

**Mededeling van de Raad van het BIPT  
van 5 december 2023  
betreffende  
de rapportering van de bpost-meetsystemen voor het  
jaar 2022 binnen het kader van het beheerscontract  
voor diensten van algemeen economisch belang**

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding .....	3
2. Wettelijke basis .....	4
3. Analyse van de meetsystemen van bpost .....	5
3.1. Biljettenautomaten .....	5
3.2. Bepaling van de bezettingsgraad en de openingsuren .....	5
3.3. Algemene toegankelijkheid .....	6
3.4. Toegankelijkheid voor personen met een beperking .....	8
3.5. Wachttijden.....	8
3.6. Communicatievaardigheden, professioneel houding en betrouwbaarheid .....	9
3.7. Informatievoorziening.....	9
3.8. Betaling van pensioenen thuis.....	10
3.9. Maatschappelijk verantwoord ondernemen .....	10
4. Conclusie.....	11

## 1. Inleiding

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

---

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

<sup>2</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT van 23 februari 2021 met betrekking tot de Belgische postale eindgebruiker.

## 2. Wettelijke basis

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

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

Het doel en de opdrachten van openbare diensten worden omschreven in de artikelen 140 en 141 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Deze worden verder geregeld in het 7<sup>de</sup> beheerscontract.

In het licht van de bevoegdheden toegekend in de Statuutwet en de postwetgeving, en gelet op het belang van bpost op de Belgische postmarkt, aangezien het taken van cruciaal belang als universeledienstverlener en als operator belast met een aantal openbare postdiensten, krijgt toebedeeld, heeft het BIPT via deze mededeling een transparant verslag opgemaakt over de uitvoering van verplichtingen uit het beheerscontract in 2022 door bpost.

### 3. Analyse van de meetsystemen van bpost

#### 3.1. Biljettenautomaten

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

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, meet de postale operator bovenstaande verplichting via een elektronische lijst van haar biljettenverdelers, met alle benodigde informatie zoals locatie, openingsuren en toegankelijkheid. Eind 2022 waren er 519 biljettenautomaten, waarvan 85% toegankelijk was gedurende 7 dagen per week, tussen 6u00 en 22u00. De toegankelijkheidsgraad in 2022 voldeed hierbij wel aan het wettelijk minimum van 80%.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2022 (info bpost)
Artikel 11	<u>Dichtheid van het retail-netwerk</u>  Minimaal 350 geldautomaten (met voorrang voor gemeenten zonder aanbod)	Op 31/12/2022:  519 geldautomaten
Artikel 11	<u>Toegankelijkheid van geldautomaten</u>  80% toegankelijk 7 dagen per week tussen 6 en 22 uur	Op 31/12/2022:  85% toegankelijk

#### 3.2. Bepaling van de bezettingsgraad en de openingsuren

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

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

Ook andere parameters spelen een rol:

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

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, verbindt de postale operator zich in het 7<sup>de</sup> beheerscontract ertoe (i) ervoor te zorgen dat de postkantoren ten minste enkele uren per week buiten de kantooruren open zijn en (ii) in haar postkantoren en posthaltes uitsluitend personeel van bpost in te zetten. In de loop van 2022 heeft bpost zich gehouden aan de voormelde verplichtingen inzake het exclusieve gebruik van het personeel van bpost. Wat de openingsuren betreft, heeft bpost zijn verplichtingen nagekomen wat betreft de opening van enkele uren buiten de kantooruren.

### **3.3. Algemene toegankelijkheid**

Volgens artikel 13 van het 7<sup>de</sup> beheerscontract dient een postaal servicepunt<sup>3</sup> met een basisassortiment voor minimum 95% van de bevolking bereikbaar te zijn binnen 5 kilometer (via weg) en voor minimum 98% van de bevolking bereikbaar te zijn binnen 10 kilometer (via de weg). Daarnaast dient er, volgens artikel 10, één postale servicepunt per gemeente te bestaan, met een minimum van 650 postkantoren en 1.300 postale servicepunten in totaal.

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

Eind 2022 was 97,45% van de postale servicepunten met basisassortiment bereikbaar binnen 5 km (via de weg) van postale eindgebruikers, terwijl 99,89% van de postale servicepunten met basisassortiment bereikbaar was binnen 10 km (via de weg). Eind 2022 waren er verder 1.316 postale servicepunten, bestaande uit 657 postkantoren en 659 postpunten. Hiermee werd dus in 2022 voldaan aan deze vereisten uit het 7<sup>de</sup> beheerscontract.

---

<sup>3</sup> Postale servicepunten kunnen bestaan uit postkantoren (uitgebaat door personeel van de aanbieder van postdiensten) of postpunten (waar een postdienst wordt verstrekt namens en voor rekening van een aanbieder van postdiensten en geëxploiteerd door een derde).

