2014 tot 2023

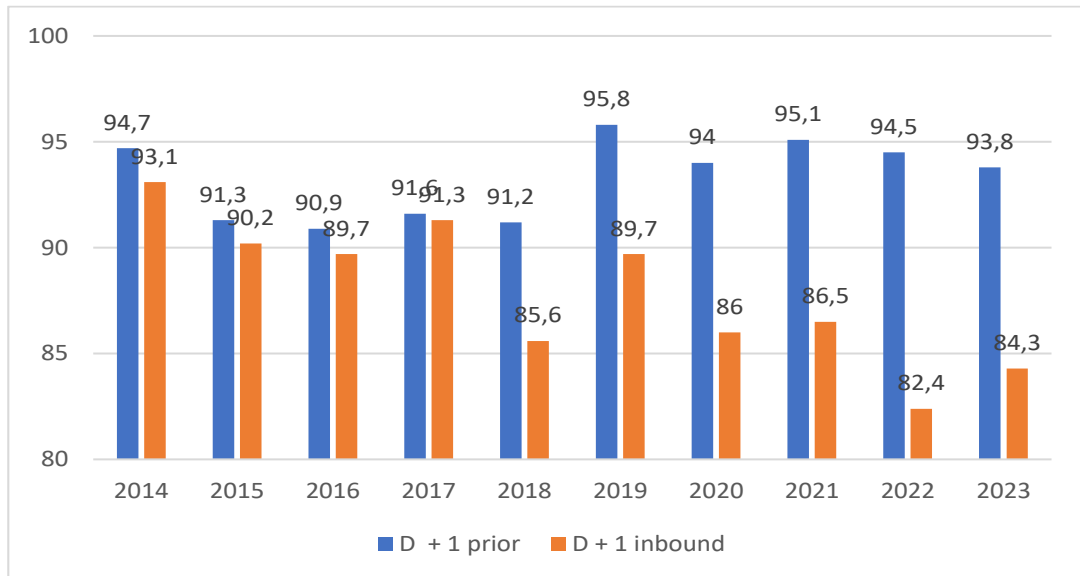


43. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 10: maandelijkse overzichten van de percentages van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost verzonden binnen (D+1) - Jaar 2023
[VERTROUWELIJK]

44. In grafiek 11 worden de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling die de bestemming heeft bereikt binnen (D+1) vergeleken met de percentages van de binnenkomende stukpostbrievenpost verdeeld binnen (D+1). In 2023 bedroeg het verschil tussen de twee diensten 9,5 procentpunten.

Grafiek 11: vergelijking tussen de percentages van de binnenkomende stukpostbrievenpost die de bestemming heeft bereikt binnen (D+1) en de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld binnen (D+1) - Resultaten van 2014 tot 2023



45. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost:

- minstens 95 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+1);
- minstens 97 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+2).

Artikel 46, § 1, 5^o van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost:

- minstens 95 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+3);
- minstens 97 % van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+4).

46. Het BIPT constateert dat deze doelstellingen inzake binnenkomende grensoverschrijdendestukpostbrievenpost volgens artikel 5 van het UDV- beheerscontract niet bereikt zijn aangezien dit 84,3 % voor (D+1) was in 2023.. Overeenkomstig het UDV-beheerscontract en het koninklijk besluit van 14 maart 2022 zijn er evenwel geen sancties van toepassing. De doelstellingen van 95 % levering binnen (D+3) en 97 % levering binnen (D+4) voorzien door artikel 46, § 1, 5^o van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 werden bereikt aangezien dit 98,4 % voor (D+3) was in 2023.

5 Vaststellingen van het BIPT

47. Het BIPT stelt vast dat de doelstelling van artikel 5 van het UDV-beheerscontract en van artikel 46, § 1, 1^o van het KB van 14 maart 2022 van minstens 95 % voor de bestelling binnen (D+1) voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling niet behaald werd. Het BIPT stelt vast dat de doelstelling van artikel 5 van het UDV-beheerscontract en van artikel 46, § 1, 1^o van het KB van 14 maart 2022 van minstens 97 % voor de bestelling binnen (D+2) voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling wel bereikt werd.

De kwaliteit van de verzendingstermijnen van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) in 2023 bedraagt 93,8 %. Dat is het zesde beste resultaat van de afgelopen tien jaren.

De kwaliteit van de verzendingstermijnen van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3) in 2023 is 97,4 %. Dat is het zesde beste resultaat van de afgelopen tien jaren.

Sinds 1 januari 2019 werd er een nieuw distributiemodel ingevoerd door bpost: (i) prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) en (ii) niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3). Volgens bpost bedroegen de relatieve aandelen van prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3) in het jaar 2023 respectievelijk 12,3 % en 87,7 %. De minimumnorm voor de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling was (D+2) tot en met het jaar 2018. Sinds 1 januari 2019 is de minimumnorm voor de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3).

