

**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**

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. Multi-channel benadering voor personen met een beperking	8
3.6. Wachttijden.....	9
3.7. Communicatievaardigheden, professioneel houding en betrouwbaarheid	10
3.8. Informatievoorziening.....	10
3.9. Aankondigingen van wijzigingen in het dienstenaanbod.....	11
3.10. Betaling van pensioenen thuis.....	11
3.11. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	11
4. Conclusie.....	13

1. Inleiding

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van verschillende verplichtingen opgelegd aan bpost.¹ Binnen dit optiek is er eind 2021 een controle gebeurd op een selectie van Diensten van Algemeen Economisch Belang (hierna: DAEB) waarvoor bpost een vergoeding krijgt in het kader van het 6^{de} beheerscontract (tot 1 januari 2022) en het 7^{de} beheerscontract (vanaf 1 januari 2022) tussen De Belgische Staat en bpost.

Waar het BIPT in 2011², 2012³, 2015⁴ en 2018⁵ zelf veldcontroles uitvoerde naar de informatievoorziening naar de klanten, de toegankelijkheid en de wachttijden aan de loketten, is er in 2021 voor geopteerd om de BIPT-veldcontroles te vervangen door een controle van de bpost-meetsystemen zelf. Op deze manier wordt een dubbele meting vermeden.

Gezien het 6^{de} beheerscontract tussen De Belgische Staat en bpost verscheidene topics behelst heeft het BIPT, op basis van haar consumentenstudie⁶ en gesprekken met de Ombudsdienst voor de postsector, een selectie gemaakt van topics. In 2021 heeft het BIPT deze topics bevraagd, op een algemene manier, om een gestructureerd overzicht te verkrijgen van de bpost-meetsystemen. De bevindingen van deze mededeling steunen dus enerzijds op de bpost-antwoorden op de BIPT bevraging en anderzijds op de cijfers van de metingen uitgevoerd door bpost voor de jaren 2020 en 2021, die door bpost gecommuniceerd zijn aan de Minister en het BIPT, op datum van 23 juni 2021 en 16 juni 2022.

Vanaf 2023 zal het BIPT, voor één of meerdere verplichtingen uit het lopende beheerscontract, de bpost-meetsystemen steekproefsgewijs auditeren. In wat volgt zal de naleving van de bpost-verplichtingen uit het 6^{de} beheerscontract voor DAEB geanalyseerd worden.

¹ Controleverplichting voortvloeiende uit Art. 14,§1,3^o en 6^o 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^o 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.

² Mededeling van de Raad van het BIPT omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT in het jaar 2011.

³ 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.

⁴ Mededeling van de Raad van het BIPT van 27 oktober betreffende de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost verwezenlijkt door het BIPT in 2015.

⁵ Mededeling van de Raad van het BIPT van 3 april 2019 met betrekking tot de controle van het 6de beheerscontract tussen de Staat en bpost.

⁶ 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^o 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^o 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 kader van de hoofdstukken 2 tot en met 5 van het 6^{de} 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 2020 en 2021 door bpost.

3. Analyse van de meetsystemen van bpost

3.1. Biljettenautomaten

Volgens artikels 10 en 11 van het 6de 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 2020 waren er 525 biljettenautomaten, waarvan 86% toegankelijk was gedurende 7 dagen per week, tussen 6u00 en 22u00. Eind 2021 liep het aantal biljettenautomaten op tot 532, zij het aan een lagere toegankelijkheidsgraad (81%) in vergelijking met 2020. De toegankelijkheidsgraad in 2021 voldeed hierbij wel aan het wettelijk minimum van 80%.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2020 (info bpost)	Resultaat 2021 (info bpost)
Artikel 10	<u>Dichtheid van het retail-netwerk</u> Minimaal 350 geldautomaten (met voorrang voor gemeenten zonder aanbod)	Op 31/12/2020: 525 geldautomaten	Op 31/12/2021: 532 geldautomaten
Artikel 11	<u>Toegankelijkheid van geldautomaten</u> 80% toegankelijk 7 dagen per week tussen 6 en 22 uur	Op 31/12/2020: 86% toegankelijk	Op 31/12/2021: 81% toegankelijk

3.2. Bepaling van de bezettingsgraad en de openingsuren

Volgens artikel 11 van het 6de 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 6^{de} 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 2020 en 2021 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 12 van het 6de beheerscontract dient een postaal servicepunt⁷ 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 2020 was 96,64% van de postale servicepunten met basisassortiment bereikbaar binnen 5 km (via de weg) van postale eindgebruikers, terwijl 99,95% van de postale servicepunten met basisassortiment bereikbaar was binnen 10 km (via de weg). Eind 2021 liep de bereikbaarheid iets terug, tot respectievelijk 96,54% en 99,87%, waarbij voldaan bleef aan de wettelijke minimumvereisten. Verder waren er eind 2020 1.311 postale servicepunten, waarvan 657 postkantoren en 654 postpunten. Eind 2021 waren er 1.314 postale servicepunten, bestaande uit 657 postkantoren en 657 postpunten. Hiermee werd dus in beide jaren voldaan aan de vereisten uit het 6^{de} beheerscontract.

⁷ 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 2020 (info bpost)	Resultaat 2021 (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.	Minstens één postale servicepunt per gemeente.
Artikel 10	<u>Dichtheid van in 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 31/12/2020: <ul style="list-style-type: none"> - 1311 postale servicepunten: 657 postkantoren 654 postpunten - 525 geldautomaten 	Op 31/12/2021: <ul style="list-style-type: none"> - 1314 postale servicepunten: 657 postkantoren 657 postpunten - 532 geldautomaten
Artikel 12	<u>Bereikbaarheid over de weg</u> <ul style="list-style-type: none"> - Ten minste 95% van de bevolking heeft toegang tot een postale servicepunt dat het basisassortiment aanbiedt binnen 5 km (over de weg). - Ten minste 98% van de bevolking heeft toegang tot een postale servicepunt dat het basisassortiment aanbiedt binnen 10 km (over de weg). 	Op 31/12/2020: 96,64% van de Bevolking heeft toegang binnen 5 km (over de weg) 99,95% van de Bevolking heeft toegang binnen 10 km (over de weg)	Op 31/12/2021: 96,54% van de Bevolking heeft toegang binnen 5 km (over de weg) 99,87% van de Bevolking heeft toegang binnen 10 km (over de weg)

3.4. Toegankelijkheid voor personen met een beperking

Volgens artikel 13 van het 6^{de} 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, lag eind 2020 de toegankelijkheidsgraad, met een score van 90,87%, boven de vereiste van 90%. Eind 2021 liep de toegankelijkheidsgraad op tot 91,02

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2020 (info bpost)	Resultaat 2021 (info bpost)
Artikel 13	<p><u>Toegankelijkheid voor mensen met een beperking</u></p> <p>Tegen eind 2017, toegankelijkheid van postkantoren van minstens 90%.</p>	<p>Op 31/12/2020:</p> <p>90,87% toegankelijkheid</p>	<p>Op 31/12/2021:</p> <p>91,02% toegankelijkheid</p>

3.5. Multi-channel benadering voor personen met een beperking

Volgens artikel 13 van het 6^{de} beheerscontract dient bpost een multi-channel approach te promoten voor de toegankelijkheid voor personen met een beperking (bijvoorbeeld voor transacties via telefoon of internet).

Er is een volledig nieuwe website gelanceerd in 2020 met een focus op de toegankelijkheid ervan. Self-service oplossingen zijn vereenvoudigd en ook de chatbox-mogelijkheden werden uitgebreid. Tegelijkertijd is een nieuwe applicatie gelanceerd voor smartphones en tablets. Bpost lijkt dus via een uitgebreide multi-channel benadering al haar klanten in te lichten. Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, heeft bpost in de loop van het jaar 2021 zijn multikanalenaanpak verder ontwikkeld, met name via investeringen in de professionalisering van zijn digitale aanwezigheid (verhoogde aanwezigheid van bpost op sociale netwerken, de versterking van nieuwe digitale kanalen zoals chatbots of live chat...).

3.6. Wachttijden

Volgens artikel 18 van het 6^{de} beheerscontract dienen de wachttijden aan de loketten zo kort als mogelijk zijn. Minimaal 80% van de klanten moet geholpen worden binnen 5 minuten. De pandemie in 2020 en 2021 heeft uiteraard een invloed gehad op het onthaal van de klanten in de postkantoren en bpost heeft zich moeten aanpassen om de veiligheid van de klanten en de werknemers zo goed mogelijk te combineren met de doelstelling om de wachttijden tot een minimum te beperken. Zo heeft bpost verschillende systemen ingevoerd om het wachten van de klanten zo goed mogelijk te organiseren, afhankelijk van de beschikbare ruimte en de plaatselijke beperkingen: affiches, vloermarkeringen, bewakers, enz. In sommige kantoren (met weinig ontvangstruimte) hebben zich soms rijen gevormd op de trottoirs, hoewel bpost zijn personeelsbestand in de kantoren niet heeft ingekrompen (behalve in geval van overmacht wegens ziekteverlof). De mystery shopping-acties die als gevolg van de geldende sanitaire maatregelen tijdelijk waren onderbroken, werden in 2021 volledig hervat: in het hele netwerk werden ongeveer 2.500 bezoeken afgelegd.

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 2020 en 2021 binnen de vereisten, met 91% en 92% van de klanten die in respectievelijk 2020 en 2021 maximaal 5 minuten wachtten aan de loketten.

Verwijzing	Verplichting	Resultaat 2020 (info bpost)	Resultaat 2021 (info bpost)
Artikel 18	<u>Kwaliteit in postkantoren</u> <ul style="list-style-type: none"> - Wachttijd onder de 5 minuten voor 80%-90% van de klanten - Goolda/Brasma criteria toegepast in 80%-90% van de interacties met klanten 	In 2020: <ul style="list-style-type: none"> - Wachttijd minder dan 5 minuten voor 91% van de klanten - Goolda/Brasma toegepast in 90% van interacties 	In 2021: <ul style="list-style-type: none"> - Wachttijd minder dan 5 minuten voor 92% van de klanten - Goolda/Brasma toegepast in 91,5% van interacties

3.7. Communicatievaardigheden, professioneel houding en betrouwbaarheid

Volgens artikels 17 en 18 van het 6^{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) te meten. Minstens 80% van de klantinteracties moet volgens het GOOLDA⁸/BRASMA⁹-principe verlopen. In 2020 werd het GOOLDA/BRASMA-principe toegepast in 90% van de interacties, terwijl dit opliep tot 91,5% in 2021.

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.

3.8. Informatievoorziening

Volgens artikel 39 van het 6^{de} beheerscontract dient bpost informatie te verstrekken met betrekking tot al haar taken van openbare dienst waarnaar verwezen wordt in artikelen 11 en 12 van de postwet van 26 januari 2018.

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 de informatie zoals bepaald in de artikelen 11 en 12 van de postwet van 26 januari 2018:

- 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).

⁸ Groeten-Oogcontact-Oplossing aanbieden-Lach-Danken-Afscheid nemen

⁹ Bonjour-Regard-Attention-Sourire-Merci-Au revoir

3.9. Aankondigingen van wijzigingen in het dienstenaanbod

Volgens artikel 39 van het 6^{de} beheerscontract dient bpost wijzigingen van haar dienstenaanbod bij te werken en bekend te maken. Bpost dient zich hiertoe te baseren op waarderingselementen van het Raadgevend Comité voor Postdiensten, van de Ombudsdienst voor postale diensten en van de resultaten van het bpost-klantentevredenheidsonderzoek van artikel 38 van het 6^{de} beheerscontract.

Hoewel bpost meerdere keren per jaar vergadert met de Ombudsdienst voor postale diensten en bpost jaarlijks een klantentevredenheidsonderzoek samen met haar actieplan toelicht aan het BIPT, worden er geen waarderingselementen van het Raadgevend Comité voor Postdiensten opgenomen bij het bekendmaken van wijzigingen in het bpost-dienstenaanbod. Gezien het Raadgevend Comité van Postdiensten echter vervangen wordt door een nieuw orgaan, verliest dit punt haar relevantie.

3.10. Betaling van pensioenen thuis

Artikels 28 en 32 van het 6^{de} 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 2020 en 2021 ver onder deze grens, met een score van respectievelijk 1,5 en 1,4 per 10.000 betalingen van pensioenen aan huis.

3.11. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Overeenkomstig het 6e beheerscontract moet bpost actieplannen opstellen en uitvoeren die gericht zijn op :

- haar energie-efficiëntie te verbeteren en haar CO2-emissies op maximaal 74.946 TeqCO2 te houden;
- haar personeel beter te ondersteunen in geval van beroepsheroriëntering;
- het versterken van de diversiteit en de integratie op de werkplek en het voorkomen van discriminatie, door te streven naar het verkrijgen en behouden van het label "Equality Diversity".

Bpost had eind 2017 de broeikasgasemissies met 37% verminderd ten opzichte van 2007. In 2019 bedroeg de CO2-uitstoot van bpost 74.771 TeqCO2. Aangezien de 10-jarige cyclus 2007-2017 voorbij is, deelt bpost sinds 2019 echter geen CO2-evolutie meer mee.

Als houder van het Actiris Diversiteitslabel heeft bpost een globaal diversiteitsplan opgesteld voor de jaren 2021 tot 2023. In 2021 zijn verschillende acties ondernomen om diversiteit en inclusie in het bedrijf te ondersteunen. Meer concreet heeft bpost in 2021 zijn diversiteitsbeleid op groepsniveau gelanceerd en heeft het management verbintenissen op dat vlak aangegaan. In 2021 werd ook een diversiteitscampagne voor het management gehouden om hen bewust te maken van het nieuwe diversiteitskader en hun vaardigheden op het gebied van inclusief leiderschap te versterken. Er werd ook online opleiding aangeboden aan managers. Werkgroepen, waarin de diversiteitsambassadeurs van het bedrijf zitting hadden, analyseerden samen de problemen en de mogelijke acties die moesten worden ondernomen. Via deze groepen wil bpost zijn medewerkers betrekken bij een steeds diverser wordende werkomgeving en een inclusieve bedrijfscultuur uitbouwen waarin iedereen zich erkend en gesteund voelt.

Ten slotte is bpost verplicht om jaarlijks 2% van de salarissen en lonen te besteden aan kwaliteitsopleiding voor zijn personeel, waarbij voorrang wordt gegeven aan de opleiding van personeel dat in contact staat met de klanten. Overeenkomstig de door bpost verstrekte informatie, werd in de loop van het jaar 2020 en 2021 respectievelijk 2,69% en 2,84% van de loonmassa van bpost besteed aan de opleiding van zijn personeel.

4. Conclusie

Voor een selectie van verplichtingen uit het 6^{de} beheerscontract, waarbij de selectie is gebaseerd op de BIPT-consumentenstudies en gesprekken met de Ombudsdienst voor de postsector, heeft het BIPT bpost bevestigd inzake de meetsystemen van deze verplichtingen. Het BIPT stelt hierbij vast dat, op basis van de door bpost aangereikte informatie, de meetsystemen die bpost toepast om de vereisten en doelstellingen uit het 6^{de} beheerscontract na te gaan op een adequate en objectieve wijze opgebouwd zijn.

Vervolgens heeft het BIPT de bpost-resultaten voor het jaar 2020 en 2021 geanalyseerd. Op basis van de door bpost toegereikte informatie concludeert het BIPT dat bpost voor beide jaren aan de verplichtingen uit het 6^{de} beheerscontract voldeed.

Vanaf 2023 zal het BIPT enerzijds een jaarlijkse rapportage van de bpost-resultaten publiceren en anderzijds 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