



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 4 FEBRUARI 2014
MET BETREKKING TOT
DE BIPT-AUDIT VAN HET EXTERNE BELEX-MEETSISTEEM VAN BPOST
VOOR DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VAN DE
PRIORITAIRE EN NIET- PRIORITAIRE BINNENLANDSE
STUKPOSTBRIEFWISSELING EN
HET INTERNE MEETSISTEEM VAN BPOST VOOR DE BINNENLANDSE
AANGETEKENDE ZENDINGEN EN DE STUKPOST-POSTPAKKETTEN**

INHOUDSOPGAVE

1. BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	3
1.1. HET JURIDISCHE KADER VAN DEZE OPDRACHT	3
1.2. DE GEDETAILLEERDE BESCHRIJVING VAN DE AUDITOPDRACHT	3
1.2.1. HET EXTERNE BELEX-MEETSYSTEEM VOOR DE PRIORITAIRE EN NIET-PRIORITAIRE STUKPOST- POSTZENDINGEN	4
1.2.2. HET INTERNE MEETSYSTEEM VOOR DE BINNENLANDSE AANGETEKENE ZENDINGEN EN STUKPOST- POSTPAKKETTEN	4
2. DE BEVINDINGEN VAN DE AUDIT	5
2.1. KORTE BESCHRIJVING VAN DE PwC-WERKZAAMHEDEN	5
2.2. FASERING VAN DE PwC-WERKZAAMHEDEN	5
2.3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE REIKWIJDTE VAN DE AUDIT	6
2.3.1. AUDIT VAN HET EXTERNE MEETSYSTEEM	6
2.3.2. AUDIT VAN HET INTERNE MEETSYSTEEM	6
3. RESULTAAT VAN DE AUDIT	6
4. CONCLUSIE	7

1. BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT¹

1.1. Het juridische kader van deze opdracht

Conform het beheerscontract en de secundaire wetgeving (het KB tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991) controleert het BIPT de onderstaande meetinstrumenten die gebruikt worden om de verzendingstermijnen van de volgende vier diensten te meten, die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
- de binnenlandse stukpost-postpakketten.

De te controleren meetinstrumenten vinden hun oorsprong in het wettelijke kader betreffende de postsector en meer specifiek in de volgende artikelen:

- artikel 144quater van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;
- artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991;
- de artikelen 8 en 9 van het koninklijk besluit tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;
- artikel 16 van het vierde beheerscontract² tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.

De verzendingstermijnen worden gemeten zodat postale gebruikers toegang hebben tot kwaliteitsvolle, regelmatige en betrouwbare dienstverlening. Het meten van verzendingstermijnen van de prioritaire stukpostbriefwisseling is zelfs een Europese verplichting.³ Dit moet ervoor zorgen dat de gebruikers toegang hebben tot een kwalitatieve universeledienstverlening.

1.2. De gedetailleerde beschrijving van de auditopdracht

Het BIPT heeft door PwC Bedrijfsrevisoren België een audit laten uitvoeren op de volgende meetsystemen:

- het externe BELEX-meetsysteem voor de prioritaire en niet-prioritaire stukpost-postzendingen;
- het interne bpost-meetsysteem voor de binnenlandse aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten.

¹ Tekst is gebaseerd op het bestek

² Op het moment van de audit was het 4de beheerscontract nog van toepassing (dezelfde wettelijke bepalingen staan ook in artikel 5 van het 5de beheerscontract)

³ Artikel 16 van de Postrichtlijn

1.2.1. Het externe BELEX-meetsysteem voor de prioritaire en niet-prioritaire stukpostpostzendingen

Het vierde beheerscontract en de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens de CEN-norm EN 13850⁴ voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508⁵ voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds.

De controle van de bovenvermelde diensten gebeurt door het externe marktonderzoeksbedrijf "Spectos GmbH" gevestigd in Duitsland te Dresden. Bpost heeft deze opdracht via een openbare aanbesteding aan het onderzoeksbureau Spectos toegekend in 2011. Sinds 1 maart 2012 is Spectos gestart met het meten van zowel de prioritaire als niet-prioritaire postzendingen. Dit meetsysteem heet het BELEX-meetsysteem.

Het BELEX-meetsysteem is gebaseerd op de Europese norm EN 13850 voor de prioritaire zendingen en de EN 14508 voor de niet-prioritaire zendingen. Het BELEX-meetsysteem werkt via het verzenden van testbrieven door enquêtemedewerkers. Deze testbrieven moeten representatief zijn voor de echte poststromen van bpost. Met deze testbrieven wordt berekend hoeveel zendingen op tijd worden bezorgd, dit wil zeggen één dag nadat de brief vóór het laatste lichtingsuur is gepost voor de prioritaire brieven en twee dagen voor de niet-prioritaire brieven.

In de audit werd nagegaan of het meetsysteem voldoet aan de bepalingen van de Europese norm EN 13850 en EN 14508. Ook werd een verificatie gedaan van de real-mailstudie⁶ die door bpost werd uitgevoerd in het jaar 2010.

De audit heeft met name de volgende elementen geverifieerd:

- het statistische ontwerp;
- de gebruikte methode;
- de real-mailstudie;
- de resultaten;
- de audit van het panel inclusief de instructies gegeven aan de enquêtemedewerkers;
- de interne kwaliteitscontroles.

1.2.2. Het interne meetsysteem voor de binnenlandse aangetekende zendingen en stukpostpostpakketten

Het vierde beheerscontract en de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten volgens een methode vastgelegd tussen het BIPT en bpost. Deze methode werd vastgelegd in een protocol.

In tegenstelling tot het externe meetsysteem (1.2.1) worden voor het meten van de verzendingstermijnen geen representatieve testzendingen gebruikt maar wordt gebruikgemaakt van de gegevens afkomstig van de echte poststromen. De meting gebeurt door gebruik te maken van de streepjescodes die vermeld zijn op de aangetekende zendingen en pakjes. De meting wordt in concreto gebaseerd op een vergelijking van de afgifte datum en van de datum van bestelling, door het scannen van de streepjescode op de aangetekende zendingen

⁴ Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor prioritaire stukpost

⁵ Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor niet-prioritaire stukpost

⁶ Een analyse van de werkelijke poststromen en de karakteristieken ervan

en stukpostpakketten. De meting heeft betrekking op de stukpostzendingen die afgegeven worden aan het loket van een postkantoor of het loket van een postaal servicepunt.

Voor het meetsysteem wordt gebruikgemaakt van de gegevens van de interne informaticatools van bpost met name het track and trace-systeem dat bpost gebruikt voor het in- en outscannen van de aangetekende zendingen en pakjes.

Voor het definiëren van dit meetsysteem werd op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract in november 2006 een protocol gesloten tussen het BIPT en bpost betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten.

Dit protocol is opgebouwd rond de volgende zes elementen:

- a) De scan bij afgifte;
- b) De scan bij bestelling;
- c) Controle van de resultaten;
- d) Verificatie via testzendingen van de methode zoals beschreven in de punten a) tot c);
- e) De methode zal in overeenstemming zijn met het onderstaande technische rapport van de CEN met als referentie TR 15472⁷;
- f) Rapportering.

De audit had als doel om na te gaan of het meetsysteem in lijn is met het Europese technische rapport van de CEN met als referentie TR 15472 ("Postal Services – Measurement of transit time for parcels by the use of a track and trace system") enerzijds en of de verplichtingen betreffende het protocol zijn nagekomen anderzijds.

2. DE BEVINDINGEN VAN DE AUDIT

2.1. Korte beschrijving van de PwC-werkzaamheden

PwC was belast met het uitvoeren van de audit van de postale meetsystemen zoals beschreven in punt 1. De auditopdracht bestond uit twee delen, namelijk de audit van het externe BELEX-meetsysteem van de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisselingen enerzijds en de audit van de binnenlandse aangetekende zendingen en stukpostpakketten anderzijds.

