

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 12 DECEMBER 2014
MET BETREKKING TOT
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2013
VAN 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**

NIET-VERTROUWELIJKE VERSIE

INHOUDSOPGAVE

1.	DOEL.....	3
2.	RETROACTA	3
3.	CONTROLE VAN DE RESULTATEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN	4
3.1.	WETTELIJKE BASIS.....	4
3.2.	CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN	5
3.2.1.	<i>De binnenlandse prioritaire stukpost briefwisseling.....</i>	7
3.2.2.	<i>De binnenlandse niet-prioritaire stukpost briefwisseling</i>	9
3.2.3.	<i>De binnenlandse aangetekende stukpost zendingen.....</i>	10
3.2.4.	<i>De binnenlandse stukpost postpakketten.....</i>	13
3.2.5.	<i>De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpost brievenpost.....</i>	15
3.2.6.	<i>De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2013.....</i>	18
3.2.7.	<i>Sanctieregime.....</i>	20
3.2.8.	<i>Evaluatie actieplan 2012/2013 naar aanleiding van de resultaten 2013.....</i>	21
3.2.9.	<i>Onderhoud met bpost inzake resultaten 2013.....</i>	22
4.	MAATREGELEN GETROFFEN DOOR HET BIPT	22
4.1.	HERWEGING VAN HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET DOOR BPOST	22
4.2.	EEN STRICTE NALEVING VAN HET PROTOCOL TUSSEN HET BIPT EN BPOST BETREFFENDE DE AANGETEKENDE TESTZENDINGEN.....	23
4.3.	OVERLEG TUSSEN HET BIPT EN BPOST BETREFFENDE HET INTERNE MEETSISTEEM	23
4.5.	AUDIT VAN DE MEETSISTEMEN	23
5	CONCLUSIE	24
	BEROEPSMOGELIJKHEDEN	24

1. DOEL

1. Dit besluit beoogt de toepassing van artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 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 stukpostbriefwisseling.
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 5 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.

2. RETROACTA

4. Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:
 - de resultaten van de BELEX-studie voor de "Prior"- en "Non-prior"-zendingen uitgevoerd door "Spectos" in opdracht van bpost. Bpost heeft op 19 juni 2014 het BIPT via een e-mail de jaarrapportering overgezonden;
 - de tabellen van bpost, overgezonden naar het BIPT op 19 juni 2014, betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de aangetekende zendingen en pakjes inclusief de lijst van de desbetreffende testzendingen;
 - het schrijven van IPC d.d. 26 juni 2014 betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling steunend op het "UNEX"-meetsysteem;
 - het antwoord van bpost op onze vraag betreffende de herweging van het kleingebruikerspakket op 18 augustus 2014;
 - de PowerPoint-presentatie van bpost betreffende "Mail Service Operations: Quality & Customer Satisfaction" op 29 september 2014.
5. De resultaten 2013 werden door de directie van bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT op 29 september 2014.

3. CONTROLE VAN DE RESULTATEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN

3.1. Wettelijke basis

6. Artikel 144quater van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat een koninklijk besluit de kwaliteitsnormen vastlegt voor de aanbieder van de universele dienst, in casu bpost. Het koninklijk besluit bepaalt verder de inlichtingen die de aanbieder van de universele dienst aan het BIPT moet verstrekken om de controle ervan mogelijk te maken. Deze kwaliteitsnormen hebben met name betrekking op de verzendingsduur, de regelmaat en de betrouwbaarheid van de binnenlandse en grensoverschrijdende diensten. De naleving van die normen wordt één keer per jaar door het BIPT gecontroleerd.
7. Artikel 32 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 schrijft voor dat de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit berekend wordt aan de hand van een index gebaseerd op het kleingebruikerspakket dat samengesteld is uit de volgende diensten:
 - binnenlandse stukpostbriefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het "Prior"-tarief;
 - binnenlandse aangetekende stukpostzendingen tot 2 kg;
 - binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling tot 2 kg;
 - binnenlandse stukpostbriefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het "Non Prior"-tarief;
 - binnenlandse stukpost-postpakketten.
8. Verder stipuleert dit artikel dat er jaarlijks, in overleg tussen de aanbieder van de universele dienst en het BIPT, een aanduiding wordt gegeven van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket. De verzendingstermijnen zijn Dag+1 voor de eerste drie postdiensten en Dag+2 voor de laatste twee postdiensten. Voor elke postdienst van het kleingebruikerspakket wordt het percentage gemeten van de stukpostzendingen waarvoor de bovenstaande verzendingstermijnen werden gehaald, met andere woorden het percentage van de zendingen die op tijd bezorgd werden.
9. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt:
 - Wat betreft de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, wordt hierbij gebruik gemaakt van de norm CEN EN 13850 "Postdiensten – Kwaliteit van diensten – meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor prioritaire post". Het BIPT controleert de meting van de naleving van de termijnen.
 - Wat de binnenlandse niet-prioritaire stukpost-briefwisseling betreft, wordt hierbij gebruik gemaakt van de norm CEN EN 14508 "Postdiensten – Kwaliteit van diensten – meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor niet-prioritaire post". Ook hier controleert het BIPT de meting van de naleving van de termijnen.
 - In verband met de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost maakt bpost gebruik van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850.
 - Voor de andere postdiensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket wordt de methode van de meting bepaald door het BIPT in overleg met de aanbieder van de universele dienst.
10. Het BIPT publiceert jaarlijks via zijn website de resultaten van de controles van de kwaliteitscriteria.

11. Artikel 34, 2° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 stelt dat de aanbieder van de universele dienst ervoor zorgt dat een maximaal aantal zendingen van brievenpost die beantwoordt aan de snelste standaardcategorie, besteld wordt op de eerste werkdag (buiten de zaterdag) volgend op de dag van hun afgifte voor de laatste nuttige buslichting, van hun afgifte in het kantoor of van hun afhaling ter plaatse:
- binnen termijn Dag+1 minstens 90% van de binnenlandse zendingen;
 - binnen termijn Dag+2 minstens 97% van de binnenlandse zendingen;
 - vanaf het ogenblik dat de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen in het uitwisselingskantoor toekomen, gelden dezelfde verzendingstermijnen voor de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire als voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling.
12. 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 voorzien in een sanctieregime bij niet-naleving door de aanbieder van de universele dienst van de verzendingstermijnen vastgelegd in artikel 34, 2° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991. Het sanctieregime bestaat erin dat de aanbieder van de universele dienst verplicht wordt te investeren in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden.
13. Artikel 5 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht neemt in hoofdzaak de bepalingen over van artikel 32 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 en voegt daaraan nog enkele verduidelijkingen toe.
14. Het koninklijk besluit van 19 april 2014 tot wijziging 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 stelt in artikel 34, 2° dat vanaf 2014 de aanbieder van de universele dienst ervoor zorgt dat een maximaal aantal zendingen van brievenpost die beantwoordt aan de snelste standaardcategorie, besteld wordt op de eerste werkdag (buiten de zaterdag) volgend op de dag van hun afgifte voor de laatste nuttige buslichting, van hun afgifte in het kantoor of van hun afhaling ter plaatse:
- binnen termijn Dag+1 minstens 93% van de binnenlandse zendingen;
 - binnen termijn Dag+2 minstens 97% van de binnenlandse zendingen.

