

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT VAN 26 NOVEMBER 2019  
BETREFFENDE DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN TIJDENS  
HET JAAR 2018 VAN DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE  
STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE  
STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE  
STUKPOSTZENDINGEN, DE BINNENLANDSE STUKPOSTPOSTPAKKETTEN  
EN DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE  
STUKPOSTBRIEFVENPOST**

**niet vertrouwelijke versie**

# INHOUDSOPGAVE

## Inhoud

1 Doel.....	3
2 Wettelijke basis.....	3
2.1. WET VAN 26 JANUARI 2018 BETREFFENDE DE POSTDIENSTEN.....	3
2.2. KONINKLIJK BESLUIT VAN 11 JANUARI 2006 TOT TOEPASSING VAN TITEL IV.....	3
2.3. KONINKLIJK BESLUIT VAN 11 JANUARI 2006 BETREFFENDE DE CORRECTIEMAATREGELEN .....	4
2.4. VIJFDE BEHEERSCONTRACT .....	5
2.5. SAMENVATTING VAN DE KWALITEITSEISEN .....	6
3 Staking.....	7
4 Retroacta .....	7
5 Controle van de verzendingstermijnen .....	7
5.1. DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING.....	8
5.2. DE BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING .....	10
5.3. DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN.....	11
5.4. DE BINNENLANDSE STUKPOSTPOSTPAKKETTEN .....	13
5.5. DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEVENPOST.....	14
6 Vaststellingen van het BIPT .....	15
7 Correctiemaatregel inzake investering in projecten ter kwaliteitsverbetering .....	16
7.1. EVALUATIE VAN DE CORRECTIEMAATREGEL DIE OPGELEGD WERD IN HET KADER VAN HET BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT VAN 15 MAART 2018 MET BETREKKING TOT DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2016 .....	16
7.2. CORRECTIEMAATREGEL.....	17
8 Besluit.....	18
9 Beroepsmogelijkheden.....	19
Bijlage: gevallen van overmacht.....	21

## 1 Doel

1. Dit besluit heeft tot doel de verzendingstermijnen tijdens het jaar 2018 te controleren voor de volgende zendingen die onder de universele postdienst vallen en die verdeeld worden door bpost, de aangewezen aanbieder van de universele postdienst:
  - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
  - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost;
  - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de binnenlandse stukpostpostpakketten.

## 2 Wettelijke basis

### 2.1. Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

2. Artikel 13, § 1, van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten (hierna “de wet van 26 januari 2018”) bepaalt dat de kwaliteitsnormen voor de aangewezen aanbieder van de universele postdienst worden vastgelegd na advies van het Instituut, bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad. Overeenkomstig artikel 13, § 1, hebben deze kwaliteitsnormen met name betrekking op de verzendingsduur, de regelmaat en de betrouwbaarheid van de binnenlandse en grensoverschrijdende diensten. Artikel 13, § 1, bepaalt eveneens dat de naleving van deze normen minstens één keer per jaar wordt gecontroleerd door het BIPT<sup>1</sup>.
3. Artikel 13, § 2, van de wet van 26 januari 2018 bepaalt dat de Koning, na advies van het BIPT, de nodige correctiemaatregelen neemt in geval van niet-naleving van deze kwaliteitsnormen.

### 2.2. Koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV

4. In toepassing van artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 houdende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd door de koninklijke besluiten van 19 april 2014 en 18 september 2017 (hierna het “KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV”), ziet de aangewezen aanbieder van de universele dienst erop toe dat een maximum van de categorie van de brievenpostzendingen van de snelste standaardcategorie wordt bezorgd op de eerste werkdag (behalve zaterdag) die volgt op de afgifte van de zendingen vóór de laatste nuttige lichter van de brievenbus, de afgifte in het postkantoor of de afhaling ter plaatse:

---

<sup>1</sup> Artikel 13, § 1, schrijft bovendien voor dat de Koning bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad bepaalt welke inlichtingen de aangewezen aanbieder van de universele dienst moet verstrekken om de controle van de kwaliteitsnormen mogelijk te maken.

- minstens 93% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling wordt verdeeld binnen termijn D+1 en minstens 97% binnen termijn D+2 gemeten volgens de CEN EN 13850-methode<sup>23</sup> (art. 34, 2°, a);
  - voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen zijn de verzendingstermijnen identiek aan die van de binnenlandse prioritaire zendingen vanaf het ogenblik dat zij in het uitwisselingskantoor in België toekomen (artikel 34, 2°, b)).
5. Artikel 36, § 1, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV bepaalt de inlichtingen die de aangewezen aanbieder van de universele dienst jaarlijks moet verstrekken aan het BIPT om de controle op de naleving van deze normen te controleren.

### 2.3. Koninklijk besluit van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen<sup>4</sup>

6. Artikel 8 van het KB van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen bepaalt dat het BIPT de aangewezen aanbieder van de universele dienst hoort in geval van niet-naleving van de normen die zijn vastgelegd in artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV.
7. Artikel 9 bepaalt dat in geval van niet-naleving van de kwaliteitsnormen betreffende de verzendingstermijnen voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling waarin artikel 34, 2°, a) voorziet, het BIPT de aangewezen aanbieder van de universele dienst kan verplichten om te investeren in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> CEN EN 13850:2012 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van terpostbezorging tot en met aflevering op adres van losse priority post en losse first class post".

<sup>3</sup> Krachtens artikel 34, 2°, a), wordt de brievenpost die gefrankeerd is met een kerstzegel die tijdens de kerstperiode door de aangewezen aanbieder van de universele dienst op de markt wordt gebracht, uitgesloten van de doelstellingen en daarmee verbonden metingen. De verzendingstermijn van D+1 wordt vervangen door een termijn van D+3 gedurende de laatste 14 dagen van de maand december en de eerste 7 dagen van de maand januari van het volgende jaar. De aangewezen aanbieder van de universele dienst kan deze periode van drie weken met maximaal 7 dagen vervroegen. 95% van de brievenpost gefrankeerd met een kerstzegel en verzonden tijdens de beschouwde periode moet worden bezorgd binnen een termijn van D+3.

