

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 11 december 2025
over
de rapportering van de bpost-meetsystemen voor het
jaar 2024 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.	Biljettenverdelers	5
3.2.	Bepaling van de bezettingsgraad en openingsuren van postkantoren	5
3.3.	Algemene toegankelijkheid.....	6
3.4.	Toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit.....	7
3.5.	Wachttijden in de postkantoren.....	8
3.6.	Communicatievaardigheden, professionele houding en betrouwbaarheid van de postkantoren 9	
3.7.	Informatievoorziening	9
3.8.	Betaling van pensioenen aan huis en stortingen van contant geld	9
3.9.	Ad hoc diensten van algemeen economisch belang.....	10
3.10.	Betrekkingen met andere postale operatoren.....	11
4.	Conclusie	12

1. Inleiding

In het kader van het 7^{de} beheerscontract tussen bpost en de Belgische Staat,¹ levert bpost een aantal (post)diensten van algemeen economisch belang (hierna: "DAEB"). Voor het aanbieden van deze DAEB, verkrijgt bpost een vergoeding van de Staat. De verplichtingen en vergoedingen die hiermee gepaard gaan, worden geregeld in het vermelde 7^{de} beheerscontract, evenals de verplichting opgelegd aan bpost om een aantal kwaliteitsmetingen uit te voeren.

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van onder meer deze verplichtingen. Hiertoe dient bpost bepaalde kwaliteitsmetingen in verband met haar dienstverlening uit te voeren. Binnen deze optiek is er sinds 2022 beslist om de resultaten van bepaalde van de kwaliteitsmetingen die bpost uitvoert ('bpost meetsystemen') jaarlijks te publiceren in een mededeling.

Het is passend te verduidelijken dat bpost ook de zogenaamde 'universele dienstverlener' is voor het Belgisch grondgebied. De universele postdienst bestaat uit een aantal postdiensten, voornamelijk met betrekking tot het bedelen van de brievenpost en pakketten binnen bepaalde grenzen. Deze taak van universele dienstverlener werd aan bpost toevertrouwd door de Belgische Staat. De verplichtingen voor bpost met betrekking tot deze universele postdienst worden geregeld in een afzonderlijk beheerscontract, namelijk het "Tweede beheerscontract betreffende de universele postdiensten".² De verplichtingen uit dit afzonderlijke beheerscontract worden in deze mededeling niet geëvalueerd.³

In wat volgt worden de resultaten van de bpost-meetsystemen, voor het kalenderjaar 2024 overlopen.

¹ Zie: koninklijk besluit van 30 juli 2022 tot goedkeuring van het zevende beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2022-2026.

² Het tweede beheerscontract waarin bpost als aanbieder van de universele dienst wordt aangewezen, is van toepassing van 1 januari 2024 tot 31 december 2028.

³ Zie: Koninklijk besluit van 9 november 2023 tot goedkeuring van het beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost betreffende de universele postdienstverplichtingen voor de periode 2024-2028.

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 "Statuutwet" genoemd) 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 aan 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 gesloten tussen de operator en de Belgische Staat.

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

In het licht van de bevoegdheden toegekend in de Statuutwet en de postwetgeving, en gelet op het belang van bpost op de Belgische postmarkt, heeft het BIPT via deze mededeling een transparant verslag opgemaakt over de uitvoering van de verplichtingen uit het 7^{de} beheerscontract in 2024 door bpost.

3. Analyse van de meetsystemen van bpost

3.1. Biljettenverdelers

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

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie waren er eind 2024 527 biljettenautomaten, waarvan 85,39% toegankelijk was gedurende 7 dagen per week, tussen 6u00 en 22u00.⁴

De toegankelijkheidsgraad in 2024 voldeed dus aan het minimum van 80%.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2024 (info bpost)
Artikel 11	<u>Aantal biljettenverdelers</u> Minimaal 350 biljettenverdelers (met voorrang voor gemeenten zonder aanbod).	Op 31/12/2024: 527 biljettenverdelers.
Artikel 11	<u>Toegankelijkheid van biljettenverdelers</u> 80% toegankelijk, 7 dagen per week, tussen 6 en 22 uur.	Op 31/12/2024: 85,39% toegankelijk.

