



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 27 SEPTEMBER 2007 INZAKE DE RESULTATEN VAN DE
STUDIE MET BETREKKING TOT DE CONTROLE VAN DE
VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR DE BINNENLANDSE
PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE BINNENLANDSE
NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE
BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN, DE
BINNENLANDSE STUKPOSTPAKKETTEN EN DE BINNENKOMENDE
PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE
STUKPOSTBRIEFVENPOST VOOR HET JAAR 2006**

Mededeling betreffende de publicatie van de resultaten van de studie betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de volgende vijf diensten:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
- de binnenlandse stukpostpakketten;
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.

In tegenstelling tot de kwaliteitsmeting van 2005 is de controle van de verzendingstermijnen in 2006 aanzienlijk uitgebreid. De controle van 2005 betrof enkel de verzendingstermijnen voor prioritaire ("Prior") en niet-prioritaire ("Non-Prior") binnenlandse stukpostbriefwisseling.

Zowel het vierde beheerscontract als de secundaire wetgeving stipuleert dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, 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 ten eerste nagaan of de doelstellingen inzake verzendingstermijnen voor prioritaire en niet-prioritaire zendingen door De Post worden gehaald en ten tweede om de resultaten van deze jaarlijkse controle te publiceren.

De controle van de bovenvermelde diensten geschiedt door het onafhankelijke onderzoeksbedrijf GfK dat autonoom aan het BIPT rapporteert.

Wat de controle van de andere diensten betreft heeft het BIPT op het einde van het jaar 2006 en het begin van het jaar 2007 twee protocols afgesloten, namelijk:

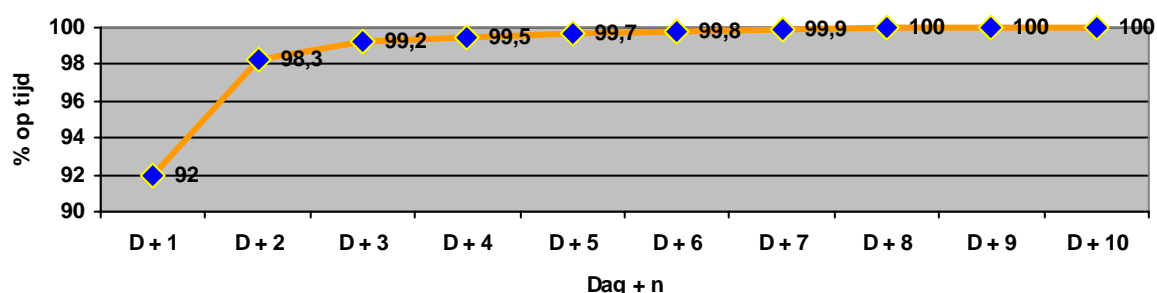
- het protocol gesloten tussen het BIPT en De Post inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract gesloten betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpakketten
- het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en De Post inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen van brievenpost tot 2 kg

Hieronder vindt u de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2006 van de hierboven vermelde diensten.

1. De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost

Uit de resultaten van de BELEX-studie ("Prior") blijkt dat 92% van de binnenlandse prioritaire post de bestemming bereikte op Dag + 1 in plaats van de vooropgestelde 95% van het vierde beheerscontract. De Post voldoet wel ruimschoots aan het tweede criterium voor de prioritaire brievenpost, daar 98,3% van de binnenlandse post de bestemming bereikte op Dag + 2, terwijl de doelstelling van het beheerscontract 97% is.

GRAFIEK 1: JAAROVERZICHT PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF ¹

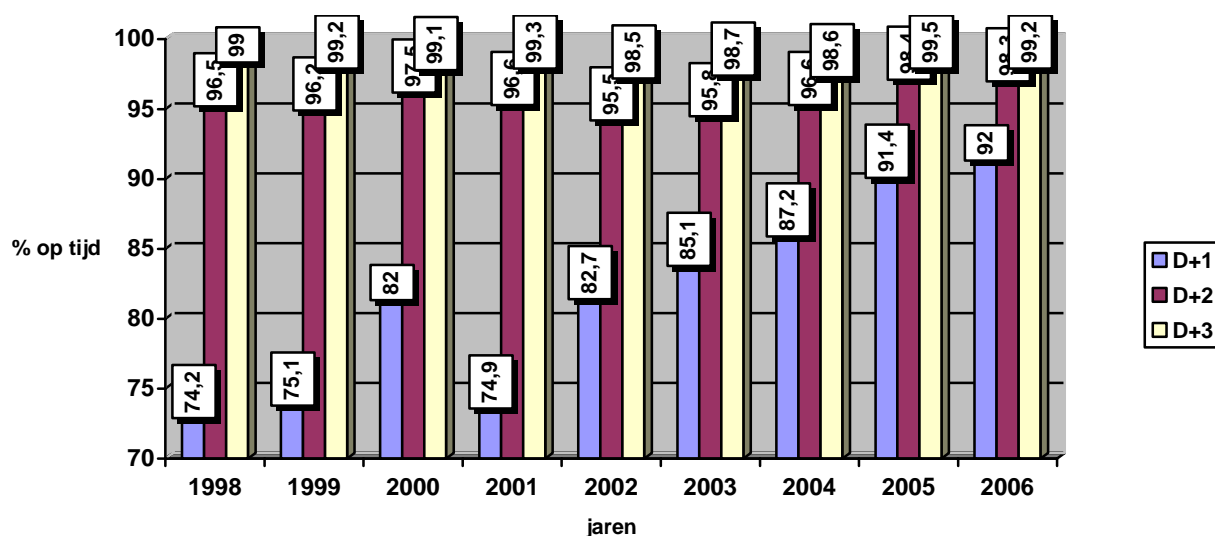


¹ GfK: Jaarboek 2006 voor het BIPT en De Post

Tegenover vorig jaar stellen wij een lichte verbetering vast betreffende Dag + 1 voor de prioritaire brievenpost, namelijk in het jaar 2006, 92% voor Dag + 1 tegenover 91,4% in het jaar 2005. Wat Dag + 2 voor de prioritaire brievenpost betreft, is het resultaat van 2006 bijna gelijk aan het resultaat van het jaar 2005, namelijk in het jaar 2006 een resultaat van 98,3% voor Dag + 2 tegenover 98,4% in het jaar 2005.

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 van 2006 het beste is van de afgelopen negen jaar. Terwijl in 1998 het resultaat 74% bedroeg voor Dag + 1 is dit in 2006 gestegen naar 92%, wat een enorme vooruitgang is, met name een procentuele stijging van 24%. Verder stellen we sinds 2002 een continue verbetering vast van de kwaliteit.

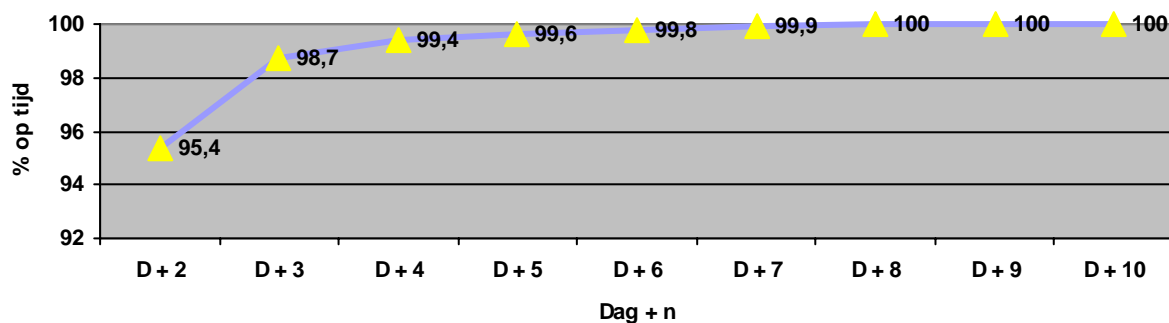
GRAFIEK 2: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 1998 TOT 2006 - % OP TIJD ²



2. De binnenlandse niet prioritaire stukpostbrievenpost

Wat de BELEX-studie ("Non-Prior") betreft, blijkt dat deze resultaten beter zijn dan wat wettelijk verplicht is conform het vierde beheerscontract. 95,4% in plaats van de vooropgestelde 95% van de binnenlandse niet-prioritaire brievenpost bereikte immers de bestemming op Dag + 2. Wat het tweede criterium voor de niet-prioritaire zendingen betreft, Dag + 3, haalt De Post ruimschoots haar doelstelling, namelijk 98,7% terwijl het streefdoel van het beheerscontract 97% is.

GRAFIEK 3: JAAROVERZICHT NIET PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFPOST - % CUMULATIEF ³



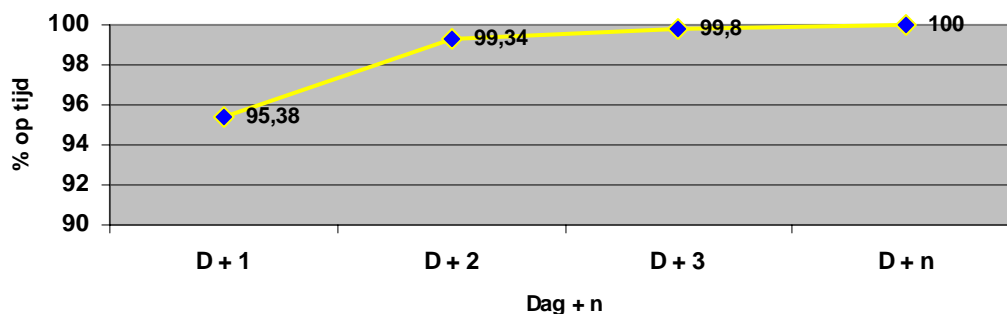
² BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 1998

³ GfK: Jaarboek 2006 voor het BIPT en De Post

3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 95,38% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de bestemming bereikte op Dag + 1 wat beter is dan de vooropgestelde 95% van het beheerscontract. De Post respecteert eveneens het tweede criterium voor de prioritaire zendingen, daar 99,34% van de binnenlandse post de bestemming bereikte op Dag + 2, terwijl de doelstelling van het beheerscontract 97% is.

GRAFIEK 4: JAAROVERZICHT AANGETEKENE STUKPOSTZENDINGEN - % CUMULATIEF ⁴



4. De binnenlandse stukpostpakketten

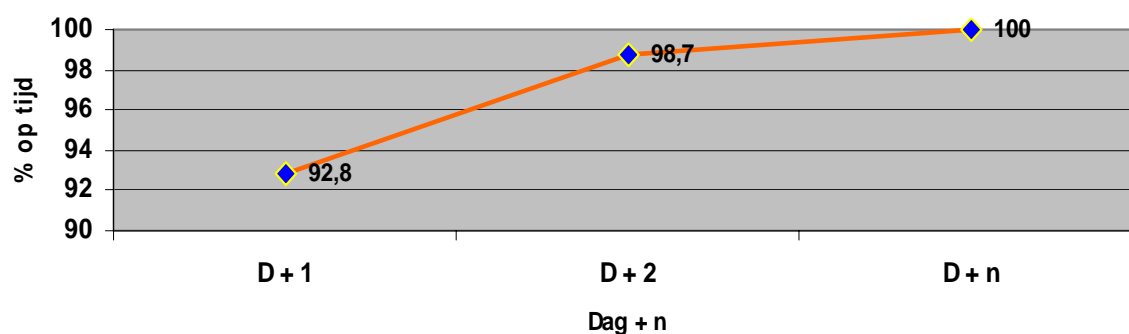
Wat de postpakketten betreft zullen de resultaten conform het protocol gesloten tussen De Post en het BIPT inzake kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenlandse stukpostpakketten slechts beschikbaar zijn vanaf 2007. Bijgevolg zullen de resultaten 2007 gepubliceerd worden in 2008.

5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

IPC⁵ meet deze binnenkomende prioritaire brievenpost conform de methode die is vastgelegd in het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en De Post inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost tot 2 kg.

Uit de resultaten van de controle van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen blijkt dat 92,8% van de binnenlandse prioritaire aangetekende brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 1 in plaats van de vooropgestelde 95% van het beheerscontract. De Post voldoet wel ruimschoots aan het tweede criterium voor de prioritaire zendingen, daar 98,7% van de binnenlandse post de bestemming bereikte op Dag + 2, terwijl de doelstelling van het beheerscontract 97% is.

GRAFIEK 5: JAAROVERZICHT BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRIJDENDE BRIEFPOST - % CUMULATIEF ⁶



⁴ Rapportering van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

⁵ IPC: International Post Corporation

⁶ GfK: Jaarboek 2005 voor het BIPT en De Post

6. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteitsindex voor het jaar 2006

De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GKK) ⁷ is de index die het percentage stukpost berekent dat op tijd geleverd wordt. De meting van de kwaliteit gebeurt aan de hand van een index gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst. Dit kleingebruikerspakket is in overeenstemming met artikel 16, 2° van het vierde beheerscontract als volgt samengesteld, met een aanduiding van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (40%);
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (27%);
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (10%);
- de binnenlandse stukpostpakketten (7%);
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (16%).

In de onderstaande tabel vindt u de resultaten van de verzendingstermijnen betreffende de kleingebruikerdiensten.

TABEL 1: ALGEMENE KWALITEIT BETREFFENDE DE NALEVING VAN DE VERZENDINGSTERMIJN

Categorie + Termijn	Gewicht	Herweging	Resultaat	Doelstelling
Prior D + 1	40	43	92%	95%
Non Prior D + 2	27	30	95,4%	95%
Aangetekende zendingen D + 1	10	10	95,4%	95%
Binnenkomende internationale brievenpost D +1	16	17	92,8%	95%
Postpakketten D + 2	7	-	-	95%
TOTALE KWALITEITSINDEX	100	100	93,5%	95%

Het globale resultaat van 93,5% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GKK) in het jaar 2006.

Naar aanleiding van de resultaten 2006 is er een overleg gepland tussen het BIPT en De Post om de resultaten te bespreken.

Het BIPT is verheugd vast te stellen dat De Post haar verplichtingen op het gebied van de verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling en binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost nakomt conform artikel 34, 2° van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Het betreft hier uitsluitend de controle van de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost waarbij de doelstelling voor D + 1 minstens 90% is.

De Post haalt bijna al de doelstellingen die haar zijn opgelegd in het vierde beheerscontract, met uitzondering van de doelstellingen voor Dag + 1 voor de prioritaire stukpostbriefwisseling (92%) en voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (92,8%).

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

⁷ Artikel 9, 2° a) van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post N.V. van publiek recht