3.2. Controle van de verzendingstermijnen

15. Zowel het vijfde 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.

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

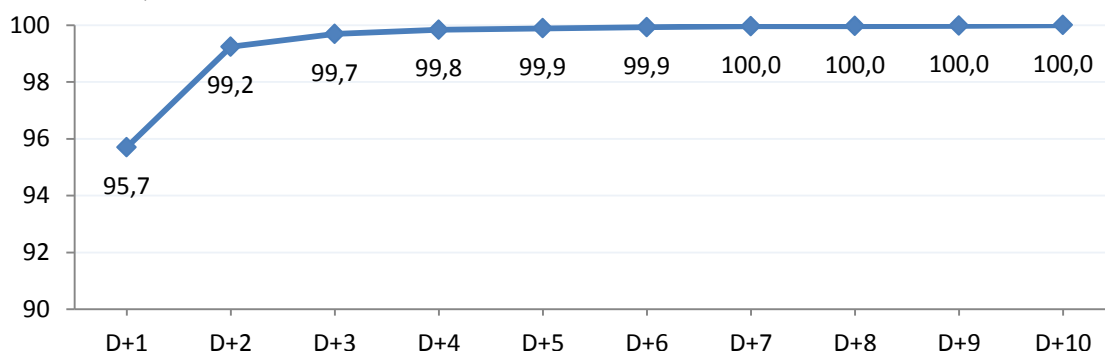
² Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor niet-prioritaire stukpost

16. 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.
17. 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 TNS UK (Verenigd Koninkrijk) en IPSOS (Duitsland). Ook deze resultaten worden jaarlijks gepubliceerd.
18. 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.
19. 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 5 van het vijfde 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 5 van het vijfde beheerscontract betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten.
20. De controle van de prioritaire en niet-prioritaire postzendingen is door bpost via een openbare aanbesteding uitbesteed aan een onafhankelijk onderzoeksbureau. Het Duitse onderzoeksbureau Spectos heeft deze opdracht bekomen. De controle van de binnenlandse pakjes en de binnenlandse aangetekende zendingen gebeurt, zoals vermeld, via een intern meetsysteem dat vastgelegd is in een protocol tussen het BIPT en bpost.
21. Een gelijkaardige meetsysteem bestaat ook voor de inkomende grensoverschrijdende zendingen. Deze interne meetsysteem is vastgelegd in een aparte protocol tussen het BIPT, bpost en het IPC.
22. In de voorgaande paragrafen vermelde controles, met uitzondering van de inkomende grensoverschrijdende zendingen, zijn geauditeerd door externe auditor 'PwC bedrijfsrevisoren'. Deze audit is eind 2013 afgerond.
23. 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.
24. Hieronder vindt men de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2013 van de volgende diensten:
 - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
 - de binnenlandse stukpost-postpakketten;
 - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling.

3.2.1. De binnenlandse prioritaire stukpost briefwisseling

25. Uit de resultaten van de BELEX-studie³ van grafiek 1 ("Prior") blijkt dat 95,7% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op Dag+1 en 99,24% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling 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% binnen termijn D+2.

GRAFIEK 1: JAAROVERZICHT PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING - % CUMULATIEF⁴



26. In 2013 werden 7 inductiedagen als een gebeurtenis van overmacht beschouwd.

De volgende dagen werden nationaal geneutraliseerd:

- 15 en 16 januari 2013 n.a.v. van de uitzonderlijke weersomstandigheden tijdens de nacht van 14 op 15 januari en op de ochtend van 15 januari 2013;
- 21 januari 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden op 21 januari 2013;
- 12 en 13 maart 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden op 12 maart 2013.

De volgende dagen werden regionaal geneutraliseerd:

- 14 en 15 februari 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden in Oost- en West-Vlaanderen op 14 februari 2013.

27. Deze dagen zijn dus geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2013. Het BIPT heeft de voorwaarden gecontroleerd om in aanmerking te komen voor gebeurtenissen van overmacht. Vanaf 2011 is de nieuwe definitie van "force majeure" van toepassing die werd ingevoerd op verzoek van het BIPT conform het BIPT-besluit van 19 juni 2012⁵, waarin wordt bepaald: "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."

28. [VERTROUWELIJK]

³ Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost voor januari 2013 tot en met december 2013

⁴ Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost van 2013

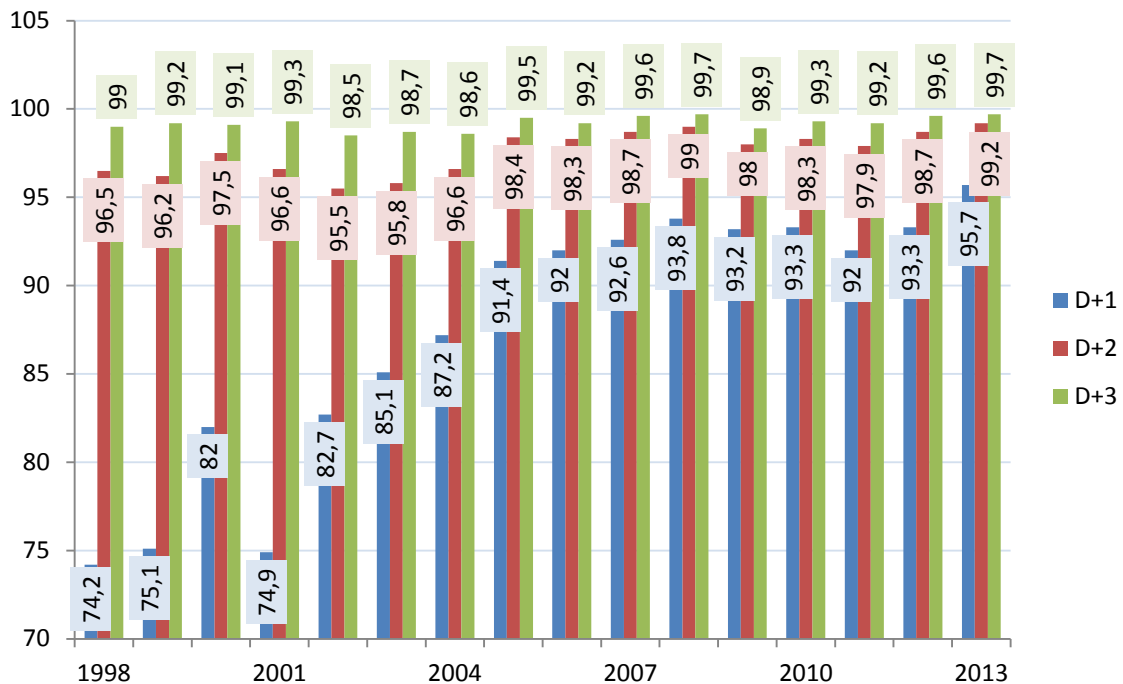
⁵ Besluit van de Raad van het BIPT van 19 juni 2012 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2010 van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenlandse stukpostpostpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling

GRAFIEK 2: [VERTROUWELIJK]⁶

29. [VERTROUWELIJK]

30. Hierna vindt men in grafiek 3 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 2013 significant beter zijn dan in 2012, namelijk van 93,9% in 2012 naar 95,7% in 2013. Het is de eerste keer dat bpost de grens van 95% bereikt.

GRAFIEK 3: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING VAN HET JAAR 1998 TOT EN MET 2013 - % OP TIJD⁷



31. Het wetgevend kader stelt dat minstens 90% van de binnenlandse zendingen besteld worden binnen termijn D+1 en minstens 97% binnen termijn D+2. Bpost behaalt deze doelstellingen sinds het jaar 2005. Bijgevolg is geen sanctieregime van toepassing.

32. Volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract verbindt bpost zich ertoe om stukpost op tijd te leveren, in overeenstemming met de volgende doelstellingen:

- Minstens 95% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract.
- Minstens 97% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract, plus één dag.

Het BIPT is in deze optiek tevreden met de score van 95,7% en hoopt dat bpost deze score kan bestendigen in de komende jaren. Een mogelijkheid voor bpost is om in de toekomst het intern objectief van 95% niet enkel voor het gehele kleingebruikerskorf vast te leggen maar om dit voor elk van de diensten binnen deze kleingebruikerskorf vast te leggen.

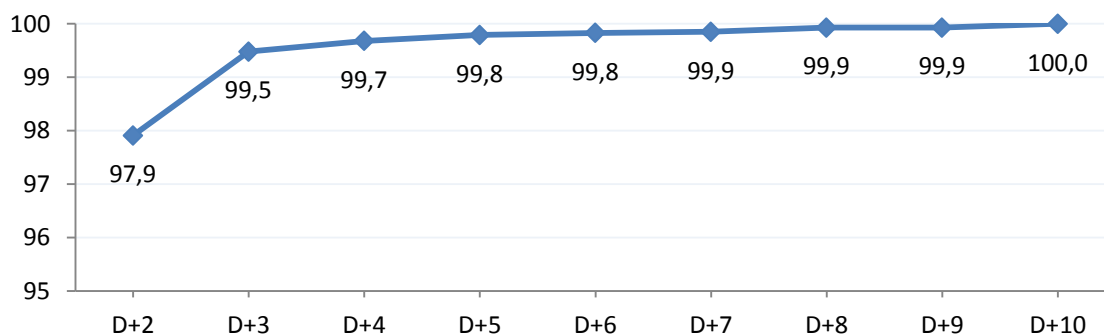
⁶ Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost van 2013

⁷ BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 1999

3.2.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpost briefwisseling

33. Uit de BELEX-studie⁸ (“Non-Prior”) blijkt dat 97,91% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op Dag+2 en 99,48% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling op Dag+3.

GRAFIEK 4: JAAROVERZICHT NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING - % CUMULATIEF⁹



34. In 2013 werden 5 inductiedagen als een gebeurtenis van overmacht beschouwd. De volgende dagen werden nationaal geneutraliseerd:
- 15 januari 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden tijdens de nacht van 14 op 15 januari en op de ochtend van 15 januari 2013;
 - 21 januari 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden op 21 januari 2013;
 - 12 en 13 maart 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden op 12 maart 2013.
- De volgende dagen werden regionaal geneutraliseerd:
- 14 februari 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden in Oost- en West-Vlaanderen op 14 februari 2013.

35. [VERTROUWELIJK]

GRAFIEK 5: [VERTROUWELIJK]¹⁰

36. [VERTROUWELIJK]

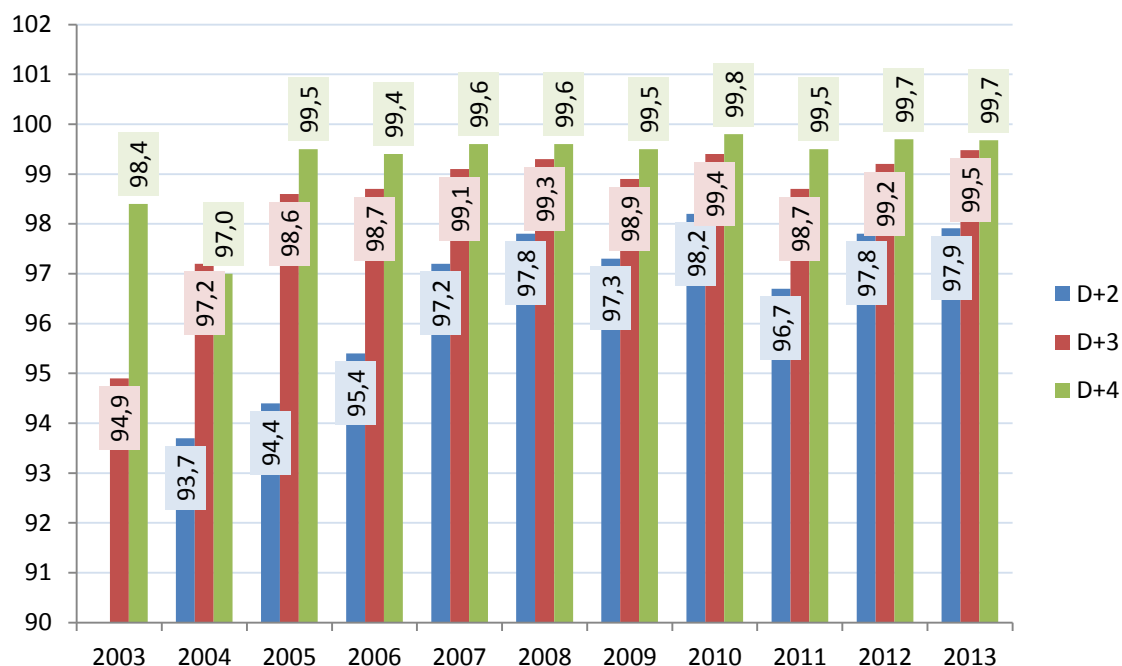
37. In grafiek 6 vindt men de resultaten van de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling vanaf het jaar 2002. Dit is het jaar waarin bpost gestart is met zijn aanbod van niet-prioritaire stukpostbriefwisseling. Eind 2002 introduceerde bpost een specifiek aanbod van prioritaire en niet-prioritaire brieven die de gebruikers de keuze liet tussen de snellere maar duurdere prioritaire zendingen of de goedkopere maar tragere niet-prioritaire zendingen.

⁸ Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost van 2013

⁹ Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost van 2013

¹⁰ Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost voor januari 2013 tot en met december 2013

GRAFIEK 6: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR NIET-PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 2003 TOT 2013 - % OP TIJD¹¹



38. Volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract verbindt bpost zich ertoe om stukpost op tijd te leveren, in overeenstemming met de volgende doelstellingen:

- Minstens 95% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract.
- Minstens 97% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract, plus één dag.

Het BIPT is in deze optiek tevreden met de score van 97,91% en hoopt dat bpost deze score kan bestendigen in de komende jaren.

39. Sinds 2007 is het niet-prioritaire aanbod in principe enkel nog toegankelijk voor professionele gebruikers en niet meer voor particulieren. Het niet-prioritaire aanbod is immers niet beschikbaar via postzegels maar enkel via een andere frankeringswijze zoals frankeermachines. Het is nu eerder een dienstverlening aan de bedrijfswereld. Het betreft metingen die zijn uitgevoerd door de onafhankelijke onderzoeksbureaus Spectos. Op basis van de grafiek stelt men vast dat het resultaat van bpost in 2013 licht gestegen is in vergelijking met het voorgaande jaar, namelijk van 97,8% in 2012 naar 97,91% in 2013. Hiermee is bpost 0,29 procentpunten verwijderd van het resultaat van 2010.

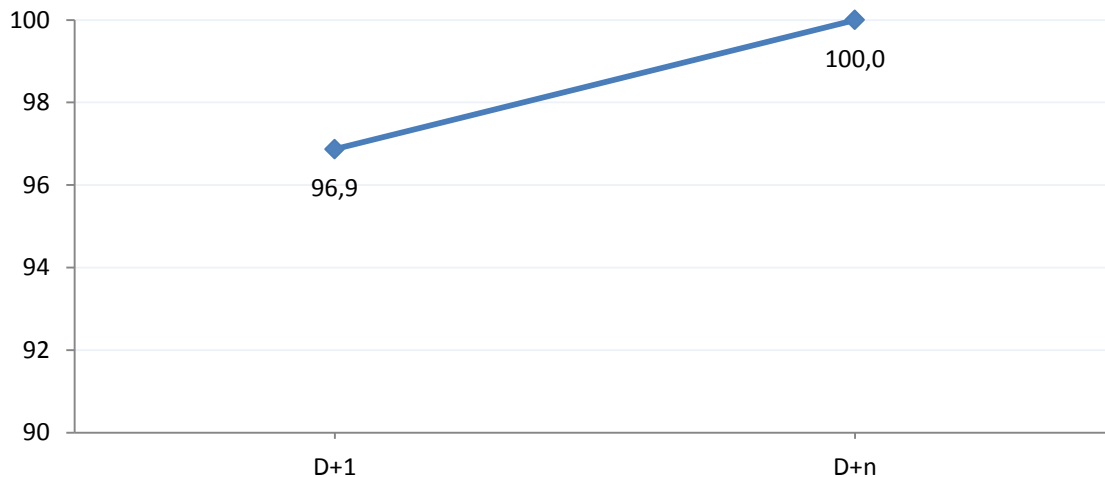
3.2.3. De binnenlandse aangetekende stukpost zendingen

40. Bpost meet de aangetekende zendingen conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de aangetekende stukpostzendingen.