2.2. Fasering van de PwC-werkzaamheden

Deze audit werd opgesplitst in twee fases.

In de periode november 2012 tot februari 2013 werden de hierboven vermelde meetsystemen geauditeerd. PwC maakte hiervan in maart 2013 een tussentijds auditverslag.

In de periode mei 2013 tot juli 2013 bestond de opdracht in het auditen van de eindverslagen van de kwaliteitsmetingen van het jaar 2012 en werd nagegaan in welke mate de aanbevelingen van het tussentijdse verslag al werden geïmplementeerd door bpost en Spectos. De eindconclusie van de audit werd opgenomen in het finale auditverslag van september 2013.

⁷ "Postal Services – Measurement of transit time for parcels by the use of a track and trace system"

2.3. Korte beschrijving van de reikwijdte van de audit

Hierna wordt summier de reikwijdte van de audit beschreven.

2.3.1. Audit van het externe meetsysteem

De audit met betrekking tot het BELEX-meetsysteem omvatte het nakijken van de conformiteit met de hierboven vermelde normen van de volgende (sub)processen bij bpost en Spectos:

- het statistisch ontwerp (inclusief de gebruikte methode en de resultaten van de real-mailstudie uitgevoerd door bpost in 2010);
- het panelbeheer (inclusief de instructies gegeven aan de enquêtemedewerkers);
- de productie en circulatie van testbrieven;
- de dataverzameling, validatie en verwerking;
- de analyse en rapportering;
- de archivering;
- de interne kwaliteitscontroles.

2.3.2. Audit van het interne meetsysteem

Voor dit meetsysteem wordt gebruikgemaakt van de gegevens van het 'track & trace'-systeem van bpost. De audit met betrekking tot het interne meetsysteem omvatte het verifiëren van de conformiteit met de hierboven vermelde norm als ook het protocol van de volgende (sub)processen bij bpost:

- de scan bij afgifte;
- de scan bij bestelling;
- de controle van de resultaten;
- de verificatie via een beperkte steekproef van testzendingen (hetgeen door bpost uitbesteed werd aan Spectos GmbH);
- de analyse en rapportering;
- de interne kwaliteitscontroles.

3. RESULTAAT VAN DE AUDIT

Het tussentijdse PwC-verslag van mei 2013 rapporteerde een aantal bevindingen waarvan niet wordt verwacht dat ze een directe impact zouden hebben op de betrouwbaarheid van de resultaten van het meetsysteem voor het jaar 2012.

Op enkele punten waren de processen van bpost niet volledig in lijn met de vereisten gedefinieerd in de Europese standaarden of het protocol.

Voor elk van de bevindingen werd vervolgens door bpost een actieplan opgesteld om corrigerende maatregelen te nemen.

In zijn finale auditverslag rapporteerde PwC dat een aantal van de eerder in het tussentijdse verslag gerapporteerde bevindingen al afgesloten werden door corrigerende maatregelen genomen door bpost.

Voor de meerderheid van de openstaande punten heeft bpost actieplannen geformuleerd die voldoen aan de aanbevelingen van PwC maar voor enkele openstaande punten is er nog bijkomende verificatie noodzakelijk om te kunnen nagaan of de genomen maatregel voldoende is.

Het BIPT zal de resterende openstaande punten van de audit verder opvolgen in overleg met bpost.

4. CONCLUSIE

BIPT heeft aan bpost een gedetailleerd actieplan gevraagd met betrekking tot de openstaande punten.

Het BIPT zal het actieplan van nabij volgen zodat bpost de nodige acties onderneemt om de noodzakelijke maatregelen te treffen met betrekking tot de openstaande punten van de audit.

In de loop van 2014 zal het BIPT een opvolgingsaudit uitvoeren om na te gaan of de resterende openstaande punten zijn opgelost.