<sup>4</sup> Koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van de artikelen 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en ter bepaling van de plafonds voor de schadevergoedingen en interesten die de aanbieders van postdiensten verschuldigd zijn in geval van extracontractuele aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, beschadiging en/of vertraging van een postzending tijdens de uitvoering van een postdienst in het kader van een openbare dienst (verder "het koninklijk besluit van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen").

<sup>5</sup> Wanneer de afwijking niet meer bedraagt dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm voor prioritaire zendingen (93%), kan krachtens artikel 9, § 1, van het KB van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen een verplichte investering van 600.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1%. Voor een afwijking van meer dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm voor prioritaire brievenpost (93%), kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1%.

## 2.4. Vijfde beheerscontract

8. Krachtens artikel 5 van het vijfde beheerscontract<sup>6</sup>, verbindt bpost zich ertoe om de hieronder opgegeven verzendingstermijnen in acht te nemen voor de volgende zendingen:
  - binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen D +1;
  - binnenlandse aangetekende stukpostzendingen tot 2 kg: verzending binnen D +1;
  - binnenkomende prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen D +1;
  - binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen D +2;
  - binnenlandse prioritaire stukpostpostpakketten: verzending binnen D+1;
  - binnenlandse niet-prioritaire stukpostpostpakketten: verzending binnen D+2.
9. Het percentage stukpostzendingen dat binnen de voorgeschreven termijnen wordt verdeeld (met andere woorden, het percentage stukpostzendingen die op tijd worden geleverd), wordt gemeten voor elk van deze categorieën.
10. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt (artikel 5):
  - binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling: toepassing van de norm CEN EN 13850<sup>7</sup>. De beoordeling van de naleving van de termijnen wordt gedaan onder de controle van het BIPT;
  - binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling: toepassing van de norm CEN EN 14508<sup>8</sup>. De beoordeling van de naleving van de termijnen wordt gedaan onder de controle van het BIPT;
  - prioritaire binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling: toepassing van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850<sup>9</sup>. Het vijfde beheerscontract stipuleert dat bpost gebruikmaakt van het UNEX-meetsysteem. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC (International Post Corporation);

---

<sup>6</sup> Vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost (Belgisch Staatsblad van 7/06/2013). De normen in verband met de verzendingstermijnen van de zendingen die onder artikel 5 van het vijfde beheerscontract vallen, zijn van toepassing op de zendingen verstuurd in 2018 krachtens artikel 1.1 van het zesde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

<sup>7</sup> CEN EN 13850:2012 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van terpostbezorging tot en met aflevering op adres van losse priority post en losse first class post". Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

<sup>8</sup> CEN EN 14508:2003+A1:2007 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van losse niet-prioritaire post en losse tweede-klassepost". Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

<sup>9</sup> Protocol tussen het BIPT, de IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de prioritaire binnenkomende stukpostbriefwisseling tot 2 kg (ondertekend door de IPC op 16 en 17/01/2017, door bpost op 8/02/2007 en door het BIPT). Protocol tussen het BIPT, de IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de prioritaire binnenkomende stukpostbriefwisseling tot 2 kg (ondertekend door bpost op 15/05/2018, door de IPC op 18/06/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

- voor de binnenlandse stukpostpostpakketten en de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, wordt de methode van de meting gezamenlijk bepaald door het BIPT en bpost<sup>10</sup>.
11. De resultaten van de controle van de kwaliteitsnormen worden jaarlijks gepubliceerd (artikel 5)<sup>11</sup>.
  12. Artikel 6 van het vijfde beheerscontract bepaalt dat bpost er moet op toezien dat de stukpostbriefwisseling wordt geleverd binnen de termijnen vastgelegd in artikel 5 van het vijfde beheerscontract in overeenstemming met de volgende doelstellingen:
    - minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen de voorgeschreven termijnen;
    - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen de termijnen plus één dag.
  13. Hoewel de kwaliteitsdoelstellingen in het vijfde beheerscontract hoger liggen dan in het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, stipuleert artikel 63 van het vijfde beheerscontract dat er geen sanctie van toepassing is bij de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen uit dit contract<sup>12</sup>.

## 2.5. Samenvatting van de kwaliteitseisen

14. In de tabel hieronder worden de verschillende kwaliteitseisen betreffende de verzending van de zendingen samengevat:

Dienst	KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV	Vijfde beheerscontract
de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling	93% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling	/	95% binnen een termijn van D+2 97% binnen een termijn van D+3
de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen	/	95% binnen een termijn van D+1

<sup>10</sup> Protocol overeengekomen tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de stukpost-postpakketten in binnenlandse dienst (ondertekend door het BIPT op 6/11/2006 en door bpost op 30/11/2006). Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

<sup>11</sup> De resultaten worden jaarlijks gepubliceerd op de website van het BIPT.

<sup>12</sup> Artikel 63 van het beheerscontract bepaalt nauwkeuriger gesteld dat de niet-naleving van de bezorgingstermijnen in de artikelen 5.2 tot 5.6 en artikel 6 uitgesloten zijn van enige eis tot een schadevergoeding. De bepalingen van het vijfde beheerscontract betreffende de universeledienstverplichting van bpost blijven in werking tot 31 december 2018, overeenkomstig artikel 1 van het zesde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost		97% binnen een termijn van D+2
	/	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
binnenlandse stukpostpostpakketten	/	/

### 3 Staking

15. Van 7 tot 12 november 2018 is er een grote beurtstaking van vijf opeenvolgende dagen van het personeel van bpost in zeer talrijke departementen van de onderneming geweest (in de sorteercentra, het vervoer, de verdeelcentra, de postboden en de logistieke diensten). Deze staking heeft een aanzienlijke negatieve impact gehad op de kwaliteit van de diensten<sup>13</sup> die bpost in 2018 heeft verstrekt.

### 4 Retroacta

16. De volgende hoofddocumenten werden door bpost naar het BIPT verzonden:
- de PowerPoint-presentatie van bpost van 21 januari 2019 betreffende “Mail Service Operations: Quality 2018 provisional results”;
  - het definitieve rapport van bpost van 31 januari 2019 m.b.t. het investeringsproject voor de verbetering van de kwaliteit van de prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de PowerPoint-presentatie van bpost van 14 mei 2019 betreffende “Mail Service Operations: Quality 2018”.
17. De resultaten van het jaar 2018 werden door bpost toegelicht tijdens twee gesprekken met het BIPT, die plaatsvonden op 21 januari 2019 en op 14 mei 2019.
18. Het ontwerpbesluit werd op 17 september 2019 genomen. De consultatieperiode voor bpost liep van 18 september 2019 tot 17 oktober 2019. Bpost heeft op 8 oktober 2019 gereageerd op het ontwerpbesluit.

### 5 Controle van de verzendingstermijnen

19. Overeenkomstig het vijfde beheerscontract, alsook de secundaire wetgeving wordt de naleving van de verzendingstermijnen gemeten, onder controle van het BIPT, volgens enerzijds de CEN-normen<sup>14</sup> en anderzijds de protocollen<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> Onder kwaliteit van de dienst of diensten, van de brievenpost, van de postpakketten, enz. moet worden verstaan het percentage zendingen die verdeeld worden binnen de termijnen die zijn vastgesteld in de secundaire reglementering of in het beheerscontract.

<sup>14</sup> Zie de voetnoten 7 en 8.

<sup>15</sup> Zie de voetnoten 7 tot 10.

20. De hieronder voorgestelde resultaten van de metingen van de verzendingstermijnen zijn de resultaten na correctie wegens gevallen van overmacht. Indien er zich gevallen van overmacht voordoen, kan bpost namelijk vragen om deze gebeurtenissen te neutraliseren. Het BIPT heeft de verzoeken om neutralisatie beoordeeld aan de hand van enerzijds het begrip “overmacht” dat werd gedefinieerd door de Raad van het BIPT<sup>16</sup>, en anderzijds het protocol inzake kwaliteitsmeting voor binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpostpakketten tussen het BIPT en bpost. Wanneer het BIPT van oordeel is dat een gebeurtenis zowel voldoet aan de definitie van overmacht als aan wat voorgeschreven wordt door het protocol, keurt het de neutralisatie ervan goed.
21. Een overzicht van de aanvragen voor neutralisatie en de evaluatie ervan door het BIPT is terug te vinden in de bijlage. In 2018 werden tien gebeurtenissen door het BIPT beschouwd als geval van overmacht.
22. De resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de volgende zendingen worden in het kader van dit besluit onderzocht:
  - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
  - de binnenlandse stukpostpostpakketten;
  - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.

### 5.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling

23. Grafiek 1 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2009.

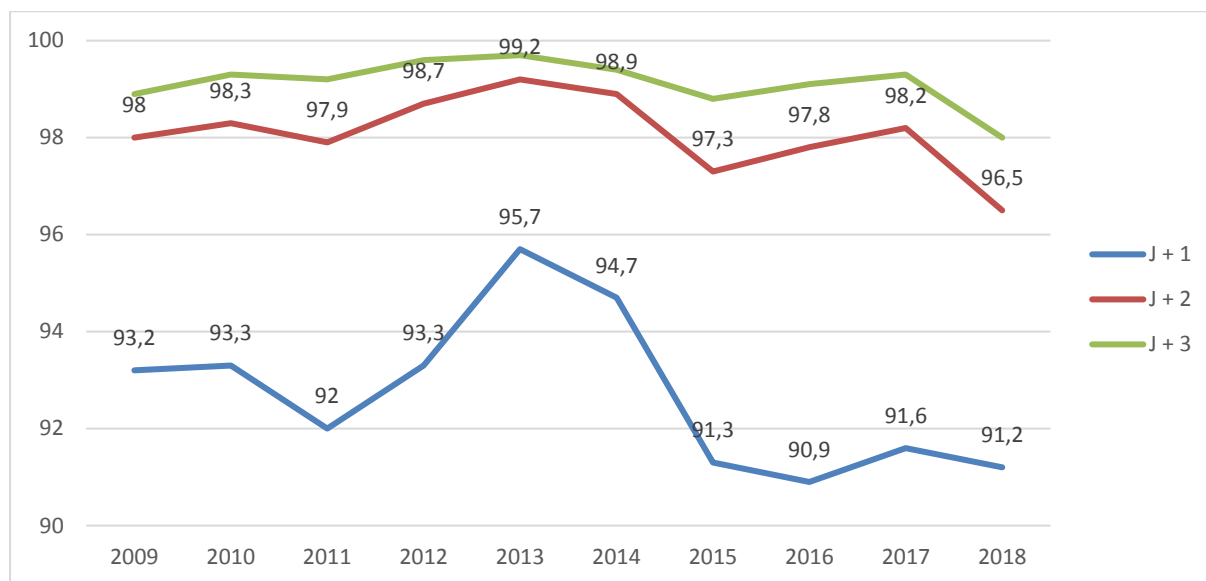
---

<sup>16</sup> 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 stukpostbrievenpost:

“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’. Overeenkomstig deze definitie vormen de stakingsacties van het bpost-personeel geen geval van overmacht (force majeure).



Grafiek 1: verzendingstermijnen van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling van 2009 tot 2018



24. Uit de resultaten van de BELEX-studie<sup>17</sup> weergegeven in grafiek 1 blijkt dat 91,2%<sup>18</sup> van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de geadresseerde bereikte op D+1 en 96,5% van die brievenpost de geadresseerde bereikte op D+2. Dit is het op één na laagste resultaat van de afgelopen tien jaar voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling. De negatieve impact van de staking waarvan hierboven sprake in punt 15 bedraagt volgens bpost circa 2,6 procentpunten op jaarbasis. Zonder die staking zou de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling volgens bpost 93,8% geweest zijn in 2018.
25. Het doel van artikel 34, 2°, a), van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, dat voorschrijft dat ten minste 93% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld moet zijn binnen een termijn van D+1 zou dus zonder de staking in kwestie door bpost bereikt zijn.
26. [VERTROUWELIJK]

<sup>17</sup> Rapport Spectos betreffende het jaar 2018 bij het BIPT toegekomen via bpost.

<sup>18</sup> In het kader van dit besluit worden de percentages en procentpunten afgerond tot op één cijfer na de komma.

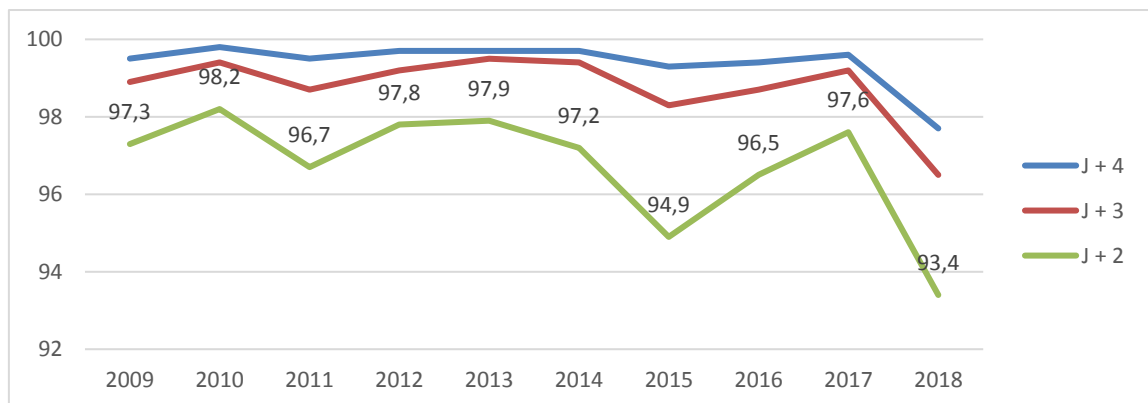
Grafiek 2: maandelijkse overzichten van de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld binnen D+1  
[VERTROUWELIJK]

27. Artikel 6 van het vijfde beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling:
- minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen D+1;
  - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen D+2.
28. Het BIPT stelt vast dat deze doelstellingen niet zijn bereikt. Overeenkomstig artikel 63 van het vijfde beheerscontract is er evenwel geen sanctie van toepassing.

## 5.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling

29. Grafiek 3 geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2009. Aan de hand van de grafiek kan worden vastgesteld dat 93,4% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling haar bestemming heeft bereikt op D+2 en 96,5% van die brievenpost de bestemming heeft bereikt op D+3. Uit de grafiek blijkt dat de resultaten van bpost in 2018 het slechtste zijn van de afgelopen tien jaar. In tegenstelling tot wat voorgeschreven is voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling zijn er geen specifieke kwaliteitsdoelstellingen vastgelegd in het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV.
30. De negatieve impact van de staking<sup>19</sup> bedraagt volgens bpost ongeveer 3,1 procentpunten op jaarbasis. Zonder die staking zou de kwaliteit van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling volgens bpost 96,5% geweest zijn in 2018.

Grafiek 3: verzendingstermijnen van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling van 2009 tot 2018



31. [VERTROUWELIJK]  
<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Zie punt 15.

<sup>20</sup> Zie punt 15.

Grafiek 4: maandelijks overzichten van de percentages van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling verzonden binnen D+2  
[VERTROUWELIJK]

32. Artikel 6 van het vijfde beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling:
  - minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen D+2;
  - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen D+3.
33. Het BIPT stelt vast dat deze doelstellingen zouden zijn bereikt zonder de staking van november 2018.

### 5.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

34. In tegenstelling tot wat voorgeschreven is voor de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling wordt de naleving van de verzendingstermijnen voor de aangetekende zendingen door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het protocol<sup>21</sup>. De controle wordt uitgevoerd door middel van een intern meetsysteem dat de gegevens van het barcodesysteem gebruikt. Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).
35. Bovendien belast bpost, overeenkomstig het protocol, een onafhankelijk onderzoeksbureau<sup>22</sup> ermee tests uit te voeren op een steekproef van minstens 310 aangetekende zendingen. Het externe meetsysteem, dat het interne meetsysteem van bpost controleert, draagt de naam PARI bis. De individuele resultaten van deze tests worden vergeleken met de resultaten van de metingen die bpost heeft uitgevoerd.
36. Grafiek 5 geeft de resultaten weer van de controles vanaf het jaar 2009. Aan de hand van deze grafiek kan worden vastgesteld dat in 2018 slechts 87,3% van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verdeeld zijn binnen een termijn van D+1, terwijl in 2017, 91,8% van dergelijke zendingen hun bestemming hebben bereikt binnen D+1. De negatieve impact van de staking<sup>23</sup> bedraagt volgens bpost ongeveer 2,9 procentpunten op jaarbasis. Zonder de voormelde staking zou de kwaliteit van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen volgens bpost 90,2% geweest zijn in 2018. Het BIPT stelt evenwel vast dat zelfs gecorrigeerd, de kwaliteit 90,2% bedraagt, wat een daling van de kwaliteit vertegenwoordigt in vergelijking met 2017.

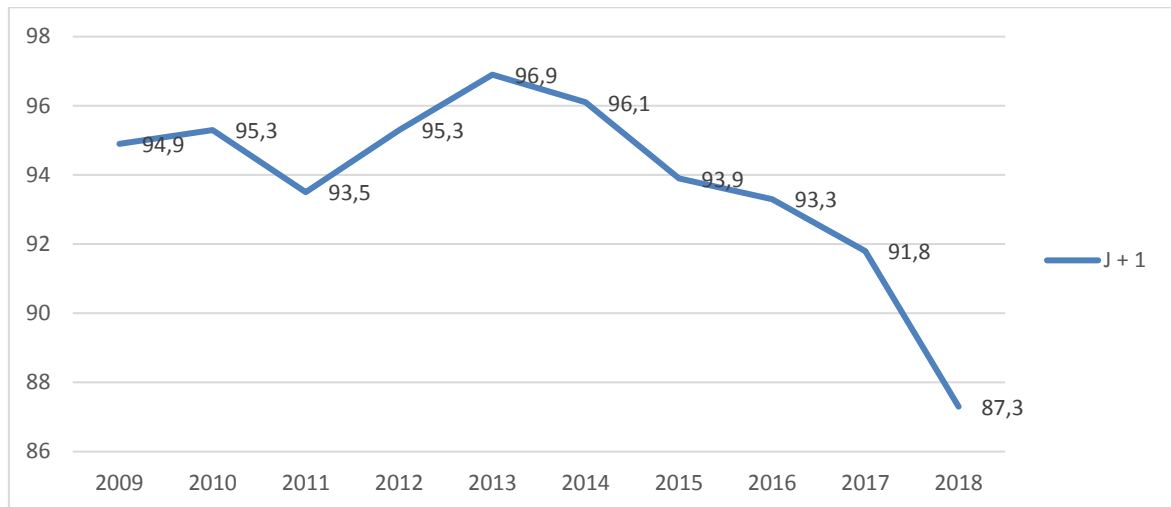
---

<sup>21</sup> Zie voetnoot 10.

<sup>22</sup> Bpost heeft die opdracht gegeven aan het studie bureau Spectos.

<sup>23</sup> Zie punt 15.

Grafiek 5: percentages van binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verzonden binnen een termijn van D+1



37. Door de resultaten van het interne meetsysteem PARI te vergelijken met de resultaten van het externe meetsysteem PARI bis voor het jaar 2018 heeft het BIPT vastgesteld dat het PARI-resultaat lager lag dan het PARI bis-resultaat (respectievelijk 87,3% en 89%). De resultaten van het externe controlesysteem zijn dus beter dan die van het interne meetsysteem van bpost.
38. Uit grafiek 6, dat per maand de percentages weergeeft van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen die verdeeld zijn binnen een termijn van D+1 in 2018, blijkt dat het vereiste kwaliteitsniveau (93% van de zendingen verdeeld binnen D+1) enkel in februari door bpost is behaald. Binnenlandse aangetekende stukpostzendingen worden immers beschouwd als binnenlandse prioritaire stukpostzendingen waaraan kosten voor aantekening worden toegevoegd.
39. [VERTROUWELIJK]

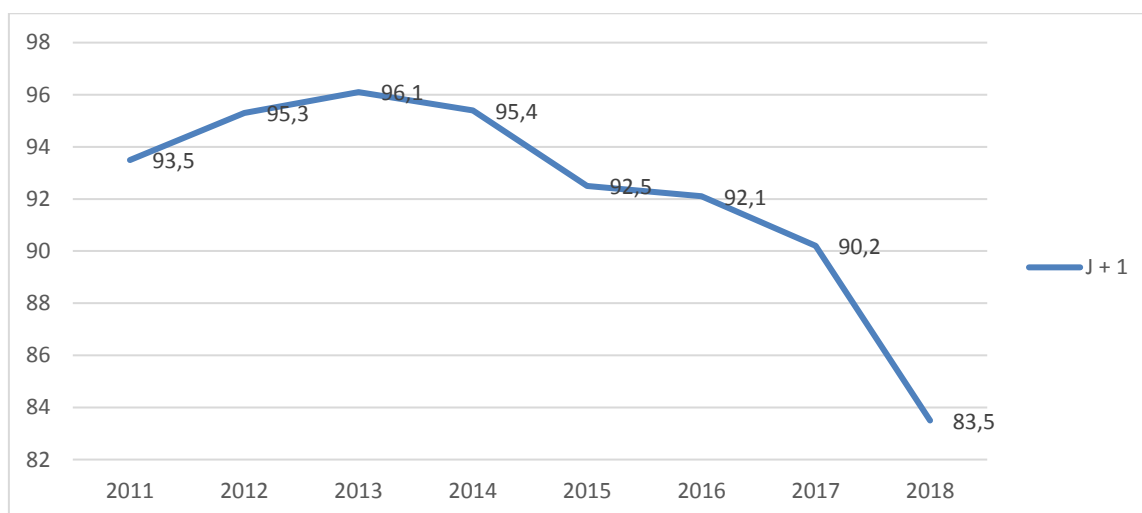
Grafiek 6: maandelijkse overzichten van de percentages van binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verdeeld binnen een termijn van D+1  
[VERTROUWELIJK]

40. Artikel 6 van het vijfde beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen:
- minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen D+1;
  - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen D+2.
41. Het BIPT stelt vast dat de eerste doelstelling niet is bereikt. Overeenkomstig artikel 63 van het vijfde beheerscontract is er evenwel geen sanctie van toepassing.

## 5.4. De binnenlandse stukpostpostpakketten

42. De verzendingstermijnen voor de binnenlandse stukpostpostpakketten worden gemeten door bpost volgens de methode die vastgesteld is in het protocol dat gesloten is tussen bpost en het BIPT<sup>24</sup>.
43. De meetmethode maakt gebruik van de gegevens van het barcodesysteem van bpost, dat steunt op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het "Track&Trace"-volgsysteem voor de postpakketten<sup>25</sup>.
44. Grafiek 7 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2011. Uit grafiek 7 blijkt dat in 2018 slechts 83,5% van de binnenlandse prioritaire stukpostpostpakketten verdeeld zijn binnen een termijn van D+1, terwijl in 2017, 90,2% van dergelijke pakketten hun bestemming hadden bereikt binnen D+1. De negatieve impact van de staking bedraagt volgens bpost ongeveer 2,6 procentpunten op jaarbasis. Zonder deze staking zou de kwaliteit van de binnenlandse stukpostpostpakketten volgens bpost 86,1% geweest zijn in 2018. Zelfs gecorrigeerd voor de staking, daalt de kwaliteit voor het vijfde opeenvolgende jaar<sup>26</sup>. De staking kan dus slechts gedeeltelijk de kwaliteitsdaling in 2018 verklaren.

Grafiek 7: percentages van binnenlandse prioritaire stukpostpostpakketten verdeeld binnen een termijn van D+1 - De jaren 2011 tot 2018



45. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 8: percentages van binnenlandse prioritaire stukpostpostpakketten die hun bestemming hebben bereikt binnen een termijn van D+1 - Maandresultaten 2018  
[VERTROUWELIJK]

<sup>24</sup> Zie voetnoot 10.

<sup>25</sup> Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).

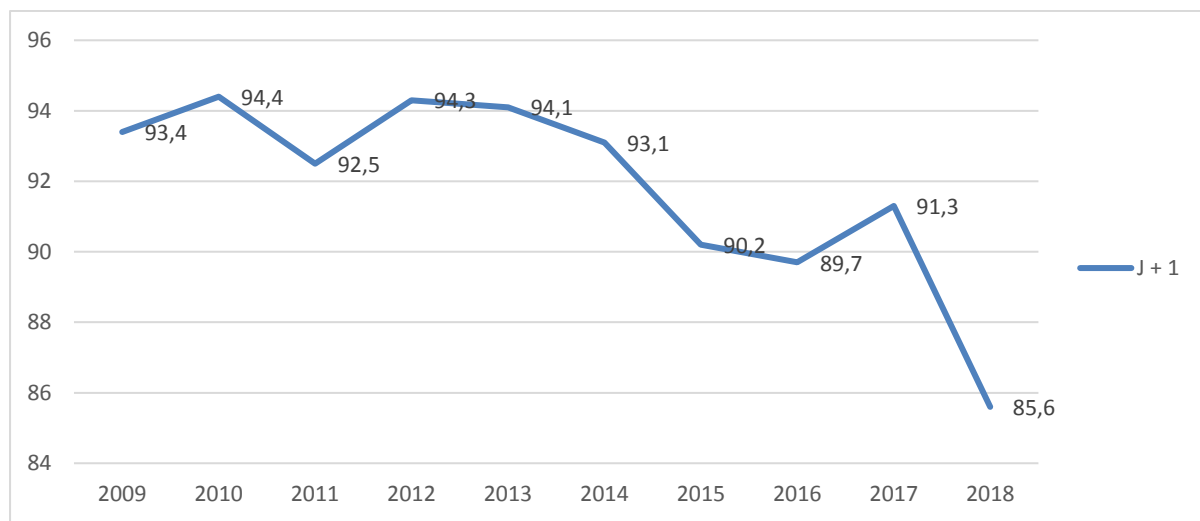
<sup>26</sup> Zelfs indien er rekening zou gehouden worden met een correctie van 2,6 procentpunten wegens de staking (zie punt 15), is de kwaliteit ten opzichte van 2017 gedaald met 4,1 procentpunten.

46. Overeenkomstig het protocol<sup>27</sup> belast bpost een onafhankelijk onderzoeksbureau ermee tests uit te voeren op een steekproef van minstens 400 postpakketten. De individuele resultaten van deze tests worden vergeleken met die van het interne meetsysteem van bpost<sup>28</sup>. De externe verificatie heeft bpost toevertrouwd aan het studie bureau Spectos.
47. Volgens het externe controlesysteem is 86,5% van de testzendingen op tijd verdeeld, terwijl volgens het interne meetsysteem van bpost dit 83,5% was. De resultaten van het externe controlesysteem zijn dus beter dan die van het interne meetsysteem van bpost.

## 5.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

48. Grafiek 9 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2009. Aan de hand van deze grafiek kan worden vastgesteld dat de kwaliteit van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost in 2018 niet zo hoog is als in 2017 (de kwaliteit gaat van 91,3% in 2017 naar 85,6% in 2018). Volgens bpost bedraagt de negatieve impact van de staking<sup>29</sup> ongeveer 3,3 procentpunten op jaarbasis. Zonder deze staking zou volgens bpost de kwaliteit van de brievenpost in kwestie 88,9% hebben bedragen in 2018. Het BIPT stelt vast, dat zelfs gecorrigeerd wegens de staking, de kwaliteit 2,4 procentpunten daalt ten opzichte van 2017. De staking kan dus slechts gedeeltelijk de kwaliteitsdaling in 2018 verklaren.

Grafiek 9: percentages van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost verdeeld binnen een termijn van D+1 - De jaren 2009 tot 2018



49. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 10: maandelijkse overzichten van de percentages van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost verzonden binnen D+1 - Jaar 2018  
[VERTROUWELIJK]

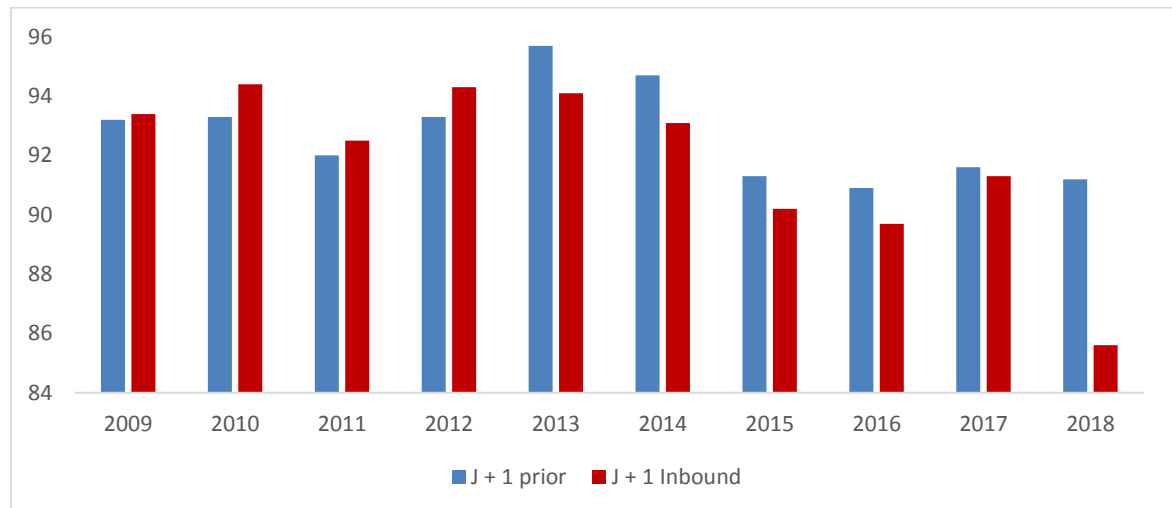
<sup>27</sup> Zie voetnoot 10.

<sup>28</sup> Het externe meetsysteem, dat het interne meetsysteem van bpost controleert, draagt de naam PARI bis.

<sup>29</sup> Zie punt 15.

50. In grafiek 11 worden de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling die de bestemming heeft bereikt binnen D+1 vergeleken met de percentages van de binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost verdeeld binnen D+1. In 2018 bedroeg het verschil tussen de twee diensten 5,6 procentpunten. Het BIPT beschikt momenteel niet over elementen om dat grote verschil te verklaren.

Grafiek 11: vergelijking tussen de percentages van de binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost die de bestemming heeft bereikt binnen D+1 en de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld binnen D+1 - Resultaten van 2009 tot 2018



51. Artikel 6 van het vijfde beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost:
- minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen D+1;
  - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen D+2.
52. Het BIPT constateert dat deze doelstellingen inzake binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost niet bereikt zijn. Overeenkomstig artikel 63 van het vijfde beheerscontract is er evenwel geen sanctie van toepassing.

## 6 Vaststellingen van het BIPT

53. Naar aanleiding van de controle van de verzendingstermijnen tijdens het jaar 2018 komt het BIPT tot de volgende vaststellingen.

54. Bpost is de verplichting niet nagekomen, die is opgelegd door artikel 34, 2°, a), van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, om ten minste 93% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling te verzenden binnen een termijn van D+1. In 2018 is immers slechts 91,2% van dergelijke brievenpost op de bestemming toegekomen binnen D+1. Zonder de uitzonderlijke staking van het bpost-personeel van 7 tot 12 november 2018 (en waarvan de negatieve impact op de resultaten in termen van kwaliteit aanzienlijk was) zou evenwel 93,8% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld zijn binnen D+1. Het BIPT stelt overigens vast dat tijdens de eerste tien maanden van 2018 de kwaliteit van de brievenpost beter is geweest dan in 2017.
55. Het BIPT stelt echter vast dat geen enkele van de volgende diensten die behoren tot de universele dienst de doelstelling heeft behaald die vastgesteld is in artikel 6 van het vijfde beheerscontract, namelijk van 95% op tijd verdeelde brievenpost: de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost. Zonder de staking zou de doelstelling evenwel gehaald zijn voor de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling.
56. Het BIPT merkt evenwel een daling van de kwaliteit van de dienst van de binnenlandse stukpostpostpakketten die niet toegerekend kan worden aan de impact van de staking. Er is immers een kwaliteitsdaling van deze dienst ten opzichte van 2017 van 4,1 procentpunten zelfs indien er rekening wordt gehouden met een correctie van de resultaten wegens de staking. Deze kan dus maar gedeeltelijk de kwaliteitsdaling van de dienst in 2018 verklaren. Dezelfde vaststelling geldt voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost, maar in mindere mate.
57. Ten slotte stelt het BIPT vast dat er in 2018 niet voldaan is aan de vereisten op het vlak van regelmatigheid en betrouwbaarheid van de diensten die voortvloeien uit de tekst van artikel 13, § 1, van de wet van 26 januari 2018 en van artikel 36, § 3, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV<sup>30</sup>.

## **7 Correctiemaatregel inzake investering in projecten ter kwaliteitsverbetering**

### **7.1. Evaluatie van de correctiemaatregel die opgelegd werd in het kader van het besluit van de Raad van het BIPT van 15 maart 2018 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2016**

58. In zijn besluit van 15 maart 2018 betreffende de controle van de verzendingstermijnen tijdens het jaar 2016, heeft de Raad van het BIPT aan bpost een correctiemaatregel opgelegd die bpost verplicht om te investeren in een specifiek project (of specifieke projecten) om op korte termijn de kwaliteit van de verzendingstermijnen van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling te verbeteren.

---

<sup>30</sup> Artikel 36, § 3. In verband met de naleving van de kwaliteitsnormen met betrekking tot de duur, de verzending, de regelmatigheid en de betrouwbaarheid van de binnenlandse en grensoverschrijdende diensten, wordt onder toezicht van het Instituut een studie verricht door een onafhankelijke instelling over de besteltermijnen van de brievenpostzendingen die onder de snelste standaardcategorie vallen volgens de normen vermeld in artikel 34, 2°, a).



59. In een brief van 2 mei 2018 heeft bpost twee investeringsprojecten aan het BIPT voorgesteld: het “Boost Quality”-project en het “Antennes BELEX”-project.
60. [VERTROUWELIJK]
61. [VERTROUWELIJK]
62. Het KB van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen bepaalt dat het BIPT de daadwerkelijke uitvoering en financiering van de projecten op basis van de correctiemaatregel controleert.
63. In zijn advies van 21 juni 2018 met betrekking tot de investeringsprojecten van bpost stelt de Raad van het BIPT: *“Bpost dient het BIPT daarom, op het eind van elk kalenderkwartaal van 2018<sup>31</sup>, een voortgangsanalyse te bezorgen met specificaties omtrent enerzijds de uitvoering van het project en anderzijds de financiering ervan.”*
64. Op 8 oktober 2018 heeft bpost de eerste trimestriële rapportering betreffende de uitvoering van de investeringsmaatregelen verzonden naar het BIPT. Dit verslag werd becommentarieerd in het besluit van de Raad van het BIPT van 1 februari 2019<sup>32</sup>. In zijn besluit van 1 februari 2019 stelde het BIPT vast op basis van dat verslag dat (i) in de eerste acht maanden van 2018 de kwaliteit in de sorteercentra Antwerpen X en Brussel X verbeterd was en dat (ii) globaal de kwaliteit van de verzendingstermijnen over de eerste acht maanden van 2018 gestegen was naar 94,7% voor de prioritaire stukpostbriefwisseling. In zijn verslag van 8 oktober 2018 gaf bpost aan dat het “Boost Quality”-project nog niet volledig voltooid was.
65. In zijn besluit van 1 februari 2019 stelde het BIPT eveneens vast dat uit de rapportering van bpost bleek dat het tweede deel van de investeringen (nl. de BELEX-antennes), die initieel gepland waren voor september 2018, nog niet begonnen was.
66. De finale trimestriële rapportering van bpost is aan het BIPT bezorgd op 31 januari 2019. Het project “Boost Quality” (volledig voltooid op 31 december 2018) heeft de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verbeterd maar de uitzonderlijke vijfdaagse staking van november 2018 heeft een aanzienlijke negatieve impact op de algemene kwaliteit gehad. De installatie van de BELEX-antennes is gebeurd vanaf januari 2019 en heeft dus geen impact op de kwaliteit van 2018 gehad.

## 7.2. Correctiemaatregel

67. Artikel 8 van het KB van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen bepaalt dat het BIPT de aangewezen aanbieder van de universele dienst hoort in geval van niet-naleving van de normen die zijn vastgelegd in artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV.

---

<sup>31</sup> Tijdens een vergadering van 15 juni 2018 zijn bpost en het BIPT overeengekomen dat bpost twee verslagen zou opsturen (het eerste verslag aan het einde van het 3e kwartaal en het tweede aan het einde van het 4e kwartaal van 2018).

<sup>32</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 1 februari 2019 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2017.

68. Doordat bpost de kwaliteitsnormen van artikel 34, 2°, niet heeft behaald, heeft het BIPT bpost gehoord op 21 januari 2019 en 14 mei 2019. Tijdens deze hoorzittingen heeft bpost met name de aanzienlijke negatieve impact van de staking gedetailleerd op de kwaliteit van de dienstverlening in de loop van de maanden november en december 2018. Bpost heeft ook beknopt de nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst voorgesteld die het heeft gesloten met zijn sociale partners voor een periode van twee jaar. Volgens bpost heeft deze nieuwe overeenkomst het mogelijk gemaakt om opnieuw een sereen werkklimaat in de onderneming in te voeren. Bpost heeft ook de inhoud van het verslag betreffende de uitvoering van de investeringsmaatregelen uiteengezet, dat op 31 januari 2019 officieel aan het BIPT is gericht.
69. Artikel 9 van het KB van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen bepaalt de berekeningsmethode van het bedrag van de investering die het BIPT kan opleggen aan de aangewezen aanbieder van de universele dienst ingeval de kwaliteitsnorm bepaald in artikel 34, 2°, a), van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV m.b.t. de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling niet behaald wordt (93% van de zendingen moeten verdeeld worden binnen een termijn van D+1).
70. Voor een afwijking tot 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm kan een verplichte investering van 600.000 EUR worden opgelegd krachtens artikel 9, § 1, van het KB van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen voor elke afwijking van 1%. Voor een afwijking die hoger is dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm, kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1%.
71. Doordat bpost tijdens het jaar 2018 de kwaliteitsnorm vastgesteld in artikel 34, 2°, a) van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV<sup>33</sup> niet heeft gehaald, zou het BIPT bpost kunnen verplichten tot een investering van 600.000 euro in een specifiek project (of projecten) dat/die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leidt/leiden.
72. Aangezien (i) zoals uit de resultaten van 2018 blijkt, de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de eerste tien maanden van het jaar beter was dan in 2017, (ii) de staking van vijf opeenvolgende dagen in november 2018 een uitzonderlijke gebeurtenis vormt, die op de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling een negatieve impact heeft gehad van 2,6 procentpunten op jaarbasis, (iii) volgens bpost, zonder de staking, de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling 93,8%<sup>34</sup> was geweest en (iv) de gemiddelde kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling in de loop van de eerste negen maanden van 2019 gestegen is tot 96,1%, legt het BIPT geen correctiemaatregelen op in de vorm van een verplichte investering om de kwaliteit te verbeteren.

## 8 Besluit

73. Het BIPT stelt vast dat bpost de kwaliteitsnorm van 93% voor de verzending van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling niet behaald heeft voor het jaar 2018.

---

<sup>33</sup> Bpost heeft 91,2% van de zendingen m.b.t. de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld binnen D+1, terwijl de kwaliteitsnorm is bepaald op 93%.

<sup>34</sup> De kwaliteit zou de minimumvereiste van 93% van artikel 34, 2°, a), van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV overschreden hebben.

74. Het BIPT constateert dat er in 2018 een lichte daling is geweest van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling<sup>35</sup>. De staking bij bpost gedurende vijf opeenvolgende dagen in november 2018 kan deze daling verklaren. Zonder die staking zou de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling volgens bpost 93,8% geweest zijn in 2018.
75. Het BIPT stelt vast dat de kwaliteitsnorm die vastgesteld is in het beheerscontract (95% van de stukpost op tijd verdeeld) niet behaald is voor de drie diensten van brievenpostzendingen waarvoor een verzendingstermijn D+1 geldt (nl. de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost). Zonder de staking zou de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, waarvoor een verzendingstermijn D+2 geldt, volgens bpost de kwaliteitsnorm van 95% hebben behaald.
76. Na bpost te hebben gehoord op 21 januari 2019 en op 14 mei 2019 besluit het BIPT om momenteel aan bpost geen correctiemaatregelen op te leggen in de vorm van een verplichte investering om de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling te verbeteren.

## 9 Beroepsmogelijkheden

77. Overeenkomstig artikel 2, § 1, 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 hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het Marktenhof 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.
78. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door 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. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Lid van de Raad

---

<sup>35</sup> Daling met 0,4 procentpunten ten opzichte van 2017; de kwaliteit is van 91,6% in 2017 gegaan naar 91,2% in 2018.

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad

## Bijlage: gevallen van overmacht<sup>36</sup>

Gebeurtenis	Datum	Gebied	Producten	Normdata	Oordeel BIPT
Lokale stroompanne buiten sorteercentrum Bruxelles X	16/01/2018	Brussel, Vlaams-Brabant	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	16/01/2018	Akkoord tot neutralisatie
Staking socialistische vakbond	27/02/2018	Koninkrijk	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	27/02/2018 28/02/2018	Akkoord tot neutralisatie
Nationale manifestatie tegen de pensioenhervorming	16/05/2018	Koninkrijk	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	16/05/2018 17/05/2018	Akkoord tot neutralisatie
Stroompanne in de omgeving van het sorteercentrum Gent X	30/05/2018	Oost-Vlaanderen West-Vlaanderen	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	20/05/2018	Akkoord tot neutralisatie
Netwerkpennen in het sorteercentrum Gent X	14/06/2018	Oost-Vlaanderen West-Vlaanderen	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	14/06/2018	Akkoord tot neutralisatie

<sup>36</sup> Het BIPT heeft de aanvragen van bpost met betrekking tot de gevallen van overmacht op 18 juli 2018, 26 september 2018, 20 december 2018, 31 januari 2019 en 19 februari 2019 beantwoord.

Stroompanne in de omgeving van het sorteercentrum Antwerpen X	9/08/2018	Antwerpen Limburg	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	9/08/2018	Akkoord tot neutralisatie
Staking van het openbaar vervoer en openbare betoging	28/09/2018	Koninkrijk	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	28/09/2018 1/10/2018	Akkoord tot neutralisatie
Staking van het openbaar vervoer en openbare betoging	2/10/2018	Koninkrijk	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	2/10/2018 3/10/2018	Akkoord tot neutralisatie
Staking van het openbaar vervoer en openbare betoging	14/12/2018	Koninkrijk	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	14/12/2018 17/12/2018	Akkoord tot neutralisatie