Het resultaat van 93,8 % in 2023 voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) kan misschien gedeeltelijk gealloceerd worden aan de voorkeur van de consument voor de dienstverlening van niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3) waardoor de prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) sinds 2019 veel minder volume vertegenwoordigt dan voor 2019.

De resultaten in 2023 zijn voor drie categorieën (de binnenlandse niet prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling en de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen) beter dan in 2022: de verbetering in 2023 ten opzichte van 2022 fluctueert tussen + 0,6 en + 2,1 procentpunten voor de drie vermelde categorieën.

De resultaten in 2023 zijn voor twee categorieën verslechterd in 2023 (de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpakketten): de verslechtering in 2023 ten opzichte van 2022 fluctueert tussen -0,7 en - 3 procentpunten voor de twee vermelde categorieën.

Bpost is de verplichting nagekomen, die is opgelegd door artikel 48 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022, om ten minste 93% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling te verzenden binnen een termijn van (D+1).

Volgens artikel 49, § 1 kan er enkel een correctiemaatregel opgelegd worden als de kwaliteit van de verzendingstermijnen van de prioritaire binnenlandse brievenpost lager is dan 93 %. Er kan dus thans geen correctiemaatregel opgelegd worden aangezien de minimale verplichting van 93 % behaald werd. Bpost is tevens de verplichting nagekomen die is opgelegd door artikel 5 van het beheerscontract en artikel 46, § 1, 4^o van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 om minstens 95 % van de zendingen m.b.t. de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling binnen (D+3) en 97 % binnen (D+4) te bezorgen in 2023.

[VERTROUWELIJK]

Het BIPT voert sinds augustus 2024 een audit van de kwaliteitsmeetsystemen van bpost uit. De resultaten van deze audit zullen normaliter beschikbaar zijn in het eerste kwartaal van 2025.

48. Het BIPT stelt verder vast dat bpost voor de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, voor de binnenlandse stukpostpostpakketten en voor de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost m.b.t. (D+1) in 2023 de respectievelijke resultaten van 93,8 %, 87,3 % en 84,3 % behaald heeft. Hiermee liggen deze resultaten niet in lijn met de kwaliteitsvereiste van 95% uit artikel 5 van het beheerscontract.

6 Besluit

49. Het BIPT stelt vast dat bpost de kwaliteitsnorm van 95 % voor de verzending van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling niet heeft behaald in 2023. Er kan geen correctiemaatregel opgelegd worden volgens artikel 49, § 1 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 aangezien er slechts een correctiemaatregel opgelegd kan worden als de kwaliteit van de verzendingstermijnen van de prioritaire binnenlandse brievenpost lager is dan 93 %.

samenvatting van de resultaten en van de minimale vereisten volgens het beheerscontract in 2023	resultaat in 2023	minimum vereiste volgens het beheerscontract
de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1)	93,8%	95%
de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+2)	98,1%	97%
de binnenlandse niet prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3)	97,4%	95%
de binnenlandse niet prioritaire stukpostbriefwisseling (D+4)	98,7%	97%
de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (D+1)	93,8%	95%
de binnenlandse stukpostpostpakketten (D+1)	87,3%	
de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (D+1)	84,3%	95%

50. Gelet op de conclusies in hoofdstuk 5 'Vaststellingen van het BIPT' worden er geen correctiemaatregelen opgelegd.

7 Beroepsmogelijkheden

51. Overeenkomstig artikel 2, § 1 van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het Marktenhof, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van onontvankelijkheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift, waarbij het aangevochten besluit is bijgevoegd en dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

52. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Bijlage 1: gevallen van overmacht

Gebeurtenis	Datum	Regio	Producten	Normdata	Oordeel BIPT
staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging	10 maart 2023	Koninkrijk	prioritaire en niet prioritaire testbrieven, aangetekende zendingen, postpakketten	prior en PARI: 10 en 13 maart 2023 non prior: 10, 13, 14 en 15 maart 2023	akkoord tot neutralisatie
staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging	22 mei 2023	Koninkrijk	prioritaire en niet prioritaire testbrieven, aangetekende zendingen, postpakketten	prior en PARI: 22 en 23 mei 2023 non prior: 22, 23, 24 en 25 mei 2023	akkoord tot neutralisatie
staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging	28 juni 2023	Koninkrijk	prioritaire en niet prioritaire testbrieven, aangetekende zendingen, postpakketten	prior en PARI: 28 en 29 juni 2023 non prior: 28, 29, 30 juni en 3 juli 2023	akkoord tot neutralisatie
staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging	5 oktober 2023	Koninkrijk	prioritaire en niet prioritaire testbrieven, aangetekende zendingen, postpakketten	prior en PARI: 5 en 6 oktober 2023 non prior: 5, 6, 9 en 10 oktober 2023	akkoord tot neutralisatie