

MEDEDELING VAN HET BIPT VAN 11 APRIL 2005 INZAKE DE RESULTATEN VAN DE STUDIE MET BETREKKING TOT DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE EN NIET-PRIORITAIRE ZENDINGEN VOOR HET JAAR 2004

Publicatie van de resultaten van de studie inzake de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire zendingen bij De Post voor het jaar 2004. De controle en publicatie zijn een jaarlijkse wettelijke verplichting conform het derde beheerscontract.

Het derde beheerscontract stipuleert dat de naleving van de verzendingstermijnen onder het toezicht van het BIPT wordt gemeten volgens de norm EN 13850 (Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-eind-dienstverlening voor prioritaire stukpost) voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508 (Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-eind-dienstverlening voor niet-prioritaire stukpost) voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds. Dit met een dubbel doel, namelijk nagaan of de doelstellingen inzake verzendingstermijnen voor prioritaire en niet-prioritaire zendingen door De Post worden gerespecteerd en om de resultaten van deze jaarlijkse controle te publiceren. Sinds de eerste aanpassing van het 3e beheerscontract (april 2004) zijn er eveneens kwaliteitsdoelstellingen vastgelegd voor de niet-prioritaire zendingen.

De studie met betrekking tot de prioritaire en niet-prioritaire zendingen werd uitgevoerd gedurende alle dagen van het jaar 2004.

Uit de resultaten van de BELEX-studie (“prior”) blijkt dat 87,5 % in plaats van de vooropgestelde 93 % van de binnenlandse prioritaire post de bestemming bereikte op Dag+1. De Post respecteert zo goed als het tweede criterium, daar 96,6 % van de binnenlandse post de bestemming bereikte op Dag+2, terwijl de doelstelling van het beheerscontract 97 % is.

Wat de BELEX-studie (“non-prior”) betreft, blijkt dat deze resultaten conform het 3e beheerscontract zijn, namelijk 93,7 % in plaats van de vooropgestelde 93 % van de binnenlandse niet-prioritaire post bereikte de bestemming op Dag+2 en wat Dag+3 betreft zijn de resultaten eveneens conform het 3e beheerscontract, 97,2 % terwijl de doelstelling van het 3e beheerscontract 97% is. We moeten evenwel opmerken dat deze resultaten gemeten zijn tegenover twee verschillende doelstellingen, namelijk de vorige interne doelstelling van De Post, Dag+3 = 93 % en Dag+4 = 97 % en sinds 11 mei 2004 tegenover de nieuwe wettelijke doelstelling overeengekomen in de eerste wijziging van het derde beheerscontract gesloten tussen De Post en de Staat, namelijk Dag+2 = 93 % en Dag+3 = 97%.

Deze resultaten zijn gemeten overeenkomstig de Europese normen:

- EN 13850 “Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-eind-dienstverlening voor prioritaire stukpost”;
- EN 14508 “Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-eind-dienstverlening voor niet-prioritaire stukpost”.

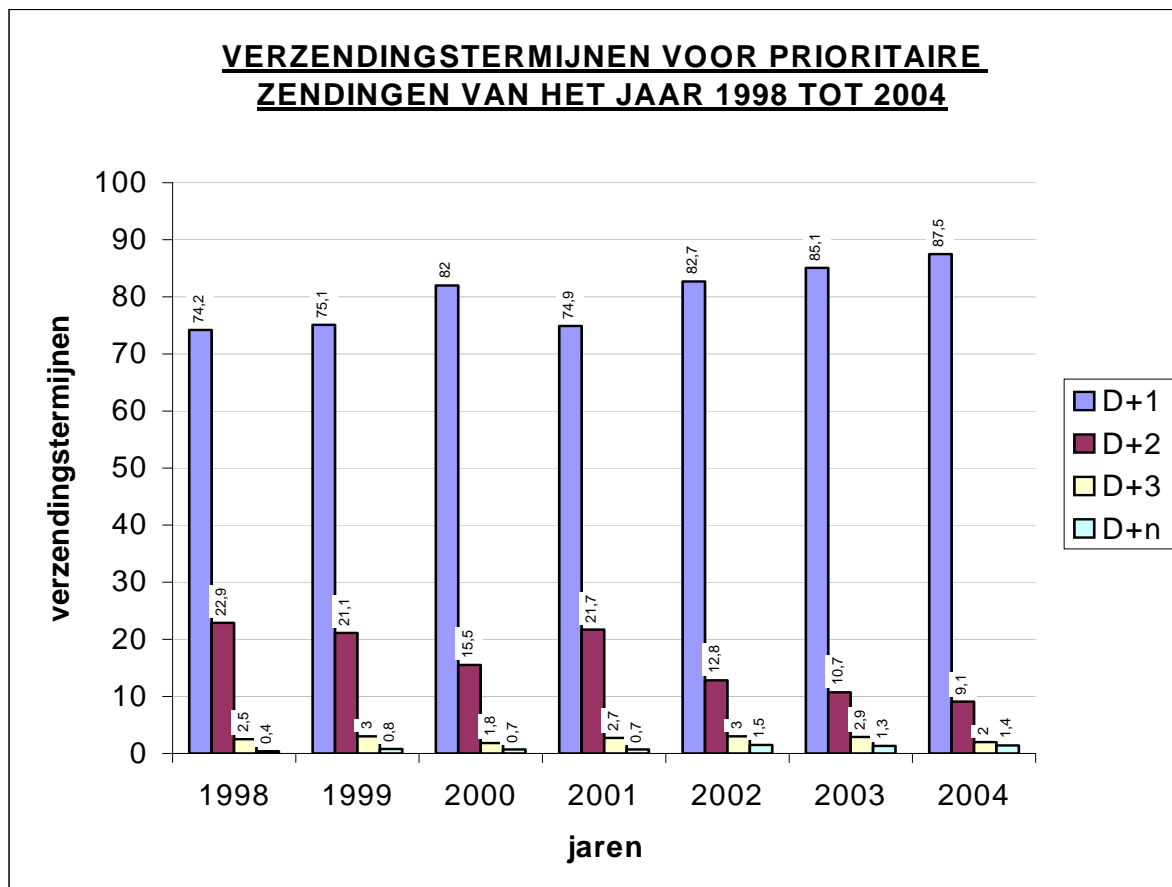
Sinds 1 januari 2004 worden de aangewezen leveranciers van de universele dienst door de Europese Commissie verplicht deze meetmethode te gebruiken en dit om vergelijkbare Europese resultaten te krijgen. Zodra de Commissie de Europese resultaten van het jaar 2004 zal bekendmaken, zullen wij de Belgische resultaten voor de eerste maal kunnen evalueren binnen een Europees perspectief.

De Post gebruikt het BELEX-meetsysteem in de eerste plaats als een managementtool om haar organisatie en werking te verbeteren en om zo nodig de nodige bijstellingen te doen.

Tegenover vorig jaar stellen wij een verbetering vast inzake Dag+1, namelijk in het jaar 2003, 85,1 % tegenover 87,5 % in het jaar 2004, wat een procentuele stijging is van 2,8 %. Ook wat Dag+2 betreft, is het resultaat van 2004 duidelijker beter dan het resultaat van het jaar 2003, namelijk in het jaar 2003, 95,8 % tegenover 96,6 % in het jaar 2004.

Hieronder vindt u een grafiek met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 1998, het jaar waarin het BIPT gestart is met de onafhankelijke metingen. Hieruit blijkt dat het resultaat 2004 het beste is van de afgelopen zeven jaar.

Grafiek met de resultaten inzake de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire zendingen sinds de BIPT-controles vanaf het jaar 1998



Naar aanleiding van de resultaten 2004 is er een overleg gepland tussen het BIPT en De Post om de resultaten alsook de nodige bijsturingsmaatregelen te bepreken. Dit overleg is in overeenstemming met de artikelen 28 en 29 van het derde beheerscontract, namelijk sancties bij niet-naleving van het beheerscontract.

Verder is er dit jaar een nieuwe BIPT-audit gepland van het BELEX-meetsysteem 2004.

Als besluit is de Raad van het BIPT verheugd dat de naleving van de verzendingstermijnen voor prioritaire en niet-prioritaire zendingen verder is verbeterd. Deze resultaten voldoen tot op heden slechts gedeeltelijk aan de wettelijke verplichtingen die zijn vastgelegd in het derde Beheerscontract. Het BIPT dringt erop aan dat De Post zo snel mogelijk de overeengekomen doelstellingen van het derde beheerscontract zou respecteren inzake prioritaire post zoals dit reeds nu het geval is voor niet-prioritaire post. Het BIPT blijft natuurlijk deze verplichting van nabij opvolgen.

M. VAN BELLINGHEN,
Lid van de Raad

G. DENEFF,
Lid van de Raad

C. RUTTEN,
Lid van de Raad

E. VAN HEESVELDE,
Voorzitter van de Raad