¹¹ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2002

41. 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 protocol¹². Het betreft een intern meetsysteem dat de gegevens van het interne barcodesysteem gebruikt en steunt op de beschikbare interne data in het kader van het “Track&Trace”- systeem voor de aangetekende zendingen.
42. 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 Spectos.
43. In 2013 werden slechts 97 aangetekende testzendingen verstuurd door het onderzoeksbureau Spectos. Het protocol is hier dus niet nageleefd. Het BIPT dringt aan op een correcte naleving van het protocol.
44. Bpost heeft, zoals voorzien in het protocol, Spectos aangesteld om na te gaan of de resultaten van de interne bpost-metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. Op basis van deze summiere steekproef is het mogelijk de data uit het informaticasysteem van bpost te vergelijken met de reële testzendingen. Uit deze steekproef bleek dat de resultaten van de testzendingen in lijn liggen met de resultaten¹³ met de interne metingen van het Track&Trace-systeem. Desondanks is het resultaat van de testzendingen bijna 5 procentpunten lager dan die van het interne meetsysteem. Het BIPT zal dit van nabij opvolgen en hierover in overleg treden met bpost.
45. Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 96,87% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de bestemming bereikte op Dag+1.

GRAFIEK 7: JAAROVERZICHT AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN - % CUMULATIEF¹⁴



¹² Het protocol gesloten tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 5 van het vijfde beheerscontract betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten

¹³ Op basis van de 97 testzendingen was 92% op tijd, met een standaardafwijking van 5,5%. Dit stemt overeen met het interne cijfer van bpost van 96,87%.

¹⁴ Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van “Proof of Delivery”-gegevens

46. In 2013 werden 4 inductiedagen als een gebeurtenis van overmacht beschouwd. De volgende dagen werden nationaal geneutraliseerd:
- 15 en 16 januari 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden tijdens de nacht van 14 op 15 januari en op de ochtend van 15 januari 2013;
 - 12 en 13 maart 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden op 12 maart 2013.

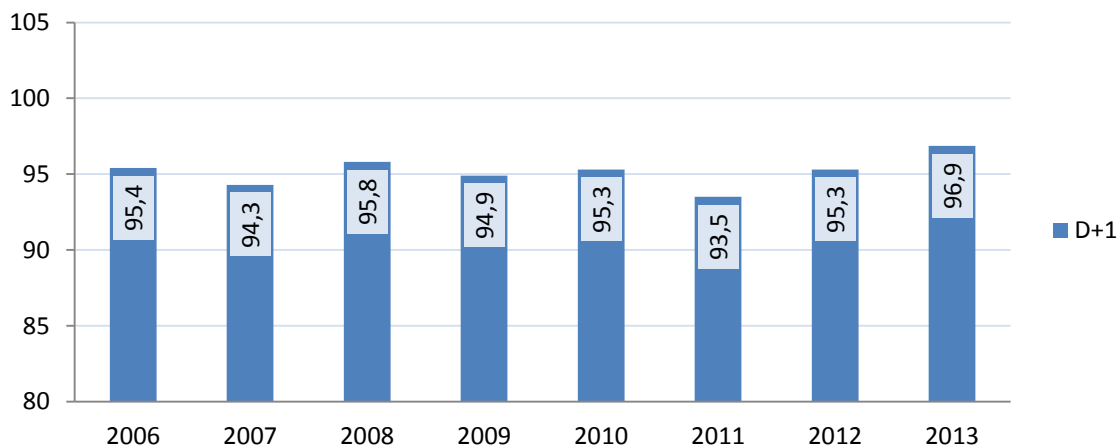
47. [VERTROUWELIJK]

GRAFIEK 8: [VERTROUWELIJK]¹⁵

48. [VERTROUWELIJK]

49. In grafiek 9 vindt men 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 2013 beter zijn tegenover 2012, namelijk van 95,3% in 2012 naar 96,87% in 2013. Het resultaat van 2013 is het hoogste tot nu toe. Het wetgevende kader heeft geen specifieke kwaliteitsdoelstelling vastgelegd voor de aangetekende postzendingen en bijgevolg is er ook geen sanctieregime van toepassing.

GRAFIEK 9: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN VAN HET JAAR 2006 TOT 2013 - % OP TIJD¹⁶



50. Volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract verbindt bpost zich ertoe om stukpost op tijd te leveren, in overeenstemming met de volgende doelstellingen:
- Minstens 95% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract.
 - Minstens 97% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract, plus één dag.

Het BIPT is in deze optiek tevreden met de score van 96,87% en hoopt dat bpost deze score kan bestendigen in de komende jaren.

¹⁵ Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT

¹⁶ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2006

3.2.4. De binnenlandse stukpost postpakketten

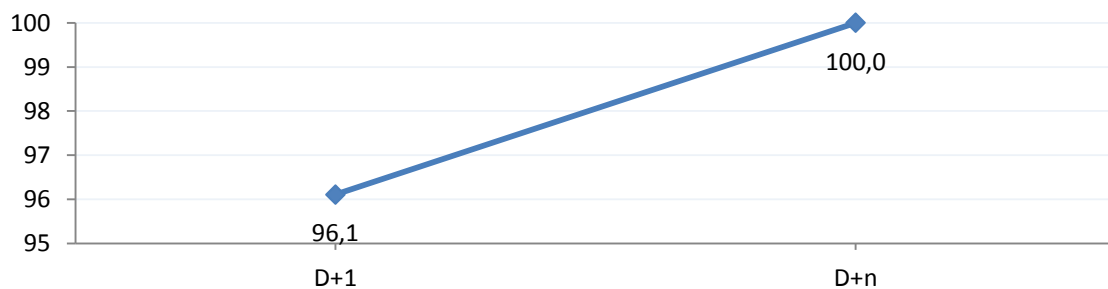
51. Bpost meet de binnenlandse stukpost-postpakketten conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de binnenlandse stukpost-postpakketten.
52. In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen wordt ook de verzendingstermijn voor de 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&Trace"-volgsysteem voor de postpakketten.
53. Sinds het advies van het BIPT van 16 november 2010¹⁷ worden ten gevolge van de aanpassingen aan de karakteristieken van deze diensten de Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack opnieuw als universele postdiensten beschouwd. Ingevolge het BIPT-besluit 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 werd aan bpost gevraagd enerzijds een herweging te doen van elke component van de postpakketten en anderzijds vanaf 2011 twee resultaten te rapporteren met betrekking tot de binnenlandse stukpost-postpakketten, namelijk Dag+1 voor bpack 24h, bpack secur, bpack pay@home en Dag+2 voor bpack LLS.
54. 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 Spectos.
55. In 2013 werden 301 testpakjes verstuurd om na te gaan of de resultaten van de interne metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. Sinds de BIPT-aanbeveling van 2011 voldoet bpost aan deze verplichting om minimaal 100 testpakjes te versturen, zoals voorgeschreven in het protocol, en deze proportioneel te verdelen over de te controleren postpakketten, namelijk LLS, bpack 24H, bpack secur en bpack pay@home.
56. Voor de 7 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag+2¹⁸ was 100% van de testzendingen op tijd terwijl het interne cijfer van bpost 98,86% was. Het testresultaat komt dus overeen met het interne resultaat van bpost. Voor de 294 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag+1¹⁹ was 92,30% van de testzendingen op tijd terwijl het interne cijfer van bpost 96,11% was. Het testresultaat is 3,81 procentpunten lager dan het interne resultaat van bpost. Het BIPT volgt dit verder op en zal in overleg treden met bpost om de oorzaken hiervan te detecteren, zoals voorzien in het protocol.
57. Uit de interne meetresultaten van bpost blijkt dat 96,11% van de binnenlandse stukpostpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+1 de bestemming bereikte op Dag+1.

¹⁷ Het advies van het BIPT van 16 november 2010 betreffende het Premium-aanbod van bpost inzake nationale pakketten voor particulieren

¹⁸ bpack 24h, bpack secur en de bpack pay@home

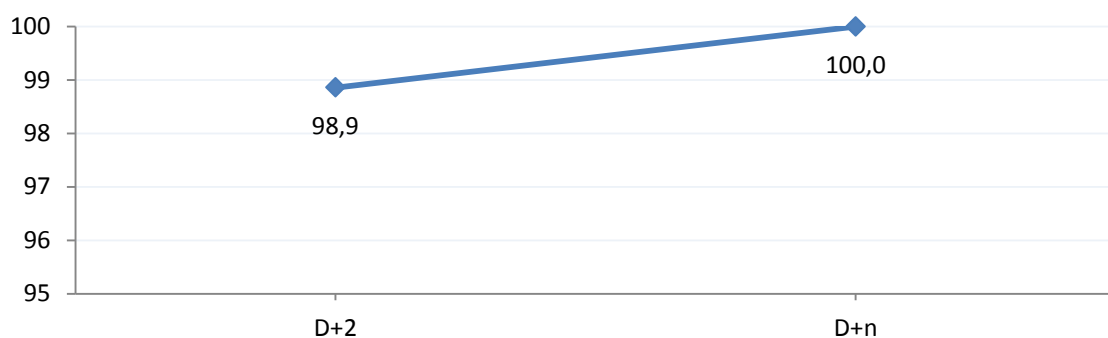
¹⁹ bpack LLS

GRAFIEK 10: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET KWALITEITSDOELSTELLING DAG+1 (BPACK 24H, BPACK SECUR EN BPACK PAY BACK) - %-CUMULATIEF²⁰



58. Uit de interne meetresultaten van bpost blijkt dat 98,86% van de binnenlandse stukpostpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+2 de bestemming bereikte op Dag+2.

GRAFIEK 11: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET KWALITEITSDOELSTELLING DAG+2 (LLS) - %-CUMULATIEF²¹



59. In 2013 werden 4 inductiedagen als een gebeurtenis van overmacht beschouwd.

De volgende dagen werden nationaal geneutraliseerd:

- 15 en 16 januari 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden tijdens de nacht van 14 op 15 januari en op de ochtend van 15 januari 2013;
- 12 en 13 maart 2013 n.a.v. de uitzonderlijke weersomstandigheden op 12 maart 2013.

60. [VERTROUWELIJK]

GRAFIEK 12: [VERTROUWELIJK]²²

61. [VERTROUWELIJK]

GRAFIEK 13: [VERTROUWELIJK]²³

²⁰ Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

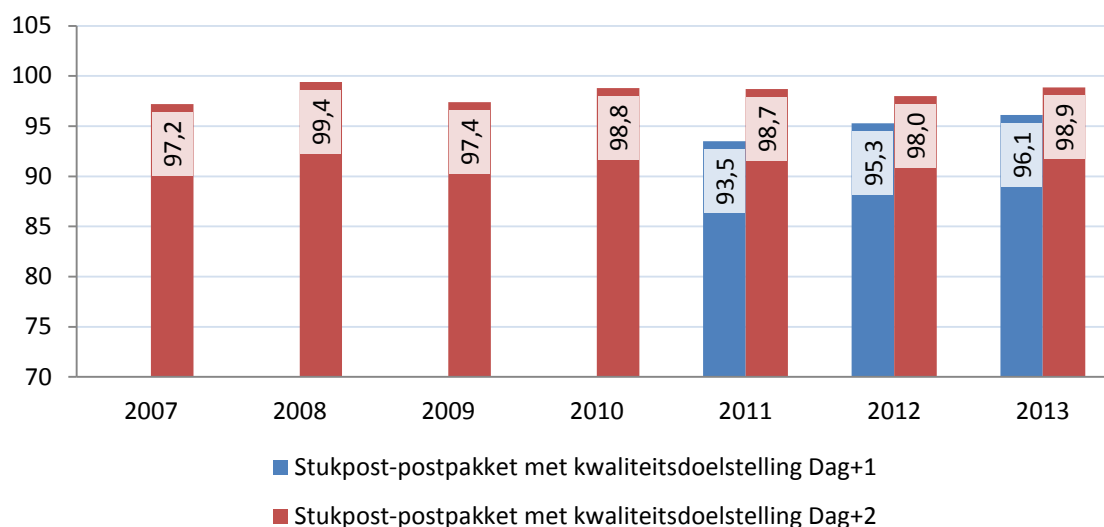
²¹ Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

²² Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT

²³ Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT

62. In grafiek 14 vindt men 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 2013 positief geëvolueerd zijn tegenover 2012: er is een stijging bij zowel de stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+1 van 95,3% in 2012 naar 96,11% in 2013 als een stijging van de stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+2 van 98 % in 2012 naar 98,86% in 2013.

GRAFIEK 14: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN VAN HET JAAR 2007 TOT 2013 - % OP TIJD²⁴



63. Volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract verbindt bpost zich ertoe om stukpost op tijd te leveren, in overeenstemming met de volgende doelstellingen:
- Minstens 95% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract.
 - Minstens 97% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract, plus één dag.

Het BIPT is in deze optiek tevreden met het resultaat van 96,11% voor Dag+1 en 98,86% voor Dag+2 en hoopt dat bpost deze score kan bestendigen in de komende jaren.

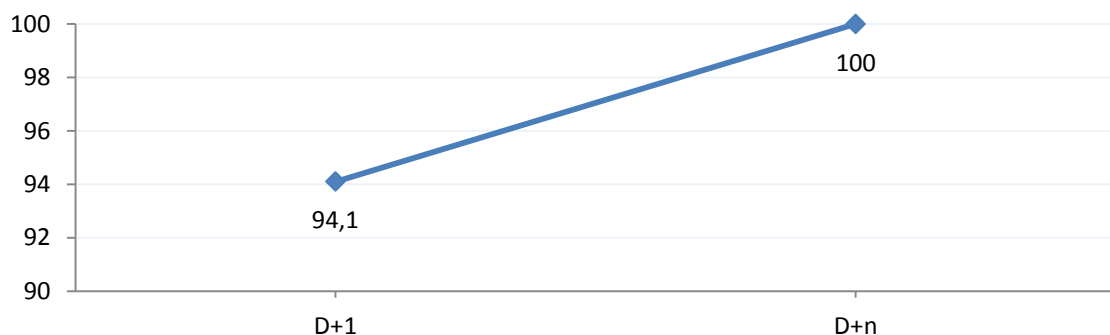
3.2.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpost brievenpost

64. IPC meet de binnenkomende prioritaire stukpostbriefwisseling via het externe marktonderzoeksbureau TNS UK (Verenigd Koninkrijk) en Ipsos (Duitsland). Deze meting moet in overeenstemming zijn met de methode die is vastgelegd in het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 5 van het vijfde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling tot 2 kg.

²⁴ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2007

65. Uit de resultaten van de controle van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling blijkt dat 94,1% van deze binnenkomende stukpostbriefwisseling 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 2013 werd 95,7% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling besteld binnen Dag+1. De binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling werden iets trager besteld met 94,1% op Dag+1.

GRAFIEK 15: JAAROVERZICHT BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEFWISSELING - % CUMULATIEF²⁵



66. [VERTROUWELIJK]

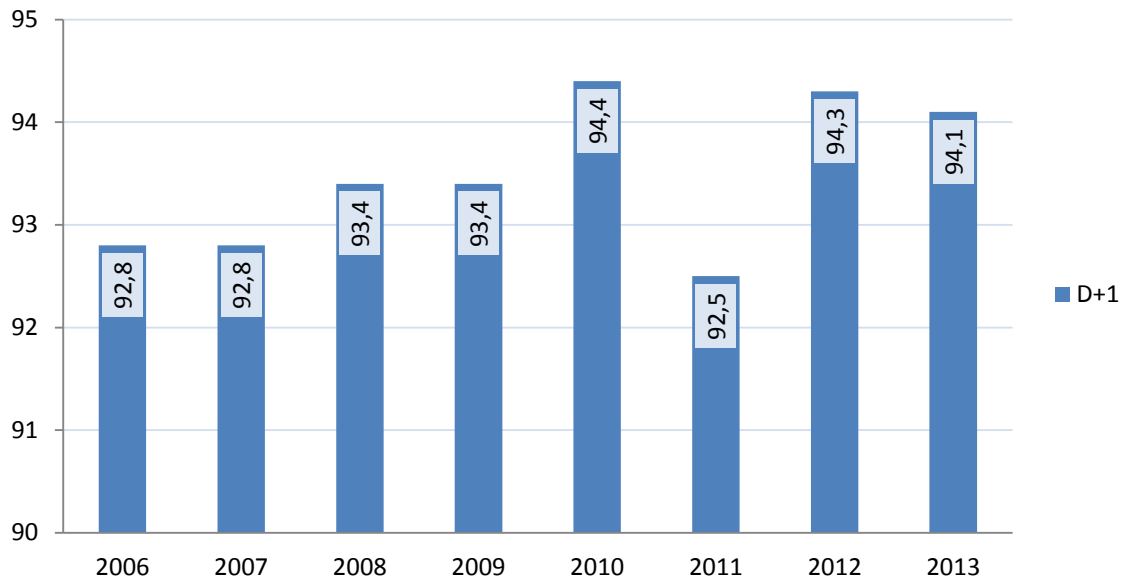
GRAFIEK 16: [VERTROUWELIJK]²⁶

67. Hieronder vindt men 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 2013 dicht bij haar hoogste niveau liggen. Het wetgevende kader stelt dat minstens 90% van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost besteld wordt binnen termijn D + 1 en minstens 97% binnen termijn D + 2. Bpost behaalt deze doelstellingen voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost ruimschoots. Gezien bpost deze doelstelling behaalt, is er geen sanctieregime van toepassing.

²⁵ IPC-rapportering aan het BIPT betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

²⁶ Bpost interne rapportering overgezonden aan het BIPT

GRAFIEK 17: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE BRIEFPOST VAN HET JAAR 2006 TOT 2013 - % OP TIJD²⁷



68. Volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract verbindt bpost zich ertoe om stukpost op tijd te leveren, in overeenstemming met de volgende doelstellingen:

- Minstens 95% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract.
- Minstens 97% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in artikel 5.4 van het vijfde beheerscontract, plus één dag.

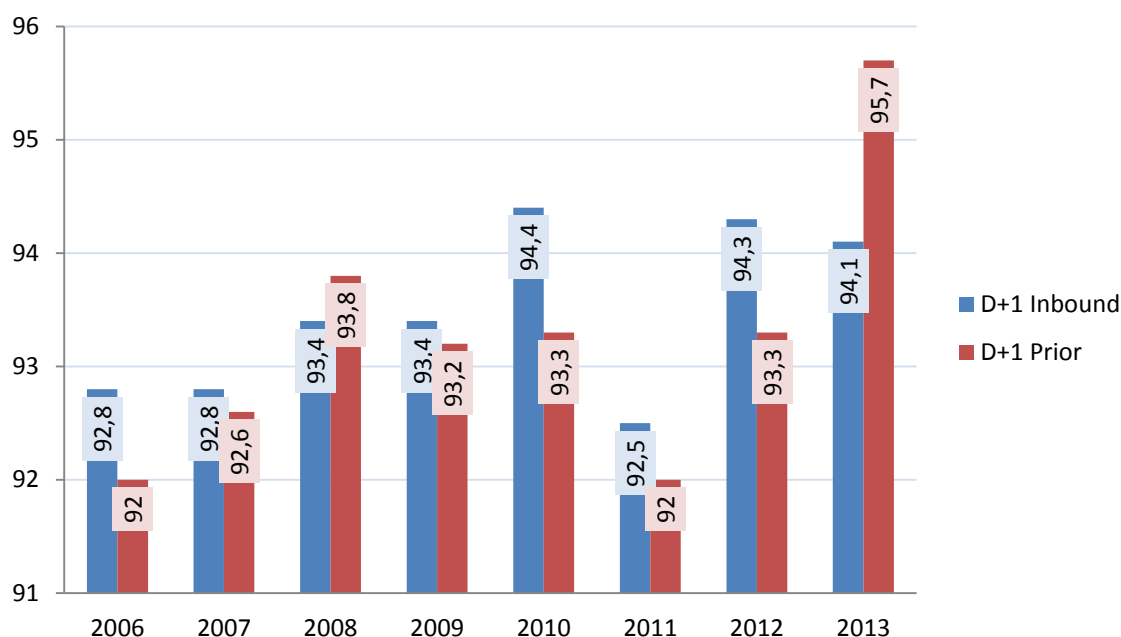
Het BIPT is in deze optiek van mening dat het resultaat van 94,1% een indicatie van een progressiemarge is voor de komende jaren. Het BIPT volgt dit verder op en zal in overleg treden met bpost met de vraag om mogelijke oorzaken van dit resultaat te detecteren.

69. Vanaf het ogenblik dat postzendingen in het uitwisselingskantoor in België toekomen, gelden hiervoor dezelfde verzendingstermijnen als voor de binnenlandse prioritaire zendingen. De juridische basis hiervoor is 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.

70. Grafiek 18 gaat na in welke mate er dezelfde verzendingstermijnen bestaan voor de binnenlandse prioritaire brievenpost en de binnenkomende prioritaire internationale zendingen. In 6 van de voorbije 8 jaren behalen de binnenkomende prioritaire internationale zendingen een beter resultaat dan de binnenlandse prioritaire brievenpost. Ook is er elk jaar een verschil tussen de resultaten van de twee voorgaand vermelde diensten. Voor 2013 is het resultaat van de binnenlandse prioritaire brievenpost echter groter dan ooit met een verschil van 1,6 procentpunten. Het BIPT volgt dit verder op.

²⁷ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

GRAFIEK 18: VERGELIJKING TUSSEN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST VAN HET JAAR 2006 TOT 2013 EN VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE BRIEVENPOST VAN HET JAAR 2006 TOT 2013- % OP TIJD²⁸



3.2.6. De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2013

71. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK)²⁹ 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 wordt in overeenstemming met artikel 16, 2°, van het vijfde beheerscontract samengesteld uit de verderop vermelde elementen met een aanduiding van het aandeel van elke postdienst in dat pakket. Op verzoek van het BIPT werd er na de kwaliteitscontrole 2012 een herweging gedaan door bpost van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket in 2012. Deze herweging wordt gebruikt voor het berekenen van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) voor het jaar 2013, namelijk:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (50,23%);
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (30,07%);
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (5,99%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+1 (0,88%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+2 (0,0%);
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling (12,83%).

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

²⁸ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

²⁹ Artikel 31 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel VI van de wet van 21/03/1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

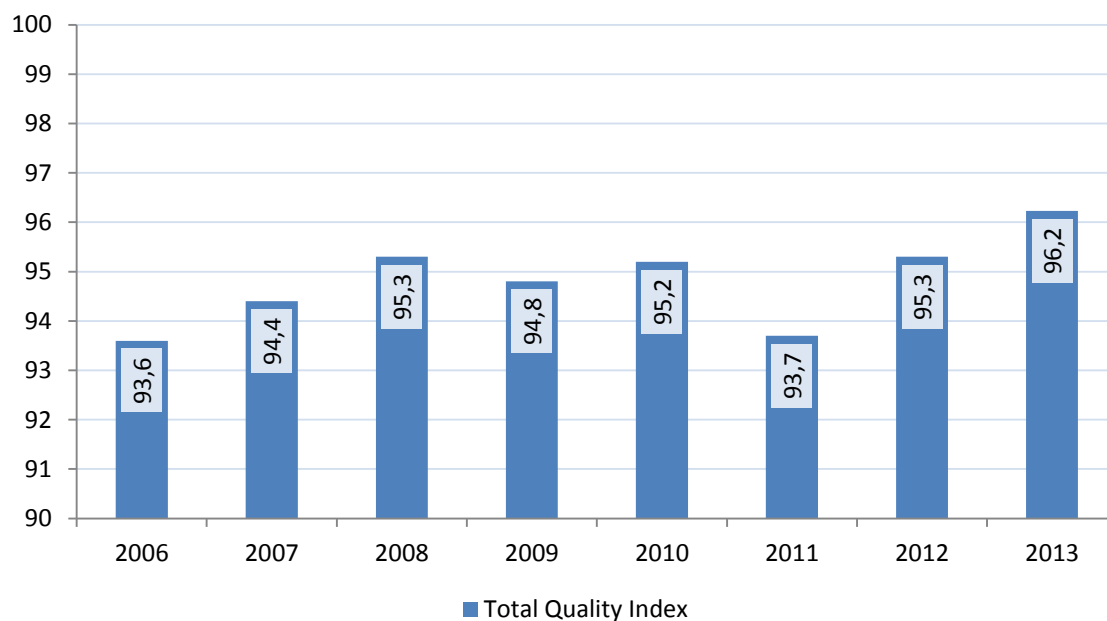
TABEL 1: ALGEMENE KWALITEIT BETREFFENDE DE EERBIEDIGING VAN DE VERZENDINGSTERMIJN

Categorie + Termijn	Weging	Resultaat	Doelstelling
Prior D + 1	50,23	95,70%	
Non Prior D + 2	30,07	97,91%	
Aangetekende zendingen D + 1	5,99	96,87%	
Postpakketten D + 1	0,88	96,11%	
Postpakketten D + 2	0,0	98,86%	
Binnenkomende internationale brievenpost D +1	12,83	94,10%	
TOTALE KWALITEITSINDEX	100	96,23%	

73. Het resultaat van 96,23% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) in het jaar 2013 en werd conform artikel 31 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel VI van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven gebruikt om de kwaliteitsbonus te berekenen, met name de additionele tariefverhogingsmarge naast de verhoging van het gezondheidsindexcijfer voor de postdiensten van het kleingebruikerspakket.
74. Bpost verwerft overeenkomstig het regelgevende kader een kwaliteitsbonus zodra het gemiddeld gerealiseerde kwaliteitsresultaat beter is dan 90%. Conform de formule³⁰ bedraagt deze kwaliteitsbonus 3,88% voor het jaar 2013 en kan bpost haar posttarieven met 3,88% extra verhogen boven de gezondheidsindex en de overgedragen marges. Deze marge werd in rekening gebracht bij de BIPT-analyse van het tariefvoorstel van bpost voor de volle tarieven per stuk voor het jaar 2015.
75. Bpost eerbiedigt de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, aangezien 96,23% van de zendingen op tijd worden besteld terwijl de doelstelling van het vijfde beheerscontract 95% is.
76. Tegenover 2012 stelt het BIPT een toename vast van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit van 0,98%, namelijk 96,23% in 2013 tegenover 95,3% in 2012. Het resultaat van 2013 overtreft de resultaten van de voorgaande 7 jaren. Het BIPT hoopt dat dit bestendig wordt en merkt op dat er op bepaalde producten nog enige progressiemarge rust.

³⁰ $QB = (GGK-90)^2 / 1000$ met name $(96,23-90)^2 / 1000 = 3,88\%$

GRAFIEK 19: RESULTATEN VAN DE INDEX VAN DE GEMIDDELDE GEREALISEERDE KWALITEIT VOOR HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET SINDE DE INWERKINGTREDING VAN HET VIERDE BEHEERSCONTRACT - % OP TIJD³¹



3.2.7. Sanctieregime

77. 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.

78. Artikel 8 en 9 van het bovenvermelde koninklijk besluit regelen de correctiemaatregelen ingeval de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, de verzendingstermijnen niet naleeft. Het sanctieregime betreft echter enkel de niet-naleving 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 ruimschoots en bijgevolg is het bovenvermelde sanctieregime niet van toepassing.

³¹ BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

3.2.8. Evaluatie actieplan 2012/2013 naar aanleiding van de resultaten 2013

79. Uit de resultaten 2013 blijkt dat de onderstaande maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2012 duidelijk het beoogde effect hebben gehad. In 2012 en 2013 werden een vijftiental bijsturingsmaatregelen getroffen.

80. In concreto werden de volgende acties ondernomen in 2012 en 2013 om de kwaliteit van de verzendingstermijnen te verhogen:

- In 2012 heeft bpost de volgende vijf acties ondernomen om de kwaliteit te verbeteren:
 - o Herziening van de LEAN-benadering via het concept “Kaizen”, namelijk het concept van continu verbeteren;
 - o Een externe klacht per kwartaal in detail analyseren en een aangepast actieplan implementeren;
 - o Een concreet actieplan om de kwaliteitsimpact te minimaliseren tijdens reorganisatieprocessen;
 - o Detailanalyse van belangrijke interne klachten;
 - o Actieplan ontwikkelen om de kwaliteitsimpact van de winter te reduceren.

- In 2012 heeft bpost de volgende acties ondernomen inzake personeelsbeheer:
 - o Verbeteren van de stabiliteit in de organisatie door de rotatiegraad te verminderen;
 - o Consequent toepassen van disciplinaire maatregelen, in het bijzonder in gevallen die een impact hebben op de kwaliteit;
 - o Voorzien in voldoende menselijke middelen;
 - o Uitdragen van “B.people”-initiatief in de organisatie;
 - o Continu werken aan het sociaal klimaat via onder andere het sociale charter.

- De volgende actiepunten werden toegevoegd in 2013 en hebben ook betrekking op 2014:
 - o Management focus op customer satisfaction teneinde de klachten te verminderen
 - o Het invoeren van zomeractieplannen voor betere opleiding en begeleiding van jobstudenten
 - o bpost strategy : “closer to the customer – defend the mailbox and go for the front door”
 - o Initiatieven voor een structurele verbetering van de processen in collect, sortering, transport en distributie
 - o De integratie van Last Mile units bij panellisten/ontvangers in het meetsysteem, zowel voor de binnenlandse als voor de internationale prioritaire stukpostbriefwisseling

3.2.9. Onderhoud met bpost inzake resultaten 2013

81. Naar aanleiding van de resultaten 2013 heeft het BIPT op 29 september 2014 een onderhoud gehad met bpost om de resultaten van 2013 te bespreken.
82. Tijdens het overleg heeft bpost bevestigd dat er in 2014 verder gewerkt zal worden aan de succesvolle initiatieven van 2013.
83. Bijkomend werden de volgende acht nieuwe initiatieven genomen:
 - Maandelijks feedback m.b.t. de cruciale verbeterpunten van het "Process Core Team" van distributie;
 - Installatie van een geïntegreerd klachtenproces bestaande uit de volgende elementen:
 - o Elke klacht wordt besproken met de betrokken postbode;
 - o Indien er meer dan 3 klachten zijn per maand per postbode (of 2x2 klachten per maand per postbode) wordt er een verbeterproces afgesproken met de betrokken postbode;
 - o Klachten worden steeds besproken in de operationele vergaderingen;
 - Bij het opleiden en evalueren van medewerkers wordt rekening gehouden met de klachten;
 - Indien de klant afwezig is wanneer de postbode aanbelt met een aangetekende zending of pakje, laat de postbode een bericht achter met het exacte uur wanneer de postbode is langsgeweest;
 - Ontwikkelen en communiceren van duidelijke regels m.b.t. het aanvaarden van klachten
 - Het opvolgen van ongegrond geweigerde klachten;
 - Implementeren van een vakantieplan per operationeel platform dat wordt gevolgd door de distributiemanagers;
 - Regelmatige steering-groepvergaderingen met de deelname van de process managers en de distributiemanagers.

4. MAATREGELEN GETROFFEN DOOR HET BIPT

84. Het BIPT stelt vijf acties voor naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2013:
 - herweging van het kleingebruikerspakket door bpost;
 - een stricte naleving van het protocol tussen het BIPT en bpost betreffende de aangetekende testzendingen;
 - overleg tussen het BIPT en bpost met betrekking tot het interne meetsysteem;
 - maatregelen ter convergentie van de interne prioritaire post met de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende post;
 - audit van de meetsystemen.

4.1. Herweging van het kleingebruikerspakket door bpost

85. Sinds 2009 vraagt het BIPT aan bpost dat er jaarlijks een herweging wordt gedaan van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket zoals bepaald in artikel 16, 2°, van het beheerscontract. Dit betekent dat het relatieve aandeel van elke component van het kleingebruikerspakket herwogen wordt in functie van de reële volumes van de verschillende componenten van het kleingebruikerspakket. Hierdoor stemt de gemiddelde gerealiseerde kwaliteitsindex overeen met de werkelijke gerealiseerde volumes van bpost.

86. Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2013 vraagt het BIPT aan bpost dat er een herweging wordt gedaan in 2013 van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket, zoals bepaald in artikel 5 van het beheerscontract, om deze cijfers te gebruiken voor de kwaliteitscontrole 2014.

4.2. Een stricte naleving van het protocol tussen het BIPT en bpost betreffende de aangetekende testzendingen

87. Het BIPT wenst een strikte naleving van het protocol afgesloten tussen het BIPT en bpost met betrekking tot de binnenlandse aangetekende zendingen. Het protocol stipuleert een minimum van 100 testzendingen.

4.3. Overleg tussen het BIPT en bpost betreffende het interne meetsysteem

88. Het verschil tussen het resultaat van de steekproef en het resultaat van de interne gegevens voor aangetekende zendingen bedraagt 4,87 procentpunten. Bovendien is het resultaat van de steekproef lager dan het resultaat van de interne meting. Het BIPT zal hieromtrent in overleg treden met bpost in kader van de herschrijving van het protocol.

89. Het verschil tussen het resultaat van de steekproef en het resultaat van de interne gegevens voor postpakketten D+1 bedraagt 3,81 procentpunten. Bovendien is het resultaat van de steekproef lager dan het resultaat van de interne meting. Het BIPT zal hieromtrent in overleg treden met bpost in kader van de herschrijving van het protocol.

4.4. Maatregelen ter convergentie van de binnenlandse prioritaire stukpost briefwisseling met de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpost brievenpost

90. Het BIPT merkt op dat de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost lager scoort dan de binnenlandse prioritaire brievenpost. Volgens artikel 34, 2°, b) gelden dezelfde verzendingstermijnen voor deze twee diensten. Bpost dient dan ook voorzorgsmaatregelen te nemen zodat dezelfde verzendingstermijnen gelden voor bovenvermelde diensten.

91. Overigens is er geen continue dienstverlening voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost. Van oktober naar november 2013 stelt het BIPT zelfs een daling vast van 5,7 procentpunten. Dit betekent dat bpost bijkomende inspanningen moet verrichten om de continuïteit en de betrouwbaarheid te garanderen.

4.5. Audit van de meetsystemen

92. In 2014 heeft het BIPT via een externe auditor (PwC) een audit afgerond met betrekking tot de meetinstrumenten voor het meten van de verzendingstermijnen van de volgende vier diensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket:

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

93. Eind 2014 zal het BIPT een opvolgingsaudit opstarten met betrekking tot de openstaande punten van de initiële audit, alsook van de Real Mail Study.

94. Het BIPT vraagt dan ook dat bpost constructief meewerkt aan deze opvolgingsaudit

5 CONCLUSIE

95. 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.
96. Bpost haalt ook haar doelstelling van het vijfde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar 96,31% van de zendingen op tijd worden besteld, terwijl de doelstelling van het vijfde beheerscontract 95% is.

Beroepsmogelijkheden

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 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 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 BIPT 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.

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad

BIJLAGEN

GRAFIEKEN

Grafiek 1:	Jaaroverzicht prioritaire stukpostbriefwisseling - % cumulatief	6
Grafiek 2:	[VERTROUWELIJK].....	7
Grafiek 3:	Verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling van het jaar 1998 tot 2013 - % op tijd	8
Grafiek 4:	Jaaroverzicht niet-prioritaire stukpostbriefwisseling - % cumulatief	9
Grafiek 5:	[VERTROUWELIJK].....	10
Grafiek 6:	Verzendingstermijnen voor niet-prioritaire stukpostbriefwisseling van het jaar 2003 tot 2013 - % op tijd	10
Grafiek 7:	Jaaroverzicht aangetekende stukpostzendingen - % cumulatief	12
Grafiek 8:	[VERTROUWELIJK].....	12
Grafiek 9:	Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van het jaar 2006 tot 2013 - % op tijd	13
Grafiek 10:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+1 (BPACK 24H, BPACK SECUR en BPACK PAY BACK) - % cumulatief	15
Grafiek 11:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+2 - % cumulatief	15
Grafiek 12:	[VERTROUWELIJK].....	16
Grafiek 13:	[VERTROUWELIJK].....	16
Grafiek 14:	Verzendingstermijnen voor binnenlandse stukpost-postpakketten van het jaar 2007 tot 2013 - % op tijd	17
Grafiek 15:	Jaaroverzicht binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost - % cumulatief	18
Grafiek 16:	[VERTROUWELIJK].....	18
Grafiek 17:	Verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost van het jaar 2006 tot 2013 - % op tijd ...	19
Grafiek 18:	Vergelijking tussen de verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost van het jaar 2006 tot 2013 en verzendingstermijnen voor prioritaire brievenpost van het jaar 2006 tot 2013 - % op tijd	20
Grafiek 19:	Resultaten van de index van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het kleingebruikerspakket sinds de inwerkingtreding van het vierde beheerscontract	22

TABELLEN

Tabel 1:	Algemene kwaliteit betreffende de eerbiediging van de verzendingstermijn..	21
----------	--	----

AFKORTINGEN

Spectos	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
Track&Trace-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 (trace) 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.
TNS UK (VK) en Ipsos (Duitsland)	Het externe marktonderzoeksbureau dat het externe grensoverschrijdende meetsysteem van IPC toepast betreffende de bedeling van grensoverschrijdende prioritaire stukpostbrievenpost