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2022 (info bpost)
Artikel 10	<u>Dichtheid van het netwerk van postale servicepunten voor diensten binnen de universele postdienst</u>  1 postale servicepunt punt per gemeente (589 gemeenten)	Minstens één postale servicepunt per gemeente.
Artikel 10	<u>Dichtheid van in het retail-netwerk</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 300 postale servicepunten</li> <li>- 650 postkantoren met ten minste 1 postkantoor per gemeente (589)</li> <li>- Minimaal 350 geldautomaten (met voorrang voor gemeenten zonder aanbod)</li> </ul>	Op 31/12/2022: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1316 postale servicepunten: 657 postkantoren 659 postpunten</li> <li>- 519 geldautomaten</li> </ul>
Artikel 13	<u>Bereikbaarheid over de weg</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ten minste 95% van de bevolking heeft toegang tot een postale servicepunt dat het basisassortiment aanbiedt binnen 5 km (over de weg).</li> <li>- Ten minste 98% van de bevolking heeft toegang tot een postale servicepunt dat het basisassortiment aanbiedt binnen 10 km (over de weg).</li> </ul>	Op 31/12/2022: <p>97,45% van de Bevolking heeft toegang binnen 5 km (over de weg)</p> <p>99,89% van de Bevolking heeft toegang binnen 10 km (over de weg)</p>

### 3.4. Toegankelijkheid voor personen met een beperking

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

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, ging eind 2022 de toegankelijkheidsgraad, met een score van 91,6%, in de richting van de 93%-grens die behaald dient te worden tegen eind 2026.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2022 (info bpost)
Artikel 14	<u>Toegankelijkheid voor mensen met een beperking</u>  Tegen eind 2026, toegankelijkheid van postkantoren van minstens 93%.	Op 31/12/2022:  91,6% toegankelijkheid

### 3.5. Wachttijden

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

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, worden postale servicepunten, afhankelijk van hun grootte, gemiddeld tussen 2 en 8 keer per jaar bezocht via een mystery shopper. Op basis van een chronometer op hun smartphone meten de mystery shoppers de wachttijden. De wachttijd lag binnen 2022 binnen de vereisten, met 86% van de klanten die maximaal 5 minuten wachtten aan de loketten.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2022 (info bpost)
Artikel 19	<u>Kwaliteit in postkantoren</u>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wachttijd onder de 5 minuten voor 80%-90% van de klanten</li> <li>- Goolda/Brasma criteria toegepast in 80%-90% van de interacties met klanten</li> </ul>	In 2022:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wachttijd minder dan 5 minuten voor 86% van de klanten</li> <li>- Goolda/Brasma toegepast in 90% van interacties</li> </ul>

### **3.6. Communicatievaardigheden, professioneel houding en betrouwbaarheid**

Nog volgens artikel 19 van het 7<sup>de</sup> beheerscontract dient bpost via objectieve metingen de communicatievaardigheden, de professionele houding (kennis van de producten en procedures) en de betrouwbaarheid (correcte uitvoering van de procedures) te meten. Minstens 80% van de klantinteracties moet volgens het GOOLDA<sup>4</sup>/BRASMA<sup>5</sup>-principe verlopen. In 2022 werd het GOOLDA/BRASMA-principe toegepast in 90% van de interacties.

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

### **3.7. Informatievoorziening**

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

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

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

---

<sup>4</sup> Groeten-Oogcontact-Oplossing aanbieden-Lach-Danken-Afscheid nemen

<sup>5</sup> Bonjour-Regard-Attention-Sourire-Merci-Au revoir

### **3.8. Betaling van pensioenen thuis**

Artikels 29 en 33 van het 7<sup>de</sup> beheerscontract bepalen dat er maximaal 50 klachten mogen zijn per 10.000 betalingen van pensioenen aan huis. Overeenkomstig de door BPOST verstrekte informatie lag het aantal klachten in 2022 ver onder deze grens, met een score van 1,7 per 10.000 betalingen van pensioenen aan huis.

### **3.9. Maatschappelijk verantwoord ondernemen**

Overeenkomstig artikel 40 van het 7<sup>de</sup> beheerscontract moet bpost een Handvest opstellen en uitvoeren die gericht zijn op :

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

Bpost heeft haar handvest gepubliceerd.<sup>6</sup> Deze bevat drie luiken: economische duurzaamheid, sociale duurzaamheid en ecologische duurzaamheid. Bpost en de Staat verbinden zich ertoe dit duurzaamheidscharter verder uit te werken in functie van de verschillende evoluties waarmee het bedrijf, zijn sectoren en de Staat worden geconfronteerd. Deze herziening vindt formeel ten minste om de 5 jaar plaats.

---

<sup>6</sup> [https://bpostgroup.com/sites/default/files/2022-09/2022\\_CSR%20Charter\\_NL.pdf](https://bpostgroup.com/sites/default/files/2022-09/2022_CSR%20Charter_NL.pdf)

## 4. Conclusie

Bpost bezorgt het BIPT jaarlijks de resultaten inzake de meetsystemen van de verplichtingen uit het 7<sup>de</sup> beheerscontract. Het BIPT neemt akte van de bpost-resultaten voor het jaar 2022. Op basis van de door bpost toegereikte informatie concludeert het BIPT dat bpost hierin voldeed aan de selectie van verplichtingen uit het 7<sup>de</sup> beheerscontract.

Zoals opgenomen in de Mededeling van de Raad van het BIPT van 7 september 2022 betreffende een controle van de bpost-meetsystemen binnen het kader van het beheerscontract voor diensten van algemeen economisch belang, zal het BIPT via gerichte audits nagaan of de bpost-meetsystemen op een adequate en objectieve manier opgebouwd zijn. De resultaten van deze gerichte audits zullen afzonderlijk gepubliceerd worden.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Bernardo Herman  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad