

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Het BIPT buigt zich over de verzendingstermijnen van bpost

Brussel, 18 maart 2026 – In opvolging van de vorig jaar uitgevoerde audit aangaande de door bpost gehanteerde systemen voor het meten van de verzendingstermijnen van brieven en pakjes heeft het BIPT een steekproef uitgevoerd met 1.200 testbrieven. Hierbij merkte het BIPT op dat bepaalde kwaliteitsdoelen in de periode van de steekproef duidelijk niet werden behaald. De resultaten werden meegedeeld aan bpost. Het BIPT uitte hierbij zijn bezorgdheid over de naleving van de verzendingstermijnen van bpost. Het BIPT zal de kwaliteitsproblematiek blijven opvolgen en wijst hierbij bpost op de mogelijke verplichte investeringen in kwaliteit indien de bij het beheerscontract vastgestelde jaarlijkse kwaliteitsobjectieven niet worden behaald.

Het BIPT heeft een eigen momentopname van de kwaliteit georganiseerd om meer zicht te krijgen op de effectieve verzendingstermijnen van bpost. Het BIPT verzond tussen 9 en 25 september 2025 400 prior-brieven, 400 non-priorbrieven en 400 rouwbrieven naar 55 residentiële adressen verdeeld over België. De prior- en non-prior brieven werden verzonden vanuit 160 willekeurig geselecteerde rode brievenbussen binnen België, de rouwbrieven vanuit 10 Belgische postkantoren.

Hoewel hiermee slechts een momentopname van de kwaliteit van de verzendingstermijnen verkregen werd, levert deze test opmerkelijke resultaten op. Wat de **prior brievenpost** betreft, werd een aanzienlijk verschil opgetekend ten opzichte van het D+1-streefdoel, aangezien slechts 73,7% van de priorbrieven één werkdag later werd bezorgd in plaats van de vooropgestelde 95%. Wanneer wordt gekeken naar het D+2-streefdoel van 97% voor deze stukken, was het verschil kleiner, met een resultaat van 92,2%. Voor **rouwbrieven** werd het D+1-streefdoel voor 95% bijna bereikt met 93,2%. De nieuwe procedure waarbij de rouwbrieven naar het postkantoor moeten worden gebracht en via een specifieke procedure worden verwerkt, lijkt toch vruchten af te werpen. Voor de laatste categorie, **non-prior brievenpost**, was het resultaat 85,7% terwijl het objectief 95% op D+3 bedraagt. Het D+4-streefcijfer voor deze categorie van 97% werd daarentegen bijna gehaald aangezien 95,5% van de non-priorbrieven uiterlijk vier werkdagen later arriveerde. De bovenstaande resultaten zijn allemaal statistisch significant. Er werden geen noemenswaardige directe geografische verschillen vastgesteld.

Het BIPT heeft de verzendingstermijnen alleen in de maand september gemeten (buiten de piekperiode van eindejaar). Bpost heeft intussen een neutralisatieaanvraag ingediend voor enkele stakingsdagen in deze periode. Niettemin stelt het BIPT enkele duidelijke pijnpunten vast die verdere opvolging vereisen. Immers, ook met neutralisatie van deze **stakingsdagen**, blijft met name de prior brievenpost ondermaats presteren door goed 10 procentpunten onder de 95% D+1-norm te eindigen, terwijl de non-priorbrievenpost dichterbij de 95% D+3-norm eindigt. Voor de rouwbrieven stelt het BIPT geen negatieve impact door stakingen vast. Het BIPT nodigt bijgevolg bpost uit, aan wie de resultaten van de de BIPT-meting werden voorgelegd, deze te onderzoeken en de nodige interne bijstellingen door te voeren.

Het BIPT blijft ook de kwaliteit van de bpost-verzendingstermijnen verder opvolgen op jaarlijkse basis, waarvoor het ook een besluit publiceert inzake de naleving van de verzendingstermijnen. Het wijst bpost in het bijzonder op de corrigerende maatregelen die het BIPT kan opleggen bij niet-naleving van

de kwaliteitsnormen op jaarbasis, waarbij bpost verplicht wordt te investeren in projecten om de kwaliteit van de verzendingstermijnen terug op te krikken.

Wat betreft de audit van het Belex-meetsysteem, stipt het BIPT aan dat het nauw zal toezien op het door bpost opgestelde actieplan en zo nodig een opvolgingsaudit zal organiseren om te waken over een correcte en tijdige implementatie ervan.

Waarom heeft het BIPT een eigen meting uitgevoerd?

Bpost moet er als universele dienstverlener op toezien dat haar diensten aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen. Zo moet bijvoorbeeld minstens 95% procent van de prioritaire binnenlandse brievenpost tot 2 kg de volgende dag worden bezorgd (D+1), en minstens 97% procent binnen twee dagen (D+2). Gelijkaardige kwaliteitsobjectieven gelden voor niet-prioritaire binnenlandse brievenpost, rouwbrieven, binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, enzovoort.

De mate waarin deze kwaliteitsdoelstellingen zijn bereikt, dient te worden gemeten door een extern onderzoeksbureau. Dit zogenaamde "Belex-meetsysteem" van bpost moet tevens aan welbepaalde normen voldoen om de betrouwbaarheid ervan te garanderen. Echter, een audit door het BIPT van het Belex-meetsysteem plaatste vraagtekens bij bepaalde aspecten van die kwaliteitsmeting. Naar aanleiding hiervan heeft het BIPT aan bpost gevraagd om een actieplan op te stellen op basis van de door de audit vastgestelde niet-conformiteiten.

Voor verdere inlichtingen:



Jimmy Smedts | Woordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Allianz Tower - Koning Albert II-laan 32 bus 10 | 1000 Brussel

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.bipt.be**