3.2. Bepaling van de bezettingsgraad en openingsuren van postkantoren

Volgens artikel 12 van het 7^{de} beheerscontract dient bpost gebruik te maken van objectieve parameters om de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren te bepalen. De openingsuren van de postkantoren worden vastgesteld op basis van twee hoofdcriteria:

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

Bpost verbindt zich in het 7^{de} beheerscontract ertoe (i) ervoor te zorgen dat de postkantoren ten minste enkele uren per week buiten de kantooruren open zijn en (ii) in zijn postkantoren en posthaltes uitsluitend personeel van bpost in te zetten.

In 2024 heeft bpost zich gehouden aan de voormelde verplichting inzake het exclusieve gebruik van personeel van bpost. De postkantoren stelden uitsluitend personeel van bpost tewerk.

⁴ In de praktijk tot 23u volgens de informatie zoals aangeleverd door bpost.

Wat de openingsuren betreft, heeft bpost zijn verplichtingen nagekomen wat betreft de opening van de postkantoren buiten de normale kantooruren.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2024 (info bpost)
Artikel 12	<p><u>Openingsuren van de postkantoren</u></p> <p>De postkantoren zullen open zijn gedurende minstens een aantal uren per week buiten de kantooruren.</p> <p><u>Personeel</u></p> <p>Bpost verbindt zich ertoe uitsluitend personeel van bpost in te zetten in de postkantoren.</p>	<p>Op 31/12/2024:</p> <p>656 postkantoren waarvan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 637 geopend ook na 17u00. - 543 geopend ook op zaterdag. <p>Bpost heeft uitsluitend personeel van bpost ingezet in haar postkantoren.</p>

3.3. Algemene toegankelijkheid

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

Eind 2024 was 96,08% van de postale servicepunten met basisassortiment bereikbaar binnen 5 km (via de weg), terwijl 99,82% van de postale servicepunten met basisassortiment bereikbaar was binnen 10 km (via de weg). Eind 2024 waren er verder 1.328 postale servicepunten, bestaande uit 656 postkantoren en 672 postpunten.

Hiermee werd dus in 2024 voldaan aan deze vereisten uit het 7^{de} beheerscontract.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2024 (info bpost)
Artikel 10	<p><u>Dichtheid van het netwerk van postale servicepunten voor diensten binnen de universele postdienst</u></p> <p>1 postaal servicepunt per gemeente (589 gemeenten).⁶</p>	<p>Op 31/12/2024:</p> <p>Minstens één postaal servicepunt per gemeente.</p>

⁵ 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).

⁶ Aantal gemeenten zoals bestaand op 1 januari 2016, conform artikel 10.4 van het 7^{de} beheerscontract.

Artikel 10	<u>Dichtheid van het retail-netwerk</u> <ul style="list-style-type: none"> - 1.300 postale servicepunten; - 650 postkantoren met ten minste 1 postkantoor per gemeente (589). - Minimaal 350 geldautomaten (met voorrang voor gemeenten zonder aanbod). 	Op 31/12/2024: <ul style="list-style-type: none"> - 1.328 postale servicepunten: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 656 postkantoren, waarvan 1 per gemeente ▪ 672 postpunten. - 527 geldautomaten.
Artikel 13	<u>Bereikbaarheid over de weg</u> <ul style="list-style-type: none"> - Ten minste 95% van de bevolking heeft toegang tot een postaal servicepunt dat het basisassortiment aanbiedt binnen 5 km (over de weg). - Ten minste 98% van de bevolking heeft toegang tot een postaal servicepunt dat het basisassortiment aanbiedt binnen 10 km (over de weg). 	Op 31/12/2024: <p>96,08% van de bevolking heeft toegang binnen 5 km (over de weg).</p> <p>99,82% van de bevolking heeft toegang binnen 10 km (over de weg).</p>

3.4. Toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit

Volgens artikel 14 van het 7^{de} beheerscontract dient bpost al het mogelijke te doen om personen met een beperkte mobiliteit toegang te geven tot postkantoren. In het bijzonder dient bpost een nieuwe benadering uit te werken voor de toegankelijkheid van de postkantoren waarin belangrijke werken worden uitgevoerd, om op die manier postkantoren beter toegankelijk te maken voor personen met een beperkte mobiliteit. 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.

