



## BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

**BIPT**

*PERSBERICHT*

### **Het BIPT vraagt dat bpost tegemoet komt aan de gebrekkige naleving van de verzendingstermijnen**

**Brussel, 10 oktober 2016 – Uit het jaarlijks nazicht door het BIPT van de naleving van de verzendingstermijnen door bpost blijkt dat de wettelijke kwaliteitsnorm voor de uitreiking van binnenlandse prioritaire stukpost briefwisseling niet is nageleefd in 2015. Ook de resultaten van de verzendingstermijnen voor de overige gecontroleerde postdiensten zijn beduidend minder dan de vorige jaren. Het BIPT legt bpost derhalve een correctiemaatregel op in de vorm van een verplichte investering ter verhoging van de kwaliteit.**

Het BIPT voert jaarlijks een controle uit over de naleving van de verzendingstermijnen door bpost. De verzendingstermijnen van 5 postdiensten worden daarbij nagegaan: de binnenlandse prioritaire stukpost briefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpost briefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpost zendingen, de binnenlandse stukpost postpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpost brievenpost.

Uit het nazicht blijkt dat voor de eerste categorie, de binnenlandse prioritaire stukpost briefwisseling, 91,3% de bestemming bereikte op D+1 en 97,3% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+2. Dit is het laagst bereikte resultaat in de laatste 10 jaren. bpost voldoet daarmee niet aan de doelstelling uit de postwetgeving dat vereist dat 93% van de binnenlandse zendingen besteld worden binnen termijn D+1.

Ook de resultaten van de verzendingstermijnen voor de overige gecontroleerde postdiensten zijn duidelijk minder dan de vorige jaren, hetgeen zich globaal vertaalt in een afname van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit in 2015 (92,4%), zijnde de laagste score sinds 2006, waardoor doelstellingen zoals opgenomen in het vijfde beheerscontract evenmin worden behaald.

Het BIPT is van oordeel dat een dergelijke daling van de kwaliteit van de dienstverlening de regelmatigheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening in het gedrang kan brengen. Ook de Ombudsdienst voor de postsector stipte in haar laatste jaarverslag het stijgend aantal klachten aan die betrekking hebben op de uitreiking van postzendingen: niet alleen vertragingen maar ook vergissingen bij de uitreiking en verdwijningen zijn over de laatste jaren beschouwd een hardnekkig probleem.

Het BIPT verwacht dat bpost haar resultaat in de naleving van verzendingstermijnen zal terugbrengen op het niveau van de laatste drie jaren door voldoende aandacht te besteden aan de kwaliteit van dienstvoering. Het BIPT legt bpost derhalve een correctiemaatregel op in de vorm van een verplichte investering van 600.000 EUR ter verhoging van de kwaliteit. Uiterlijk op 24 oktober zal bpost een gedetailleerd investeringsproject voorleggen aan het BIPT.

Voor meer informatie (voor de journalisten), gelieve contact op te nemen met:

Dirk Appelmans  
Woordvoerder  
Tel.: 02 226 87 67

Meer info: [www.bipt.be](http://www.bipt.be)

BIPT

Ellipse Building - Gebouw C – Koning Albert II-laan 35

1030 Brussel

Tel. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

[info@ibpt.be](mailto:info@ibpt.be)