



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 13 JANUARI 2016  
MET BETREKKING TOT  
DE BIPT-OPVOLGINGSAUDIT VAN HET EXTERNE BELEX-MEETSYSTEEM  
VAN BPOST VOOR DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VAN  
DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOST BRIEFWISSELING EN  
DE BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOST BRIEFWISSELING EN  
HET INTERNE MEETSYSTEEM VAN BPOST VOOR DE BINNENLANDSE  
AANGETEKENDE STUKPOST ZENDINGEN EN  
DE BINNENLANDSE STUKPOST POSTPAKKETTEN**

**Niet-vertrouwelijke versie**

## INHOUDSOPGAVE

1. BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT .....	3
1.1. HET JURIDISCHE KADER VAN DEZE OPDRACHT .....	3
1.2. DE GEDETAILLEERDE BESCHRIJVING VAN DE AUDITOPDRACHT .....	3
1.2.1. HET EXTERNE BELEX-MEETSYSTEEM VOOR DE PRIORITAIRE EN NIET-PRIORITAIRE STUKPOST- POSTZENDINGEN .....	4
1.2.2. HET INTERNE MEETSYSTEEM VOOR DE BINNENLANDSE AANGETEKENE ZENDINGEN EN STUKPOST- POSTPAKKETTEN .....	4
2. DE BEVINDINGEN VAN DE OPVOLGINGSAUDIT .....	5
3. RESULTAAT VAN DE OPVOLGINGSAUDIT .....	6
4. CONCLUSIE .....	6

## 1. BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

### 1.1. Het juridische kader van deze opdracht

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

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

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

- artikel 144quater van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;
- artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991;
- artikel 5 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.

De verzendingstermijnen worden gemeten om te verifiëren dat postale gebruikers toegang hebben tot kwaliteitsvolle, regelmatige en betrouwbare dienstverlening. Het meten van verzendingstermijnen van de prioritaire stukpostbriefwisseling is zelfs een Europese verplichting.<sup>1</sup> Dit instrument moet ertoe bijdragen dat de gebruikers toegang hebben tot een kwalitatieve universeledienstverlening.

### 1.2. De gedetailleerde beschrijving van de auditopdracht

Het BIPT heeft door PwC Bedrijfsrevisoren België een opvolgingsaudit laten uitvoeren op de openstaande punten van de initiële audit.<sup>2 3</sup> Deze initiële audit had betrekking op de volgende twee meetsystemen van bpost:

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

---

<sup>1</sup> Artikel 16 van de Postrichtlijn 97/67/EG zoals gewijzigd bij Richtlijn 2008/6/EG

<sup>2</sup> Opgeleverd op 30 september 2013

<sup>3</sup> Zie hiervoor de mededeling van de raad van het BIPT van 4 februari 2014 met betrekking tot de BIPT-audit van het externe belex-meetsysteem van bpost voor de controle van de verzendingstermijnen van de prioritaire en niet-prioritaire binnenlandse stukpostbriefwisseling en het interne meetsysteem van bpost voor de binnenlandse aangetekende zendingen en de stukpost-postpakketten.

### 1.2.1. Het externe BELEX-meetsysteem voor de prioritaire en niet-prioritaire stukpost-postzendingen

Het vijfde beheerscontract en de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens de CEN-norm EN 13850<sup>4</sup> voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508<sup>5</sup> voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds.

De controle van de bovenvermelde diensten gebeurt door het externe marktonderzoeksbureau "Spectos GmbH" gevestigd in Duitsland te Dresden. Bpost heeft deze opdracht via een openbare aanbesteding aan het onderzoeksbureau Spectos toegekend in 2011.<sup>6</sup> Sinds 1 maart 2012 is Spectos gestart met het meten van zowel de prioritaire als niet-prioritaire postzendingen. Dit meetsysteem heet het BELEX-meetsysteem.

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

In de initiële audit werd nagegaan of het meetsysteem voldoet aan de bepalingen van de Europese norm EN 13850 en EN 14508. Ook werd een verificatie gedaan van de real-mailstudie<sup>7</sup> die door bpost werd uitgevoerd in het jaar 2010.

De initiële audit heeft met name de volgende elementen geverifieerd:

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

### 1.2.2. Het interne meetsysteem voor de binnenlandse aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten

Het vijfde beheerscontract en de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten volgens een methode vastgelegd tussen het BIPT en bpost. Deze methode werd vastgelegd in een protocol.<sup>8</sup>

---

<sup>4</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>5</sup> CEN EN 14508:2003+A1:2007 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van losse niet-prioritaire post en losse tweede-klassepost"

<sup>6</sup> Het contract van Spectos (oorspronkelijk voor 3 jaar) liet een verlenging toe met twee maal 1 jaar. Een nieuwe tender wordt opgestart voor een nieuw contract dat moet ingaan op 01/03/2017.

<sup>7</sup> Een analyse van de werkelijke poststromen en de karakteristieken ervan om te garanderen dat de onderliggende steekproef zo nauw mogelijk de werkelijkheid benadert.

<sup>8</sup> 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.

In tegenstelling tot het externe meetsysteem (zie punt 1.2.1) worden voor het meten van de verzendingstermijnen geen representatieve testzendingen gebruikt maar wordt gebruikgemaakt van de gegevens afkomstig van de echte poststromen. De meting gebeurt door gebruik te maken van de streepjescodes die vermeld zijn op de aangetekende zendingen en pakjes. De meting wordt in concreto gebaseerd op een vergelijking van de afgifte datum met de datum van bestelling door middel van het scannen van de streepjescode op de aangetekende zendingen en stukpostpakketten. De meting heeft betrekking op de stukpostzendingen die afgegeven worden aan het loket van een postkantoor of een postaal servicepunt.

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

Voor het definiëren van dit meetsysteem werd op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract in november 2006 een protocol gesloten tussen het BIPT en bpost betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpostpakketten.<sup>9</sup>

Dit protocol is opgebouwd rond de volgende zes elementen:

- de scan bij afgifte;
- de scan bij bestelling;
- de controle van de resultaten;
- de verificatie via testzendingen;
- de methode zal in overeenstemming zijn met het onderstaande technische rapport van de CEN met als referentie TR 1547210;
- de rapportering.

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

## 2. DE BEVINDINGEN VAN DE OPVOLGINGSAUDIT

Het BIPT heeft door PwC Bedrijfsrevisoren België een opvolgingsaudit laten uitvoeren op de openstaande punten van de initiële audit.<sup>11</sup> Deze opvolgingsaudit liep van december 2014 tot mei 2015. Hierna wordt summier de reikwijdte van de opvolgingsaudit beschreven. Volgende opvolgingstaken werden uitgevoerd:

- Bevinding 1: audit van de Real Mail Studie;
- Bevinding 2: materiële check van het procentueel aandeel van de kerstzegel;
- Bevinding 3: materiële check van de richtlijnen aan het panel;
- Bevinding 4: materiële check van de kwaliteitscontrole voor de rest mail productie;
- Bevinding 5: inductiekanaal voor verspreiding van de testbrieven nagaan;

---

<sup>9</sup> De update van dit protocol, gebaseerd op het 6<sup>de</sup> beheerscontract, is momenteel bezig en zal begin 2016 gefinaliseerd worden.

<sup>10</sup> “Postal Services – Measurement of transit time for parcels by the use of a track and trace system”

<sup>11</sup> Mededeling van de raad van het BIPT van 4 februari 2014 met betrekking tot de BIPT-audit van het externe BELEX-meetsysteem van bpost voor de controle van de verzendingstermijnen van de prioritaire en niet-prioritaire binnenlandse stukpostbriefwisseling en het interne meetsysteem van bpost voor de binnenlandse aangetekende zendingen en de stukpost-postpakketten

- Bevinding 7: planning van de implementatie van het nieuwe IT-systeem voor de controle van postpakketten en aangetekende zendingen nagaan;
- Bevinding 9: materiële check van de rapportering track&trace systeem;
- Bevinding 10: materiële check van de rapportering van de resultaten van de testzendingen;
- Bevinding 11: materiële check van de rapportering naar het BIPT;
- Bevinding 12: de conformiteit van de werklust van de panelisten nagaan;
- Bevinding 13: de onmogelijkheid om unieke barcodes te creëren nagaan.

### 3. RESULTAAT VAN DE OPVOLGINGSAUDIT

De initiële audit concludeerde dat voor enkele punten de processen van bpost niet volledig conform waren met de vereisten gedefinieerd in de Europese standaarden of het protocol.

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

Voor de meerderheid van de openstaande punten had bpost vervolgens actieplannen geformuleerd die voldeden aan de aanbevelingen van PwC maar voor enkele openstaande punten was er nog een bijkomende verificatie noodzakelijk om te kunnen nagaan of de genomen maatregel voldoende waren.

De opvolgingsaudit gaf aan dat enkele genomen maatregelen door bpost nog verder opgelost dienden te worden om volledig conform de CEN-normen en het protocol te zijn. Deze maatregelen werden via overleg tussen het BIPT en bpost aangepast waardoor ze volgens het BIPT nu volledig in lijn zijn met de CEN-normen en het protocol.

### 4. CONCLUSIE

Het BIPT besluit dat deze auditcyclus als afgesloten kan worden beschouwd mits een correcte implementatie van de actiepunten afgesproken tussen het BIPT en bpost.

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Voorzitter van de Raad