Voor de postkantoren die moeilijk toegankelijk blijven voor personen met een beperkte mobiliteit, dient bpost ad hoc procedures te voorzien om deze mensen zo goed mogelijk te bedienen.

Wat betreft de toegankelijkheid van postpunten, dient bpost bij de selectie van nieuwe partners tot uitbating van een postpunt, toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit op te nemen als belangrijk selectie criterium.

Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, ging eind 2024 de toegankelijkheidsgraad, met een score van 92,68%, in de richting van de 93%-grens die behaald dient te worden tegen eind 2026, conform artikel 14.1 van het 7^{de} beheerscontract.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2024 (info bpost)
Artikel 14	<p><u>Toegankelijkheid postkantoor voor personen met een beperkte mobiliteit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tegen eind 2026, toegankelijkheid van postkantoren van minstens 93%. - Voorzien van een ad hoc procedure voor kantoren die moeilijk toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit. <p><u>Toegankelijkheid postpunt voor personen met een beperkte mobiliteit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij selectie van partners voor het uitbaten van postpunten, toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit in aanmerking nemen als belangrijk criterium. <p><u>Disability coordinator</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bpost dient een disability coordinator aan te duiden die als doelstelling heeft de verbetering van de toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit te coördineren. 	<p>Op 31/12/2024:</p> <p>92,68% toegankelijkheid.</p> <p>Elk postkantoor dat moeilijk toegankelijk is heeft ad hoc procedures ingesteld.</p> <p>Toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit maakt een integraal deel uit van de selectiecriteria die bpost toepast.</p> <p>Bpost heeft een disability coordinator aangesteld.</p>

3.5. Wachttijden in de postkantoren

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

De wachttijd lag in 2024 binnen de vereisten, met 84,9% van de klanten die maximaal 5 minuten dienden te wachten aan de loketten. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2023.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2024 (info bpost)
Artikel 19	<p><u>Wachttijd in postkantoren</u></p> <p>Wachttijd onder de 5 minuten voor 80%-90% van de klanten.</p>	<p>In 2024:</p> <p>Wachttijd minder dan 5 minuten voor 84,9% van de klanten.</p>

3.6. Communicatievaardigheden, professionele houding en betrouwbaarheid van de postkantoren

Nog volgens artikel 19 van het 7^{de} beheerscontract dient bpost via objectieve metingen de communicatievaardigheden, de professionele houding (kennis van de producten en procedures) en de betrouwbaarheid (correcte uitvoering van de procedures) van zijn personeel te meten. Minstens 80% van de klantinteracties moet volgens het Goolda⁷/Brasma⁸-principe verlopen.

In 2024 werd het Goolda/Brasma-principe toegepast in 93,7% van de interacties.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2024 (info bpost)
Artikel 19	<u>Kwaliteit in postkantoren</u> Goolda/Brasma criteria toegepast in 80%-90% van de interacties met klanten.	In 2024: Goolda/Brasma criteria toegepast in 93,7% van interacties. ⁹

3.7. Informatievoorziening

Volgens artikel 14, 3 van het 7^{de} beheerscontract dient bpost informatie te verstrekken met betrekking tot zijn taken van openbare dienst. Bpost hanteert daartoe een multi-channel benadering waar klanten de bijgewerkte informatie kunnen terugvinden.

In 2024 heeft bpost geïnvesteerd in haar digitale aanwezigheid. Bpost heeft daarnaast verder ingezet op communicatie via sociale media. Verbeteringen werden aangebracht aan de Mybpost-app en de website van bpost.

3.8. Betaling van pensioenen aan huis en stortingen van contant geld

Artikel 29 van het 7^{de} beheerscontract bepaalt dat bpost dient te voorzien in de dienst van uitbetaling van pensioenen aan huis. Artikel 33 bepaalt 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 2024 op 2,3 klachten per 10.000 betalingen van pensioenen aan huis.

Naast de uitbetaling van pensioenen dient bpost op basis van het 7^{de} beheerscontract ook stortingen op post-zichtrekeningen of op rekeningen van andere Belgische financiële instellingen te aanvaarden.

Bpost geeft aan dat 97,7% van de stortingen in contanten op tijd werd uitgevoerd.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2024 (info bpost)

⁷ Groeten-Oogcontact-Oplossing aanbieden-Lach-Danken-Afscheid nemen.

⁸ Bonjour-Regard-Attention-Sourire-Merci-Au revoir.

⁹ Die werden gecontroleerd door bpost.

Artikel 33	<u>Uitbetaling ouderdomspensioenen</u> Bpost verbindt zich ertoe het aantal klachten met betrekking tot het uitbetalen van pensioenen te beperken tot maximaal 50 per 10.0000 uitbetaling.	In 2024: Er werden 2,3 klachten per 10.000 uitbetalingen ontvangen.
Artikel 26	<u>Stortingen in contanten</u> 95% van de stortingen dienen op tijd te worden uitgevoerd.	In 2024: 97,7% van de stortingen werd op tijd uitgevoerd.

3.9. Ad hoc diensten van algemeen economisch belang

Het 7^{de} beheerscontract legt aan bpost een aantal ad hoc diensten van algemeen economisch belang op. Het gaat om:

- De sociale rol van de postbode: het samenwerken met onder meer OCMW's en andere publieke instellingen om geïsoleerde of kwetsbare personen te ondersteunen.

In 2024 heeft bpost deze mogelijkheid aangeboden, maar geen enkele instelling heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.
- De dienst "AUB Postbode": het leveren van basispostdiensten (bijvoorbeeld het versturen van een brief) aan huis voor personen met een beperkte mobiliteit.

Deze dienst werd, conform het 7^{de} beheerscontract door bpost geëvalueerd. In 2024 heeft bpost meer dan 200 aanvragen ontvangen.
- Verlenen van toegang tot digitale diensten van de Staat in de postkantoren voor kwetsbare burgers: bpost is ertoe verplicht pilootprojecten op te zetten om deze dienst aan te bieden, in 10% van zijn kantoren tegen midden 2024.

Bpost geeft aan meerdere pilootprojecten te hebben opgezet, en de resultaten geëvalueerd te hebben. Volgens bpost zijn deze resultaten als positief bevonden. Daarnaast geeft bpost aan een commercieel aanbod hieromtrent uit te werken, gericht op openbare instellingen die hiervan gebruik wensen te maken.
- Het verstrekken van informatie van publiek belang aan de bevolking in het geval van een grootschalige crisis: bpost heeft geen enkel verzoek tot grootschalige communicatie gekregen in 2024.
- Bijzonder tarief voor postzendingen vanuit het verenigingsleven: bpost heeft ook in 2024 dit speciaal tarief (met betrekking tot postzegels) beschikbaar gesteld voor het verenigingsleven.

- Portvrijdom: bpost heeft deze dienst in 2024 aangeboden.
- Financiële en administratieve behandeling van boetes: bpost heeft deze verplichting verder uitgevoerd in 2024.
- Verkoop en/of promotie van tickets voor het openbaar vervoer op verzoek van vervoersbedrijven: bpost heeft in 2024 geen dergelijke verzoeken ontvangen.

3.10. Betrekkingen met andere postale operatoren

Conform artikel 20 van het 7^{de} beheerscontract, dient bpost, in bepaalde omstandigheden en onder bepaalde voorwaarden, toegang te geven tot haar retail-netwerk aan andere postale operatoren.

Bpost heeft echter aangegeven geen dergelijke verzoeken van andere postale operatoren te hebben ontvangen in 2024.

4. Conclusie

Bpost bezorgt het BIPT jaarlijks de resultaten inzake de meetsystemen van de verplichtingen uit het 7^{de} beheerscontract. Het BIPT neemt akte van de resultaten voor het jaar 2024.

Op basis van de door bpost toegereikte informatie en gelet op het voorgaande, concludeert het BIPT dat bpost in 2024 heeft voldaan aan de verplichtingen uit het 7^{de} beheerscontract.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad