

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 19 JUNI 2012
MET BETREKKING TOT
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2010
VAN DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE
BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE
BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN, DE
BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN EN DE BINNENKOMENDE
PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEFVENPOST**

NIET-VERTROUWELIJKE VERSIE

INHOUDSOPGAVE

1. DOEL	5
2. RETROACTA.....	5
3. CONTROLE VAN DE RESULTATEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN.....	6
3.1. WETTELIJKE BASIS.....	6
3.2. CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN	6
3.2.1. <i>De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost</i>	7
3.2.2. <i>De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost</i>	9
3.2.3. <i>De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen</i>	11
3.2.4. <i>De binnenlandse stukpost-postpakketten</i>	12
3.2.5. <i>De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost</i>	15
3.2.6. <i>De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2010</i>	16
3.2.7. <i>Sanctieregime</i>	17
3.2.8. <i>Evaluatie actieplan 2009/2010 naar aanleiding van de resultaten 2010</i>	18
3.2.9. <i>Onderhoud met bpost inzake resultaten 2010</i>	19
4. ACTIES BIPT.....	20
4.1. HERWEGING VAN HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET	20
4.2. VOLGEN BELEX-CONTRACT	20
4.3. VOLGEN TESTZENDINGEN VOOR PAKJES EN AANGETEKENDE ZENDINGEN	20
4.4. AUDIT	20
5. CONCLUSIE.....	21
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	21

GRAFIEKEN

Grafiek 1: jaaroverzicht prioritaire stukpost brievenpost - % cumulatief	7
Grafiek 2: [VERTROUWELIJK]	
Grafiek 3: verzendingstermijnen voor prioritaire brievenpost van het jaar 1998 tot 2010 - % op tijd	8
Grafiek 4: jaaroverzicht niet prioritaire stukpost brievenpost - % cumulatief	9
Grafiek 5: [VERTROUWELIJK]	
Grafiek 6: Verzendingstermijnen voor niet prioritaire brievenpost van het jaar 2003 tot 2010 - % op tijd.....	10
Grafiek 7: jaaroverzicht aangetekende stukpost zendingen - % cumulatief	11
Grafiek 8: [VERTROUWELIJK]	
Grafiek 9: Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van het jaar 2006 tot 2010 - % op tijd.....	12
Grafiek 10: Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten - % cumulatief.....	13
Grafiek 11: [VERTROUWELIJK]	
Grafiek 12: Verzendingstermijnen voor binnenlandse stukpost-postpakketten van het jaar 2007 tot 2010 - % op tijd.....	14
Grafiek 13: Jaaroverzicht binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost - % cumulatief.....	15
Grafiek 14: [VERTROUWELIJK]	
Grafiek 15: Verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost van het jaar 2006 tot 2010 - % op tijd.....	15
Grafiek 16: Resultaten van de index van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het kleingebruikerspakket sinds de inwerkingtreding van het vierde beheerscontract.....	17

TABELLEN

Tabel 1: algemene kwaliteit betreffende de eerbiediging van de verzendingstermijn	16
---	----

AFKORTINGEN

GfK Audimetrie	Het externe marktonderzoeksbureau dat het externe meetsysteem van bpost toepast betreffende de bedeling van prioritaire en niet-prioritaire stukpostbrievenpost
IPC	International Post Corporation, is een associatie van 24 postale operatoren uit Europa, Amerika en Azië
UNEX	UNEX is de commerciële naam voor het grensoverschrijdende postonderzoekssysteem dat gestart is in 1994 door IPC. Het UNEX-meetsysteem wordt gebruikt om de snelheid van de grensoverschrijdende postuitwisseling te meten tussen een 40-tal internationale postoperatoren via testzendingen. UNEX-testbrieven worden gepost in één land en gebruiken het wereldwijde postale netwerk om uiteindelijk besteld te worden in het land van de geadresseerde
CEN	Comité Européen de Normalisation – Europees comité voor normalisatie. Dit is de organisatie die in Europa verantwoordelijk is voor het ontwikkelen van Europese standaarden
EN	De belangrijkste normen van de CEN staan bekend onder de naam EN: Europese norm
<i>Track and trace</i> -systeem	Via dit systeem is het mogelijk om iedere postzending te registreren (track) zodra het in behandeling genomen wordt door de operator (op het moment van de afgifte) en het op een geïndividualiseerde manier te volgen (tracing) tijdens het hele posttraject
BELEX	Is de commerciële naam voor het postonderzoek dat gestart is in 2002 door bpost op verzoek van het BIPT en onder controle van het BIPT. Dit onderzoek heeft als hoofddoel de snelheid te meten waarmee bpost haar brieven bedielt en hiervoor wordt gebruikgemaakt van testzendingen.
Research International	Het externe marktonderzoeksbureau dat het externe grensoverschrijdende meetsysteem van IPC toepast betreffende de bedeling van grensoverschrijdende prioritaire stukpostbrievenpost

1. DOEL

1. Dit besluit beoogt de toepassing van artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit betreffende de toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991, namelijk de controle en de publicatie van de verzendingstermijnen van de volgende vijf diensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket:
 - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
 - de binnenlandse stukpost-postpakketten;
 - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.
2. In geval van niet-naleving door de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, van de normen vastgelegd in artikel 34, 2°, past het BIPT de correctiemaatregelen toe van artikel 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.
3. Dezelfde controle van de verzendingstermijnen door het BIPT is ook voorgeschreven in artikel 16 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.

2. RETROACTA

4. Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:
 - het BELEX-studie-jaarrapport 2010: Deel 1 "Prior" en Deel 2 "Non-prior" met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire en niet-prioritaire zendingen voor het jaar 2010, opgesteld door "GfK Audimetrie";
 - het schrijven van IPC betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen steunend op het "UNEX"-meetsysteem van 28 november 2011;
 - de tabellen van bpost betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de aangetekende zendingen en pakjes van 13 december 2011
 - de PowerPointpresentatie van bpost betreffende "Mail Service Operations: Quality & Customer Satisfaction" van 20 september 2011;
 - het antwoord van bpost van 1 februari 2011 en 11 april 2011 op onze vraag van 23 december 2010 en 3 maart 2011 betreffende de herweging van het kleingebruikerspakket
 - het antwoord van bpost van 13 december 2011 op onze vraag van 18 november 2011 betreffende bijkomende uitleg over de testzendingen van pakjes en aangetekende zendingen
5. De resultaten 2010 werden door de directie van bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT op 19 september 2011.
6. Op 20 december 2011 heeft de Raad van het BIPT een ontwerp besluit goedgekeurd. Dit ontwerp besluit werd via een schrijven van 23 december 2011 toegezonden naar bpost om na te gaan welke gegevens vallen onder de vertrouwelijkheid of onder het zakengeheim.

7. Op 17 januari 2012 heeft bpost ons de elementen die onder de vertrouwelijkheid of het zakengeheim vallen aangeduid. Op de raadszitting van 2 maart 2012 werd de niet vertrouwelijke versie goedgekeurd en deze werd op 6 april 2012 op de BIPT-website geplaatst voor een raadpleging.
8. Op 30 april 2012 is de raadpleging over dit besluit zonder reactie afgesloten. Bijgevolg nam de Raad dit besluit tijdens zijn raadszitting van 19 juni 2012.

3. CONTROLE VAN DE RESULTATEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN

3.1. Wettelijke basis

9. Artikel 144quater van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.
10. Artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991.
11. Artikel 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.
12. Artikel 16 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.

3.2. Controle van de verzendingstermijnen

13. Zowel het vierde beheerscontract als de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens de CEN-norm EN 13850¹ voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508² voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds.
14. De controle van de bovenvermelde diensten gebeurt door het externe marktonderzoeksbureau "GfK Audimetrie". Bpost heeft deze opdracht via een openbare aanbesteding aan het onderzoeksbureau GfK toegekend. GfK heeft deze opdracht verworven in 2001 en voert deze controles uit sinds 2002. Elke drie jaar wordt het contract echter opnieuw gegund via een openbare aanbesteding. Het huidige contract van GfK met bpost eindigt eind 2011. Het meetsysteem van de verzendingstermijnen wordt gefinancierd door bpost. De oorsprong van het meetsysteem ligt wel bij het BIPT, dat vanaf het jaar 1998 tot en met het jaar 2001 de controle van de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpostzendingen zelf heeft uitgevoerd en gefinancierd via een extern onderzoeksbureau.

¹ Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor prioritaire stukpost

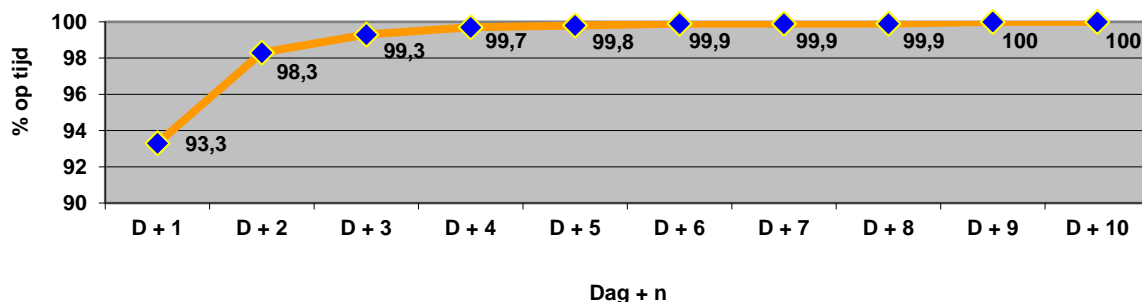
² Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor niet-prioritaire stukpost

15. Wat de inkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost betreft, bepalen het beheerscontract alsook de secundaire wetgeving dat bpost gebruikmaakt van het UNEX-meetsysteem. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC maar het onderzoek zelf wordt uitgevoerd door het externe marktonderzoeksbureau Research International. Ook deze resultaten worden jaarlijks gepubliceerd.
16. Wat betreft de andere postdiensten - pakjes en aangetekende zendingen - die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket stellen het beheerscontract en de secundaire wetgeving dat de meetmethode wordt bepaald in overleg tussen het BIPT en bpost.
17. Bijgevolg werden in het verleden twee protocols afgesloten om de meetmethode vast te leggen voor de pakjes en de aangetekende zendingen, namelijk:
- het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen van brievenpost tot 2 kg;
 - het protocol gesloten tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten.
18. De meting van de verzendingstermijnen gebeurt met een dubbel doel: enerzijds het percentage meten van verzendingstermijnen van de vijf diensten en anderzijds de resultaten van deze jaarlijkse controle publiceren.
19. Hieronder vindt men de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2010 van de hierboven vermelde diensten.

3.2.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost

20. Uit de resultaten van de BELEX-studie³ ("Prior") blijkt dat 93,3% van de binnenlandse prioritaire stukpost de bestemming bereikte op Dag + 1 en 98,3% van de binnenlandse prioritaire stukpost de bestemming bereikte op Dag + 2. Bpost haalt de doelstelling van artikel 34, 2°, a), van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, dat stelt dat minstens 90% van de binnenlandse zendingen besteld worden binnen termijn D + 1 en minstens 97% uitgereikt worden binnen termijn D + 2.

GRAFIEK 1: JAAROVERZICHT PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF⁴



³ GfK Audimetrie: Jaarboek 2010 voor het BIPT en bpost

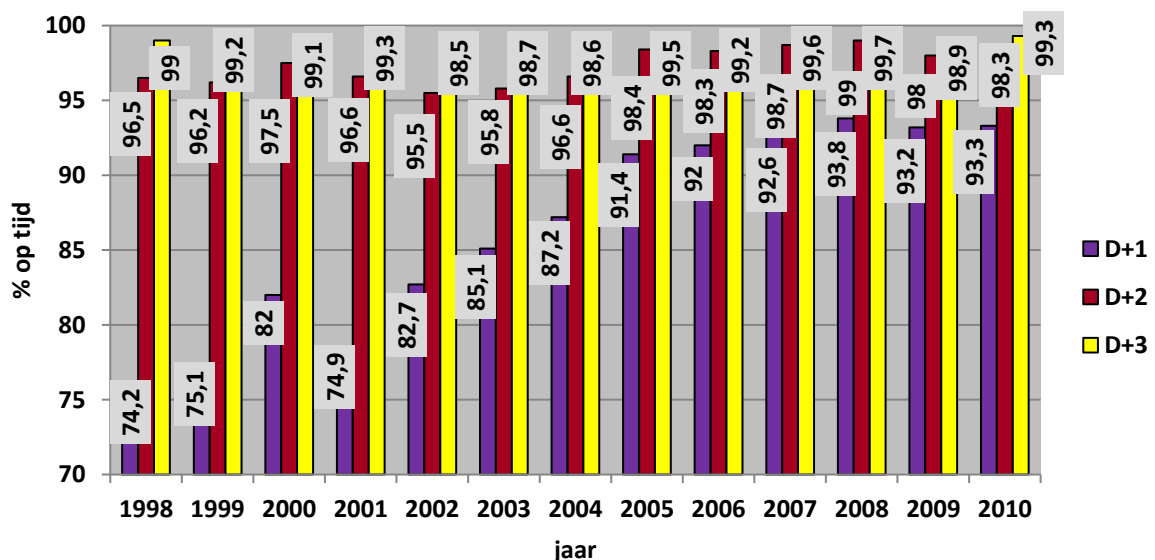
⁴ GfK Audimetrie: Jaarboek 2010 voor het BIPT en bpost

21. In 2010 werden negen inductiedagen ⁵ beschouwd als een gebeurtenis van overmacht wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden alsook voor sommige inductiedagen het vervoersverbod voor vrachtwagens op de autowegen wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden. In principe had bpost de neutralisatie gevraagd van 13 inductiedagen. Na een verificatie van de feiten op basis van elementen van bpost maar ook op basis van bijkomende informatie opgevraagd door het BIPT bij het KMI heeft het BIPT 9 inductiedagen beschouwd als force majeure. Het BIPT heeft enkel de feiten geverifieerd maar heeft niet de opportuniteit beoordeeld. Deze inductiedagen zijn geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2010. Omdat bpost in 2010 zoveel inductiedagen beschouwt als force majeure, zijn hierover nieuwe afspraken gemaakt met bpost in het bijzonder met betrekking tot de definitie van “force majeure”. Vanaf 2011 zal een gebeurtenis nog beschouwd worden als een force majeure indien het voldoet aan de volgende definitie: “Een gebeurtenis wordt gekwalificeerd als een force majeure, indien deze gebeurtenis op zijn minst de volgende karakteristieken heeft, namelijk: niet veroorzaakt door de operator die betrokken is bij de distributie of zijn onderaannemers, niet voorzienbaar is en niet vermijdbaar is. Verder zal het een zeer uitzonderlijke gebeurtenis zijn en een impact hebben op diverse dagen.” Daarnaast heeft het BIPT gevraagd om vanaf het jaar 2011 te werken via een gestandaardiseerde fiche bestaande uit externe en interne parameters om te kunnen bepalen of er sprake is van een force majeure.

22. [VERTROUWELIJK]

23. Hierna vindt men grafiek 3 met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 1998, het jaar waarin het BIPT gestart is met de onafhankelijke metingen. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2010 gestegen is tegenover 2009, namelijk van 93,2 % in 2009 naar 93,3 % in 2010. Het is evenwel een stijging tegenover 2009 maar het resultaat ligt nog steeds onder het resultaat van 2008. Het BIPT rekt erop dat in 2011 de kwaliteit verder toeneemt zodat gebruikers toegang hebben tot een hoogstaande kwalitatieve universele dienstverlening.

GRAFIEK 3: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 1998 TOT 2010 - % OP TIJD⁶



⁵ 10 februari en 1, 15, 16, 17, 18, 19, 20 en 24 december

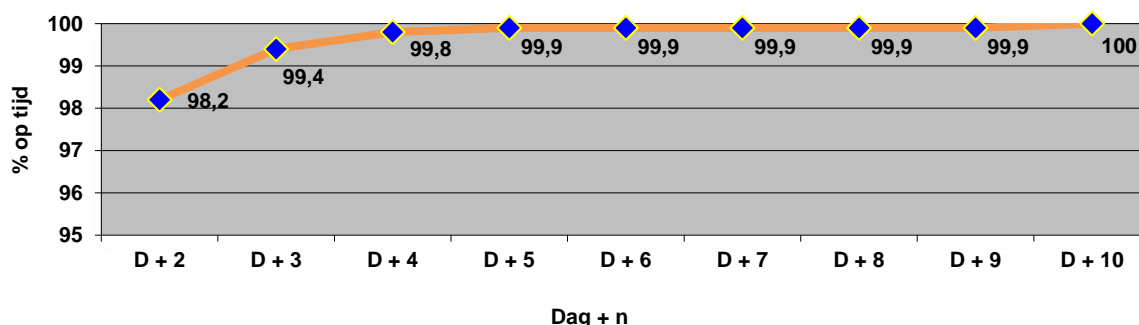
⁶ BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 1999

24. Verder stipt het BIPT aan dat bpost de voorgaande jaren haar netwerk van rode brievenbussen grondig heeft gereorganiseerd waardoor het lichtingsuur van vele brievenbussen vervroegd is. De consument heeft echter wel de keuze: ofwel zijn post dicht bij huis in de bus doen, wetend dat de lichting erg vroeg gebeurt, ofwel een brievenbus verderop gebruiken om een latere lichting te hebben. De vervroeging van het lichtingsuur heeft wel een positief effect gehad op de kwaliteit van de postbedeling.

3.2.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost

25. Uit de BELEX-studie⁷ ("Non-Prior") blijkt dat 98,2% van de binnenlandse niet-prioritaire brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 2 en 99,4% van de binnenlandse niet-prioritaire zendingen op Dag + 3.

GRAFIEK 4: JAAROVERZICHT NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF⁸



26. In 2010 werden negen inductiedagen⁹ beschouwd als een gebeurtenis van overmacht wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden alsook voor sommige inductiedagen het vervoersverbod voor vrachtwagens op de autowegen wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden. Het BIPT heeft de feiten geverifieerd maar heeft niet de opportuniteit beoordeeld. Deze normdatums zijn geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2010.

27. [VERTROUWELIJK]

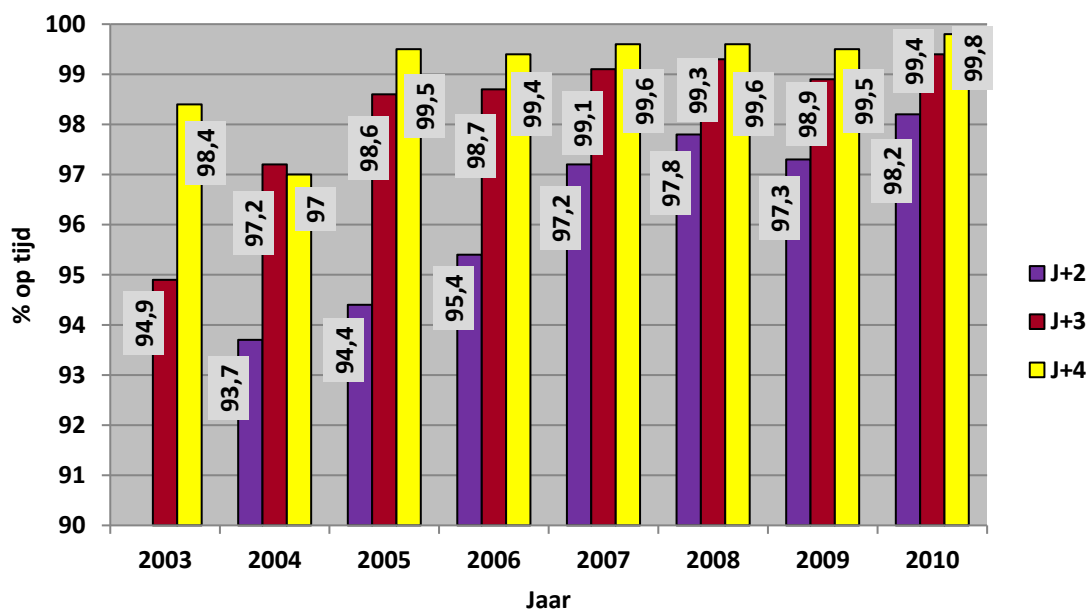
⁷ GfK Audimetrie: Jaarboek 2010 voor het BIPT en bpost

⁸ GfK Audimetrie: Jaarboek 2010 voor het BIPT en bpost

⁹ 10 februari en 1, 15, 16, 17, 18, 19, 20 en 24 december

28. Op grafiek 6 vindt men de resultaten van de niet-prioritaire zendingen vanaf het jaar 2002. Dit is het jaar waarin bpost gestart is met zijn aanbod van niet-prioritaire brievenpost. Eind 2002 introduceerde bpost een specifiek aanbod van prioritaire en niet-prioritaire brieven die de keuze liet aan de gebruikers om te kiezen voor de snellere maar duurdere prioritaire zendingen of de goedkopere maar tragere niet-prioritaire zendingen. Het vierde beheerscontract stipuleerde dat vanaf de operationele indienststelling van de nieuwe sorteercentra in 2007, het onderscheid verdwijnt tussen "Prior" en "Non Prior" voor de binnenlandse stukpostbriefwisseling gefrankeerd tegen het volle tarief in de vorm van postzegels. Sinds 2007 is het niet-prioritaire aanbod in principe enkel nog toegankelijk voor professionele gebruikers en niet meer voor particulieren aangezien het niet-prioritaire aanbod niet aangeboden wordt via postzegels maar enkel via een andere frankeringswijze zoals frankermachines. Het is nu eerder een dienstverlening aan de bedrijfswereld. Het betreft metingen die zijn uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, GfK. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2010 duidelijk beter zijn, namelijk van 97,3% in 2009 naar 98,2% in 2010. Dit is het beste resultaat sinds de introductie van de niet-prioritaire zendingen in het jaar 2003.

GRAFIEK 6: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR NIET-PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 2003 TOT 2010 - % OP TIJD¹⁰

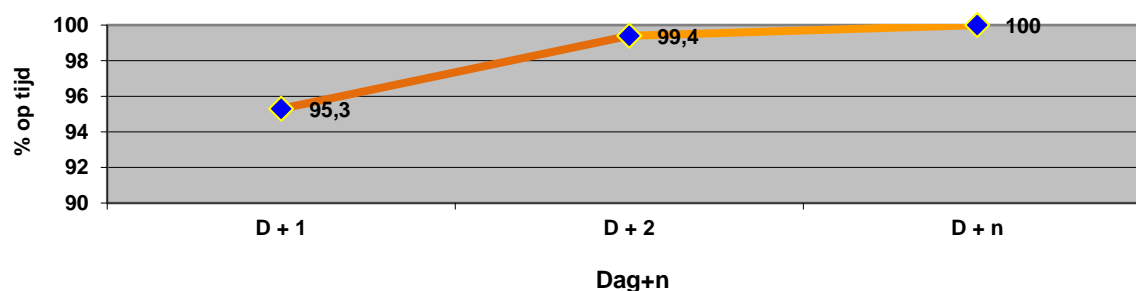


¹⁰ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2002

3.2.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

29. Bpost meet de aangetekende zendingen conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de aangetekende binnenlandse stukpostzendingen.
30. In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen wordt de verzendingstermijn voor de aangetekende zendingen door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het bovenvermelde protocol. Het betreft een intern meetsysteem dat gebruikmaakt van de gegevens van het interne barcodesysteem van de Belgische post steunend op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het "track and trace"-volgsysteem voor de aangetekende zendingen.
31. Conform het protocol is bpost namens het BIPT verplicht om via een onafhankelijk onderzoeksbureau een steekproef te laten uitvoeren van minimaal 100 aangetekende testzendingen waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem. Bpost heeft deze verplichte externe verificatie eveneens toegewezen aan het onderzoeksbureau "GfK".
32. In 2010 werden 149 testzendingen verstuurd om na te gaan of de resultaten van de interne metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. Op basis van deze steekproef is het mogelijk de data uit het informaticasysteem van bpost te vergelijken met de realiteit. Uit deze steekproef bleek dat de resultaten¹¹ van de steekproef in lijn liggen met de interne metingen van het track en trace-systeem. Het BIPT zal evenwel vanaf 2011 een specifieke rapportering vragen van zowel GfK als bpost aan het BIPT betreffende deze testzendingen zodat het BIPT deze testzendingen beter kan verifiëren.
Op basis van deze steekproef kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost in lijn liggen met de werkelijkheid. Op basis van de testresultaten van de laatste jaren blijkt de resultaten van de testzendingen steeds iets minder goed zijn dan de resultaten van het track & trace-systeem van bpost. Dit lijkt logisch gezien er altijd iets fout kan lopen met het inscannen en uitscannen van de aangetekende zendingen, wat ook blijkt uit de testzendingen.
33. Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 95,3% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de bestemming bereikte op Dag + 1 en 99,4% op Dag + 2.

GRAFIEK 7: JAAROVERZICHT AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN - % CUMULATIEF¹²



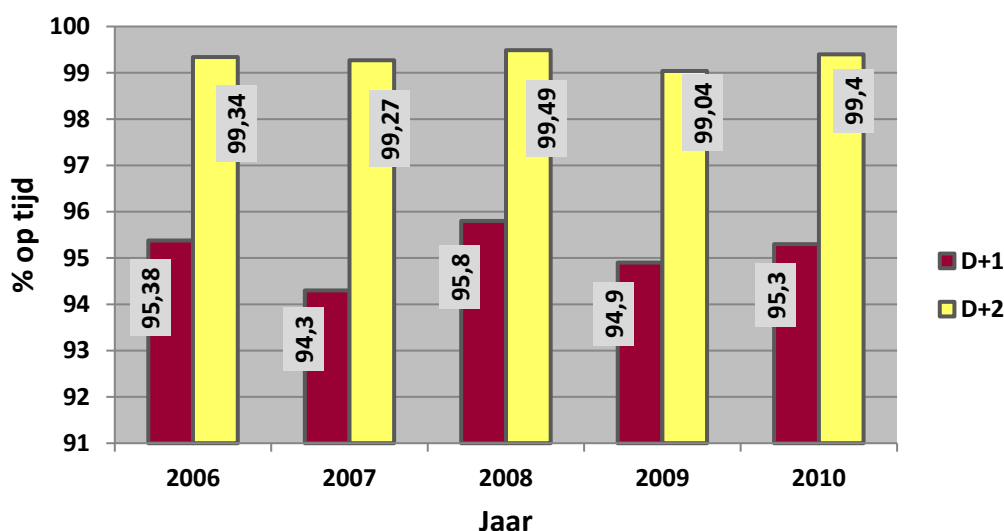
¹¹ Op basis van de 149 testzendingen was 94% op tijd met een standaardafwijking van +/- 3,8%. Dit stemt in grote mate overeen met het interne cijfer van bpost van 95,3%

¹² Rapportering van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

34. [VERTROUWELIJK]

35. Hierna vindt men grafiek 9 met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2006, het jaar waarin het BIPT gestart is met het controleren van de bestellingstermijnen van de aangetekende zendingen. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2010 gestegen zijn tegenover 2009, namelijk van 94,9% in 2009 naar 95,3% in 2010. Het is evenwel een stijging tegenover 2009 maar het resultaat ligt nog steeds onder het resultaat van 2008. Het BIPT rekt erop dat in 2011 de kwaliteit verder toeneemt zodat gebruikers toegang hebben tot een hoogstaande universele dienstverlening.

GRAFIEK 9: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR AANGETEKENE STUKPOSTZENDINGEN VAN HET JAAR 2006 TOT 2010 - % OP TIJD¹³



3.2.4. De binnenlandse stukpost-postpakketten

36. Bpost meet de binnenlandse stukpost-postpakketten conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de binnenlandse stukpost-postpakketten.

37. In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen wordt ook de verzendingstermijn voor de stukpostpakketten door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het bovenvermelde protocol. Het betreft een intern meetsysteem dat gebruikmaakt van de gegevens van het interne barcodesysteem van de Belgische post steunend op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het "track and trace"-volgsysteem voor de postpakketten.

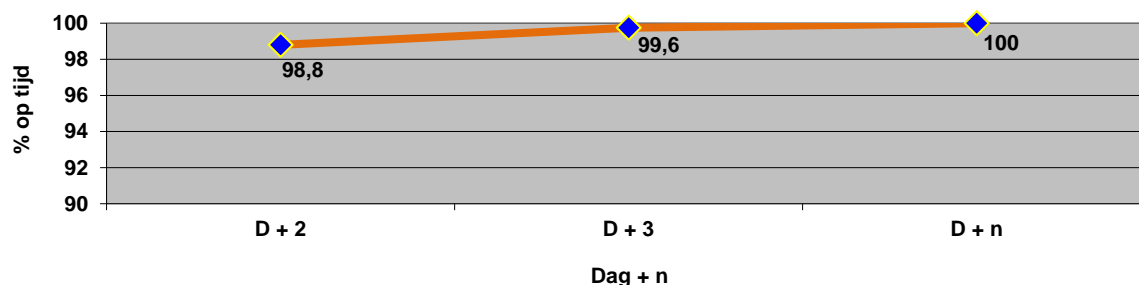
¹³ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2006

38. Conform het protocol is bpost verplicht om namens het BIPT een onafhankelijk onderzoeksbureau een steekproef te laten uitvoeren van minimaal 100 testzendingen van postpakketten waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem. Bpost heeft deze verplichte externe verificatie ook toegewezen aan het onderzoeksbureau "GfK". In 2010 werden slechts 97 testpakjes verstuurd om na te gaan of de resultaten van de interne metingen overeenstemmen met de reële testzendingen alhoewel het protocol tussen bpost en het BIPT minimaal in 100 testpakjes voorziet. Het BIPT heeft de vraag gesteld aan bpost waarom er geen 100 testpakjes zijn verstuurd. Bpost antwoordde dat GfK veel moeite heeft om panelleden te vinden die LLS-pakjes willen versturen via het loket aangezien bpost deze heeft vervangen door "24 uur"-pakjes die buiten de kwaliteitsindex vallen. Zoals bij de aangetekende zendingen blijkt dat de resultaten¹⁴ van de steekproef bijna volledig stroken met de metingen van bpost dat er een objectief verklaarbare reden is die het verschil verklaart met de metingen van bpost.

Op basis van deze steekproef kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost in lijn liggen met de werkelijkheid. Op basis van de testresultaten van de laatste jaren blijkt dat de resultaten van de testzendingen steeds iets minder goed zijn dan de resultaten van het *track & trace*-systeem van bpost. Dit lijkt logisch aangezien er altijd iets fout kan lopen met het inscannen en uitscannen van de stukpostpakketten.

39. Uit de resultaten van de controle van de binnenlandse stukpostpakketten blijkt dat 98,8% van de binnenlandse stukpostpakketten de bestemming bereikte op Dag + 2 en 99,6% op Dag + 3.

GRAFIEK 10: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN - % - CUMULATIEF¹⁵



¹⁴ Op basis van de 97 testzendingen was 97% op tijd met een standaardafwijking van +/- 3%. Dit stemt in grote mate overeen met het interne cijfer van bpost van 99%

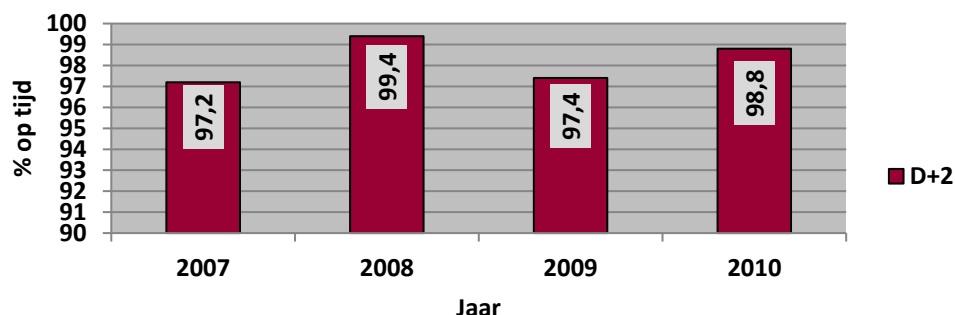
¹⁵ Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

40. Vanaf 2008 is het dienstenaanbod van de pakjes sterk gewijzigd door de introductie van een SMART-pakket (universele dienst) en het premiumpakket (niet-universele dienst)¹⁶. Tot en met 2007 vielen alle binnenlandse pakketten immers onder de benaming "kilopost", wat een non-priorproduct was (D+2). In 2008 zijn de pakketten opgesplitst in vier verschillende categorieën: Taxipost 24h (D+1), Taxipost Secur (D+1), Taxipost Paypack (D+1) en Taxipost LLS (D+2). Alleen Taxipost LLS wordt als een universele dienst beschouwd. De overige aanbiedingen van Taxipost zijn producten met toegevoegde waarde die buiten het bestek van de universele dienst vallen. De niet-universeledienstproducten zijn niet onderworpen aan de price-capreglementering en vallen dus ook niet onder het kwaliteitscontrolesysteem van het kleingebruikerspakket. Gezien de geringe commerciële promotie van bpost voor zijn universele postpakket "Taxipost LLS" is het aandeel van deze dienst in het kleingebruikerspakket sterk gedaald, namelijk 0,2% in 2009¹⁷. Het betreft 43.851 stukpostpakketjes in 2009. In 2010 is het procentuele aandeel van deze dienst in het totale kleingebruikerspakket aangepast conform de nieuwe werkelijkheid, waardoor het procentuele aandeel van deze dienst in het kleingebruikerspakket afneemt van 7% in 2009 naar 0,2% in 2010. Sinds het advies van het BIPT van 16 november 2010¹⁸ worden ten gevolge van aanpassingen aan de karakteristieken van deze diensten de Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack opnieuw als universele postdiensten beschouwd vanaf het jaar 2011 waardoor er opnieuw een herweging van het kleingebruikerspakket zal plaatsvinden in 2011 voor de kwaliteitsrapportering 2011. Tengevolge van deze aanpassing zal de doelstelling inzake uitreikingstermijn gewijzigd worden, namelijk Dag + 1 voor Taxipost 24h, Taxipost Secur, Taxipost Paypack en Dag + 2 voor Taxipost LLS. Sinds oktober 2011 wordt de commerciële naam Taxipost geleidelijk aan vervangen door de nieuwe commerciële naam Bpack.

41. [VERTROUWELIJK]

42. Hieronder vindt men een grafiek met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2007, het jaar waarin het BIPT gestart is met het controleren van de bestellingstermijnen van de stukpost-postpakketten. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2010 gestegen zijn tegenover 2009, namelijk van 97,4% in 2009 naar 98,8% in 2010. Het is evenwel een stijging tegenover 2009 maar het resultaat ligt nog steeds onder het resultaat van 2008. Het BIPT rekent erop dat in 2011 de kwaliteit verder toeneemt zodat gebruikers toegang hebben tot een hoogstaande universele dienstverlening.

GRAFIEK 12: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN VAN HET JAAR 2007 TOT 2010 - % OP TIJD¹⁹



¹⁶ Advies van de Raad van het BIPT van 30 april 2008 met betrekking tot de *smart*- en *premium*-pakjes aangeboden door bpost

¹⁷ Wegingscoëfficiënt die zal gebruikt worden voor de kwaliteitsberekening 2010 met een impact op de prijszetting 2011 – deze werden medegedeeld door bpost op 31 januari 2011 naar aanleiding van onze vraag van 23 december 2010

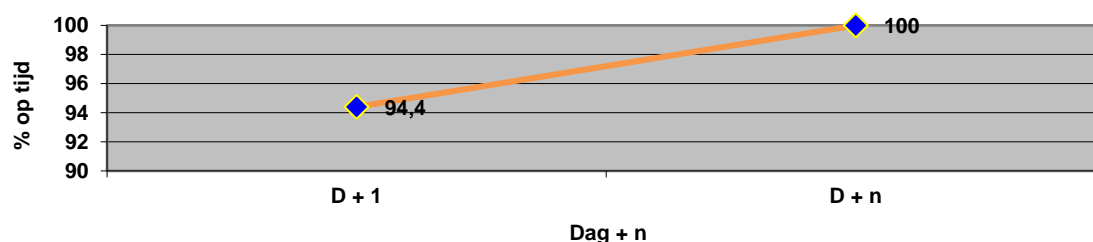
¹⁸ Advies van de Raad van het BIPT van 16 november 2010 betreffende het *premium*-aanbod van bpost inzake nationale pakketten voor particulieren (niet-contractueel)

¹⁹ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2007

3.2.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

43. IPC meet de binnenkomende prioritaire brievenpost via het externe marktonderzoeksbureau Research International conform de methode die is vastgelegd in het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost tot 2 kg.
44. Uit de resultaten van de controle van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen blijkt dat 94,4% van deze binnenkomende brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 1. Hieruit blijkt dat bpost de doelstelling haalt van artikel 34, 2°, b), van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Dit houdt in dat vanaf het ogenblik dat postzendingen in het uitwisselingskantoor in België toekomen, dezelfde verzendingstermijnen voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen gelden als voor de binnenlandse zendingen. In 2010 werd 93,3% van de binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost besteld binnen Dag + 1. De binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen werden zelfs sneller besteld met 94,4% op Dag + 1.

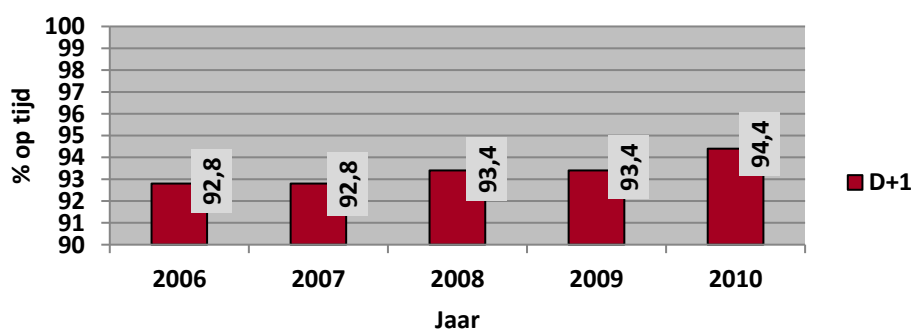
GRAFIEK 13: JAAROVERZICHT BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST - % CUMULATIEF²⁰



45. [VERTROUWELIJK]

46. Hieronder vindt men een grafiek met de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2006, het jaar waarin het BIPT gestart is met de onafhankelijke metingen. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2010 de beste zijn van de laatste vijf jaar.

GRAFIEK 15: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST VAN HET JAAR 2006 TOT 2010 - % OP TIJD²¹



²⁰ IPC rapportering aan het BIPT betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

²¹ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

3.2.6. De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2009

47. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK)²² 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. Op verzoek van het BIPT werd er na de kwaliteitscontrole 2009 een herweging gedaan door bpost van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket in 2009 die van toepassing zal worden voor de kwaliteitscontrole 2010:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (39,8%);
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (30,4%);
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (4,6%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten (0,2%);
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (25%).

48. In tabel 1 vindt men de resultaten van de verzendingstermijnen betreffende de kleingebruikersdiensten.

TABEL 1: ALGEMENE KWALITEIT BETREFFENDE DE EERBIEDIGING VAN DE VERZENDINGSTERMIJN

Categorie + Termijn	Weging	Resultaat	Doelstelling
Prior D + 1	39,8	93,3%	
Non Prior D + 2	30,4	98,2%	
Aangetekende zendingen D + 1	4,6	95,3%	
Postpakketten D + 2	0,2	98,8%	
Binnenkomende internationale brievenpost D + 1	25	94,4%	
TOTALE KWALITEITSINDEX	100	95,2%	95%

49. Het resultaat van 95,2% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) in het jaar 2010 en werd conform artikel 9 van het vierde beheerscontract gebruikt om de kwaliteitsbonus te berekenen, met name de additionele tariefverhogingsmarge naast de verhoging van het gezondheidsindexcijfer voor de postdiensten van het kleingebruikerspakket. Conform de formule²³ bedraagt deze kwaliteitsbonus 2,67% voor het jaar 2011 en kan bpost haar posttarieven met 2,67% extra verhogen boven de gezondheidsindex en de overgedragen marges. In 2011 heeft bpost haar kleingebruikerstarieven gemiddeld gewogen met 2,62% verhoogd gezien er een negatief indexcijfer was.

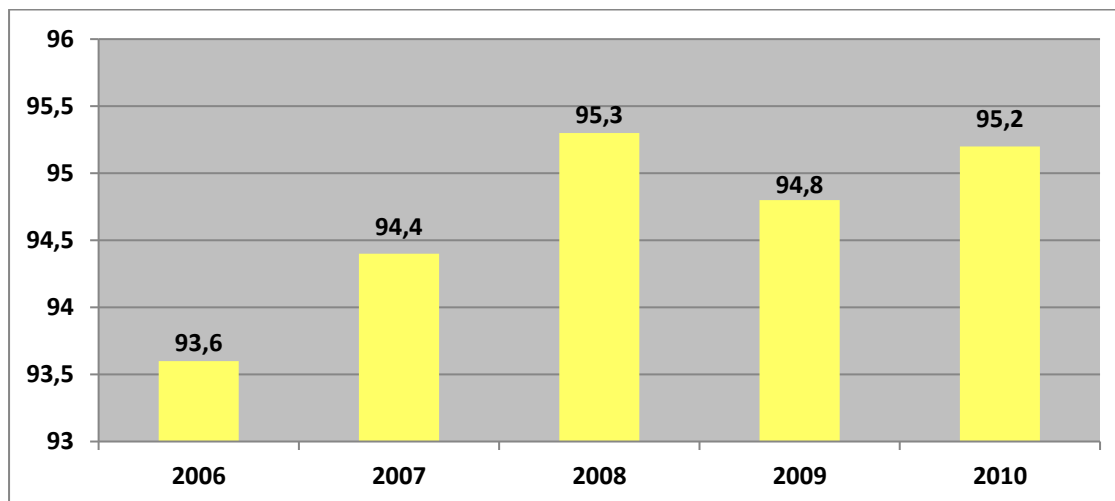
50. bpost eerbiedigt de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar 95,2% van de zendingen op tijd worden besteld terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

²² Artikel 9, 2° a) van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post NV van publiek recht

²³ $QB = (GGK-90)^2 / 1000$ met name $(95,1676-90)^2 / 1000 = 2,67\%$

51. Tegenover 2009 stelt het BIPT een toename vast van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit van 0,4%, namelijk 95,2% in 2010 tegenover 94,8% in 2009. Deze toename van kwaliteit is zeer positief aangezien bpost momenteel de algemene kwaliteitsdoelstelling haalt die vastgelegd is tussen de Staat en bpost. Het is evenwel een stijging tegenover 2009 maar het resultaat ligt nog steeds onder het resultaat van 2008

GRAFIEK 16: RESULTATEN VAN DE INDEX VAN DE GEMIDDELDE GEREALISEERDE KWALITEIT VOOR HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET SINDS DE INWERKINGTREDING VAN HET VIERDE BEHEERSCONTRACT - % OP TIJD²⁴



3.2.7. Sanctieregime

52. Er is in een sanctieregime voorzien in 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 overheidsbedrijven.

53. Artikel 8 en 9 van het bovenvermelde koninklijk besluit regelen de correctiemaatregelen in geval van niet-naleving door de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, van de verzendingstermijnen. Het sanctieregime betreft echter enkel het niet-naleven van de normen die zijn vastgesteld in 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 binnenlandse prioritaire stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost, waarbij de doelstelling voor D + 1 minstens 90% is. bpost haalt deze doelstellingen en bijgevolg is het bovenvermelde sanctieregime niet van toepassing.

²⁴ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

3.2.8. Evaluatie actieplan 2009/2010 naar aanleiding van de resultaten 2010

54. Uit de resultaten 2010 blijkt dat de maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2009 het beoogde effect hebben gehad.

55. Tijdens het onderhoud stelde bpost dat in 2009 al de volgende bijsturingsmaatregelen werden genomen. Er werden diverse acties ondernomen die kunnen onderverdeeld worden in drie grote categorieën:

- de ophaling:
 - o extra aandacht van het management inzake het correct en op het juiste tijdstip lichten van de postbussen;
 - o een sterke focus op procedures bij audits en kwaliteitscontroles;

- de bestelling:
 - o extra aandacht voor de bestelling met een specifiek actieprogramma voor de 10 zwakste uitreikingskantoren;
 - o de speciale aandacht voor de pakjes inzake scanning en performantie van de dienstverlening;
 - o de klachtenbehandeling gebruiken als een instrument om specifieke tekortkomingen in het netwerk op te sporen en op te lossen;
 - o het specifieke actieplan inzake het verminderen van de niet-correcte bestelling;
 - o het nauwgezet volgen van de poststromen via overzichtstabellen;

- de sortering:
 - o verminderen van de fouten in de sortering door:
 - het nauwgezet volgen voor elk sorteercentrum via gedetailleerde kwaliteitsindexen;
 - het continu volgen van de poststromen tussen de sorteercentra en distributiepunten;
 - extra aandacht om fouten inzake rondesortering te voorkomen;
 - het intern volgen van de containers;
 - het van nabij volgen van de verkeerde sorteringen en te late sorteringen;

 - o verminderen van te late sorteringen:
 - het volgen van de capaciteit en het beter plannen inclusief het aankopen van bijkomende sorteermachines;
 - het aanpassen van het "cut-off" uur betreffende laatste rondesortering;
 - de speciale werkgroep om de kwaliteit van de internationale post te verbeteren.

56. Verder werden in de loop van 2010 bijkomende bijsturingsmaatregelen genomen. Er werden diverse acties ondernomen die onderverdeeld kunnen worden in vier grote actiepunten:

- kwaliteitssystemen werden verder uitgewerkt onder andere via:
 - o scorecards;
 - o monitoring-instrumenten;
 - o ...
- verbeteren van de operationele managementprocessen
- motiveringssystemen:
 - o quality challenge;
 - o ...

- participatieve benadering en het continu werken aan verbetering
 - o STAR-programma;
 - o ...

3.2.9. Onderhoud met bpost inzake resultaten 2010

57. Naar aanleiding van de resultaten 2010 heeft het BIPT een onderhoud gehad met bpost om de resultaten te bespreken.
58. Tijdens het overleg heeft bpost bevestigd dat er in 2011 reeds bijsturingsmaatregelen zijn genomen, namelijk:
- Versterken van het performance management, met de volgende initiatieven
 - o *Back-to-basic*-benadering voor de dagelijkse operationele processen;
 - o Maandelijkse regionale performantierewiew (RADAR);
 - o Sterke focus op de logistieke platform met de zwakste kwaliteitscijfers;
 - o Verbeterde kwaliteitsrapportering;
 - o Introductie van een specifieke procedure voor klachtenopvolging naar de postkantoren en postbodes;
 - Toeleggen op verbeteringsprocessen, namelijk:
 - o Gebruik maken van lean management om de kwaliteitsprocessen te verbeteren;
 - o Gedetailleerde analyse van klachten om de oorzaken van klachten op te lossen;
 - People management, namelijk:
 - o Gebruik maken van langetermijncontracten voor de medewerkers;
 - o Introductie van een coachvergoeding indien een nieuwe medewerker langer blijft dan 2 maanden;
 - o Maatregelen nemen om nieuwkomers te binden aan bpost;
 - o Verminderen van de interimarbeid;
 - o Verbeteren van de opleiding voor postbodes en interims;
 - o Kwaliteitsoriëntatie vanuit het topmanagement;
 - o Toepassen van disciplinaire maatregelen indien nodig.
59. Verder heeft bpost ook al verbeteringsinitiatieven voor het jaar 2012 vastgelegd onder andere:
- Integratie van kwaliteit als een volwaardige component in het *quartely review process*
 - Introductie van een kwaliteitsbonus voor alle medewerkers van bpost

4. ACTIES BIPT

60. Het BIPT stelt 3 acties voor naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2010:

- herweging van het kleingebruikerspakket;
- volgen van het BELEX-contract;
- volgen testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen
- audit.

4.1. Herweging van het kleingebruikerspakket

61. Sinds het advies van het BIPT van 16 november 2010²⁵ worden ten gevolge van aanpassingen aan de karakteristieken van deze diensten de Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack opnieuw als universele postdiensten beschouwd vanaf het jaar 2011 waardoor er opnieuw een herweging van het kleingebruikerspakket zal plaatsvinden in 2011 voor de kwaliteitsrapportering 2011. Tengevolge van deze aanpassing zal de doelstelling inzake uitreikingstermijn gewijzigd worden, namelijk Dag + 1 voor Taxipost 24h, Taxipost Secur, Taxipost Paypack en Dag + 2 voor Taxipost LLS.

62. Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2010 vraagt het BIPT aan bpost dat er een herweging gedaan wordt in 2011 van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket zoals bepaald in artikel 16, 2° van het beheerscontract, om deze cijfers te gebruiken voor de kwaliteitscontrole 2011.

4.2. Volgen BELEX-contract

63. Verder heeft het BIPT aan bpost gevraagd om geïnformeerd te worden over de toewijzing van het nieuwe BELEX-contract voor het meten van de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling vanaf 2012. Bpost heeft het nieuwe BELEX-contract toegewezen aan het Duitse onderzoeksbureau Spectos in plaats van de huidige contractant GfK. De nieuwe contractant zal starten met de BELEX-metingen vanaf maart 2012. Begin 2012 zal het BIPT aan het nieuwe onderzoeksbureau zijn vraag stellen betreffende de specifieke BIPT-BELEX-rapportering.

4.3. Volgen testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen

64. Het BIPT zal evenwel vanaf 2011 een specifieke rapportering vragen van zowel GfK als bpost aan het BIPT betreffende deze testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen zodat het BIPT deze testzendingen beter kan verifiëren met de *track and trace*-gegevens van bpost.

4.4. Audit

65. Nadat Spectos het BELEX-meetsysteem heeft opgestart, zal het BIPT een audit doen van het meetsysteem op het einde van het jaar 2012.

²⁵ Advies van de Raad van het BIPT van 16 november 2010 betreffende het premium-aanbod van bpost inzake nationale pakketten voor particulieren (niet-contractueel)

5. CONCLUSIE

66. Het BIPT stelt vast dat bpost 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.
67. bpost haalt ook haar doelstelling van het vierde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijnen daar de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst geerbiedigd wordt, daar 95,2% van de zendingen op tijd worden besteld, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.
68. Het BIPT zal verder de eerbiediging van de kwaliteitsdoelstellingen van nabij volgen.

Beroepsmogelijkheden

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad