

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 27 OKTOBER 2015
BETREFFENDE
DE CONTROLE VAN DE KWALITEIT
VAN DE DIENSTVERLENING VAN BPOST
VERWEZENLIJKT DOOR HET BIPT
IN 2015**

INHOUDSOPGAVE

1.	EXECUTIVE SUMMARY	4
1.1.	CONTROLE EN TRANSPARANTIE.....	4
1.2.	CONTROLEPROGRAMMA.....	4
1.3.	DE OPDRACHTEN VAN HET BIPT.....	4
1.4.	DE VERPLICHTINGEN DIE WEGEN OP BPOST	4
1.5.	DE GERICHTE BIPT-CONTROLES VAN SPECIFIEKE ELEMENTEN VAN HET RETAILNETWERK VAN BPOST	5
1.6.	DE VASTSTELLINGEN INZAKE HET POSTALE NETWERK (MAIL- EN RETAILNETWERK) VAN BPOST IN KAART GEBRACHT AAN DE HAND VAN GEOGRAFISCHE KAARTEN.	5
2.	INLEIDING	6
3.	OPDRACHTEN VAN HET BIPT	7
3.1.	DE CONTROLE.....	7
3.2.	VERSLAG UITBRENGEN	7
3.3.	INSTRUMENTEN VAN HET BIPT IN GEVAL VAN NIET-NALEVING	7
4.	VERPLICHTINGEN IN HOOFDE VAN BPOST	9
4.1.	INLEIDING.....	9
4.2.	VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN DE INFORMATIEVERSTREKKING AAN DE GEBRUIKERS	9
4.3.	VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN BESTELLING VAN POSTZENDINGEN.....	9
4.4.	VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN KLANTENTEVREDENHEID	10
4.5.	VERPLICHTINGEN INZAKE HET POSTALE RETAILNETWERK.....	10
4.5.1.	VERSCHILLENDE SOORTEN VAN POSTALE SERVICE-PUNTEN	10
4.5.2.	VERPLICHTINGEN VAN BPOST INZAKE HET DIENSTENAANBOD IN DE POSTALE SERVICE-PUNTEN	11
4.5.3.	DE OMVANG VAN HET POSTALE RETAILNETWERK.....	11
4.5.4.	DE OPENINGSUREN EN INZET VAN POSTPERSONEEL IN POSTKANTOREN EN POSTHALTES.....	12
4.5.5.	DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTALE SERVICE-PUNTEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP	12
5.	DE DOOR HET BIPT GEVOLGDE METHODE VOOR DE CONTROLE.....	13
5.1.	VERSCHILLENDE AANPAK INZAKE CONTROLES	13
5.2.	METHODE VOOR DE GERICHTE BIPT-CONTROLES	13
5.2.1.	<i>Gerichte controles op het terrein.....</i>	<i>13</i>
5.2.2.	<i>Het in kaart brengen van het postale netwerk van bpost aan de hand van geografische kaarten</i>	<i>14</i>
6.	GERICHTE BIPT-CONTROLES VAN SPECIFIEKE ELEMENTEN VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK VAN BPOST.....	15
6.1.	CONTROLE VAN BEPAALDE VERPLICHTINGEN IN DE POSTKANTOREN.....	15
6.1.1.	INLEIDING	15
6.1.2.	DE STEEKPROEF	15
6.1.3.	DE RESULTATEN VAN DE CONTROLE	17
6.1.3.1.	<i>De schriftelijke informatieverstrekking</i>	<i>17</i>
6.1.3.1.1.	<i>Affichage van de openingsuren</i>	<i>17</i>
6.1.3.1.2.	<i>Affichage van het laatste lichtingsuur</i>	<i>19</i>
6.1.3.1.3.	<i>Affichage van de belangrijkste tarieven in het postkantoor.....</i>	<i>19</i>
6.1.3.1.4.	<i>Productbrochures.....</i>	<i>21</i>
6.1.3.2.	<i>De mondelinge informatieverstrekking</i>	<i>24</i>
6.1.3.3.	<i>De toegankelijkheid van de postkantoren.....</i>	<i>27</i>
6.1.3.3.1.	<i>Het gemak van toegang tot de postkantoren.....</i>	<i>27</i>
6.1.3.3.2.	<i>De toegankelijkheid voor personen met een handicap.....</i>	<i>27</i>
6.1.3.4.	<i>De openingstijden buiten de kantooruren.....</i>	<i>28</i>

6.1.3.5.	<i>De toegang tot de loketten</i>	30
6.1.3.5.1.	<i>De wachtrij aan de loketten</i>	30
6.1.3.5.2.	<i>Het aandeel open loketten</i>	31
6.1.3.5.3.	<i>De wachttijden aan het loket</i>	33
6.1.3.5.4.	<i>De verrichtingen die mogelijk zijn aan de loketten</i>	34
6.2.	CONTROLE POSTPUNTEN	35
6.2.1.	<i>De steekproef</i>	35
6.2.2.	<i>De resultaten van de controle</i>	36
6.2.2.1.	<i>De schriftelijke informatieverstrekking</i>	36
6.2.2.1.1.	<i>Affichage van de openingsuren</i>	36
6.2.2.1.2.	<i>Affichage van het laatste lichtingsuur</i>	37
6.2.2.2.	<i>De toegankelijkheid van de PostPunten</i>	39
6.2.2.2.1.	<i>Het gemak van toegang tot de PostPunten</i>	39
6.2.2.2.2.	<i>De toegang voor personen met een handicap</i>	39
6.2.2.3.	<i>De wachttijd aan het onthaal van het PostPunt</i>	41
6.3.	CONCLUSIES BETREFFENDE DE INFORMATIEVERSTREKING EN DE TOEGANKELIJKHEID.....	42
7.	OMZETTING IN GEOGRAFISCHE KAARTEN VAN DE GEGEVENS VAN BPOST BETREFFENDE HET MAILNETWERK EN HET RETAILNETWERK.....	43
7.1.	INLEIDING: WAT WORDT IN KAART GEBRACHT	43
7.2.	SPREIDING EN DICHTHEID VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK.....	43
7.2.1.	<i>Kaarten met verschillen tussen 2011 en 2014 betreffende de postkantoren en de PostPunten en tussen 2011 en 2013 betreffende de rode postbussen.</i>	44
7.2.1.1.	<i>Verschillen inzake de postkantoren</i>	44
7.2.1.2.	<i>Verschillen inzake de PostPunten</i>	45
7.2.1.3.	<i>Verschillen betreffende de rode postbussen</i>	46
7.2.2.	<i>Kaarten met het aantal postkantoren, PostPunten of postale service-punten per gemeente</i>	47
7.2.2.1.	<i>Postkantoren per gemeente</i>	47
7.2.2.2.	<i>PostPunten per gemeente</i>	48
7.2.2.3.	<i>Postale service-punten per gemeente (discrete schaal)</i>	49
7.2.3.	<i>Kaarten betreffende de postale service-punten volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte</i>	50
7.2.3.1.	<i>Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners - continue schaal)..</i>	50
7.2.3.2.	<i>Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km² - continue schaal)</i>	51
7.2.4.	<i>Kaarten betreffende de rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte</i>	52
7.2.4.1.	<i>Rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners - continue schaal)</i>	52
7.2.4.2.	<i>Rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km² - continue schaal)</i>	53
7.3.	CONCLUSIES BETREFFENDE HET NETWERK.....	54
8.	ALGEMENE CONCLUSIE	55
9.	LEXICON	57

1. EXECUTIVE SUMMARY

1.1. Controle en transparantie

Deze mededeling betreft de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van de universeledienstverlener, bpost, verwezenlijkt door het BIPT in 2015.

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt, heeft het BIPT de opdracht gekregen om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en de postale vergunningshouders uit te voeren en de resultaten ervan te publiceren. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om de resultaten te publiceren van de controles die het BIPT uitvoert bij de aanbieder van de universele dienst, bpost. Bpost is echter de belangrijkste speler op de Belgische postmarkt en er rusten op deze onderneming cruciale taken als aanbieder van de universele dienst en als operator belast met een aantal diensten van algemeen economisch belang. Om die redenen acht het BIPT het raadzaam om aan de hand van deze mededeling op een transparante manier informatie te verstrekken over zijn controleactiviteiten bij bpost.

1.2. Controleprogramma

Sinds 2011 heeft het BIPT het initiatief genomen om kwaliteitscontroles uit te voeren in de postkantoren en de PostPunten.

Heel bijzondere aandacht wordt besteed aan de naleving van de verplichtingen inzake de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan de gebruikers, aan de toegankelijkheid voor personen met een handicap en aan de openingstijden.

Concreet heeft het BIPT controles uitgevoerd in 130 postkantoren en 111 PostPunten tussen 15 januari en 13 februari 2015.

1.3. De opdrachten van het BIPT

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van verschillende verplichtingen opgelegd aan bpost. Dit verslag focust op bepaalde kwalitatieve verplichtingen inzake de universele dienst verstrekt door bpost en bepaalde taken opgelegd in het kader van het beheerscontract.

1.4. De verplichtingen die wegen op bpost

De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna de "wet van 21 maart 1991" genoemd), de uitvoeringsbesluiten

alsook het vijfde beheerscontract¹ hebben specifieke kwaliteitsverplichtingen opgelegd aan bpost.

De belangrijkste verplichtingen inzake kwaliteit die het voorwerp uitmaken van dit verslag zijn de informatieverstrekking aan gebruikers, de bestelling van postzendingen, het mailnetwerk (rode postbussen) en het retailnetwerk. Het bpost-retailnetwerk bestaat uit “postale service-punten”. Het “postaal service-punt” is een algemene term die meerdere begrippen omvat met name een postkantoor, een posthalte of een postwinkel (PostPunt). De naleving van elk van deze verplichtingen wordt in deze mededeling in detail geanalyseerd.

1.5. De gerichte BIPT-controles van specifieke elementen van het retailnetwerk van bpost

De controle van het retailnetwerk bestaat uit een reeks gerichte controles die representatief zijn op statistisch vlak en uitgevoerd worden in de postkantoren en PostPunten. We onderscheiden de postkantoren van de PostPunten.

In de postkantoren is de schriftelijke informatieverstrekking via de affichage van de openingsuren aan de buitenkant van het postkantoor en de affichage van de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het postkantoor geverifieerd. De brochures met een volledige beschrijving van de producten die deel uitmaken van de universele dienst alsook de mondelinge informatieverstrekking inzake de universele dienst en de openbare dienst via het loket zijn onderzocht. De toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren buiten de kantooruren werden ook gecontroleerd.

In de PostPunten hebben de controles betrekking op de mondelinge informatieverstrekking inzake de universele dienst en de openbare dienst, alsook op de toegankelijkheid voor personen met een handicap.

Wat betreft de controles in de postkantoren kan worden beschouwd dat bpost in het algemeen zijn wettelijke verplichtingen, namelijk de schriftelijke en mondelinge informatieverstrekking, vervult. Wat betreft de controles in de PostPunten kan de mondelinge informatieverstrekking beter.

1.6. De vaststellingen inzake het postale netwerk (mail- en retailnetwerk) van bpost in kaart gebracht aan de hand van geografische kaarten.

Het BIPT heeft op basis van de gegevens verstrekt door bpost geografische kaarten gecreëerd om op een transparante manier een algemeen beeld te verschaffen van het retailnetwerk van bpost, in het bijzonder de postkantoren en PostPunten.

De spreiding van de postale service-punten (postkantoren en PostPunten) per gemeente (stad) over het Belgische grondgebied, de geografische dichtheid van de postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de bevolkingsdichtheid, de oppervlakte en de geografische dichtheid van de rode postbussen van bpost volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte zijn door het BIPT in kaart gebracht in punt 7.

¹ In 2015 werden de door bpost in acht te nemen verplichtingen meer bepaald gedefinieerd door het vijfde beheerscontract dat in werking is getreden op 1 januari 2013. Zie koninklijk besluit van 29 mei 2013 tot goedkeuring van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost voor de periode 2013-2015 (BS van 7/06/2013).

2. INLEIDING

De postmarkt is sinds 1 januari 2011 volledig geliberaliseerd. In toepassing van zijn algemene controleopdracht controleert het BIPT proactief de naleving van het regelgevingskader, met inbegrip van de beheersovereenkomst, waarbij het bijzondere aandacht besteedt aan de werking van de universele dienst en het waakt voor de belangen van de consument.

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt heeft de wetgever, om bij te dragen tot de transparantie op de postmarkt, het BIPT bovendien opgedragen om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en de houders van een postvergunning uit te voeren en hierover tevens verslag uit te brengen.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de controles van de naleving van de wettelijke verplichtingen door de aanbieder van de universele dienst, bpost. Aangezien bpost de belangrijkste speler is op de Belgische postmarkt, alsook universeledienstverlener en dat het belast is met een aantal openbare postale diensten, acht het BIPT het echter noodzakelijk om het resultaat van de controles van bpost die het in 2015 heeft uitgevoerd, openbaar te maken.

Deze mededeling heeft betrekking op bepaalde wettelijke verplichtingen inzake kwaliteit waarvoor de wetgever geen specifiek controle-instrument gedefinieerd heeft en die bijgevolg onder de algemene controlebevoegdheid van het BIPT vallen.

In 2011 heeft het BIPT voor de eerste keer op het terrein gerichte controles uitgevoerd van de wettelijke verplichtingen van bpost inzake kwaliteit waarvoor geen specifiek controle-instrument bestaat. Deze controles werden opnieuw uitgevoerd in 2015 in de postkantoren en de PostPunten en betreffen onder andere de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan gebruikers, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren.

Deze controle kadert binnen vier assen die gedefinieerd zijn in het strategisch plan 2014-2016 van het BIPT: de bevordering van de belangen van de consumenten, de sociale cohesie, de gerichte controles en de cultuur.

De bescherming van de consument is een essentiële taak van het BIPT, dat zich dan ook bekommert om de naleving van de rechten van de gebruikers. De sociale cohesie die beoogt om de duurzaamheid van kwalitatief hoogstaande postdiensten te garanderen, is een van de sleutelementen in de postale liberalisering. Het BIPT zorgt voor de controle van de naleving door de aangewezen operator van de universeledienstverplichtingen terwijl het er blijft op letten dat de overeenstemming behouden wordt tussen de verplichtingen en de behoeften van de bevolking op het gebied van de universeledienstverlening. Gerichte controles moeten tot doel hebben na te gaan of de regulering daadwerkelijk wordt toegepast, of met de belangen van de consument rekening wordt gehouden en of de universeledienstverplichtingen worden vervuld. Sommige opdrachten van het BIPT vergen verschillende vaardigheden en voor deze gerichte controles hebben verscheidene diensten van het BIPT samengewerkt.

3. OPDRACHTEN VAN HET BIPT

3.1. De controle

Het BIPT is door de wetgever belast met de controle op de naleving van verschillende verplichtingen opgelegd aan bpost. Artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna de "BIPT"-wet) geeft aan het BIPT de opdracht om toe te zien op de naleving van de postwetgeving en de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst in de postsector.

3.2. Verslag uitbrengen

Sinds 2011 heeft het BIPT van de wetgever² de bijkomende opdracht gekregen om welbepaalde controles uit te voeren en hierover tevens jaarlijks verslag uit te brengen. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt. Zo dient het BIPT een jaarverslag te publiceren over de controle³ van de aanbieders van postdiensten⁴, met name de ondernemingen die één of meer postdiensten aanbieden, bijvoorbeeld de expressbedrijven en pakjesbedrijven. Deze controleactiviteit maakt het voorwerp uit van een specifiek verslag⁵. Verder vraagt de wetgever dat het BIPT verslag uitbrengt over de controle⁶ van de verplichtingen opgelegd aan de individuele postvergunninghouders⁷, met name de bedrijven die een brievenpostdienst leveren binnen de werkingssfeer van de universele dienst⁸, onder de voorwaarden zoals vastgelegd in de wet. Aangezien bpost geen houder is van een individuele postale vergunning, is het dus niet onderworpen aan de verplichtingen in verband met de vergunning. Bpost is daarentegen bij wet aangewezen als de aanbieder van de universele dienst⁹ en heeft een aantal specifieke verplichtingen.

Zoals reeds aangegeven in de inleiding, heeft de wetgever het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de controles inzake de naleving van de wettelijke verplichtingen door de aanbieder van de universele dienst, bpost. Gezien het belang van bpost op de Belgische postmarkt en aangezien het taken krijgt toebedeeld van cruciaal belang als universeledienstverlener en als operator belast met een aantal openbare postdiensten, meent het BIPT dat het gepast is om via deze mededeling ook transparant verslag uit te brengen over de controleactiviteiten van het BIPT voor het jaar 2015.

3.3. Instrumenten van het BIPT in geval van niet-naleving

In geval van inbreuk op de postale wet- en regelgeving kan de Raad van het BIPT zijn grieven, alsook het beoogde bedrag van de administratieve boete mededelen aan de overtreder. (Indien een boete wordt opgelegd, komt dit bedrag toe aan de schatkist en bedraagt het maximaal 5.000 euro voor natuurlijke personen en maximaal 5% van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige referentiejaar in de postsector voor rechtspersonen¹⁰).

² Artikel 148bis, § 4 en artikel 148sexies, 2°, van de wet van 21 maart 1991.

³ Artikel 148bis van de wet van 21 maart 1991.

⁴ Definitie "aanbieder van postdiensten": zie lexicon.

⁵ BIPT-verslag van de controle van de postoperatoren.

⁶ Artikel 148sexies van de wet van 21 maart 1991.

⁷ Definitie "individuele postvergunninghouder": zie lexicon.

⁸ Definitie "universele dienst": zie lexicon.

⁹ Definitie "aanbieder van universele dienst": zie lexicon.

¹⁰ Artikel 21 van de BIPT-wet.

Daarnaast voorziet de wetgever tevens in specifieke sancties.

Op het vlak van de klantentevredenheid krijgt het BIPT van de wetgever de taak om een advies uit te brengen betreffende het actieplan van bpost naar aanleiding van de resultaten van de metingen¹¹. Dit actieplan omvat niet alleen de punten die vatbaar zijn voor verbetering maar ook het verslag over de uitvoering van het actieplan¹².

Wat de verplichtingen van het beheerscontract betreft, bepaalt artikel 63 van het vijfde beheerscontract dat wanneer één van de contractpartijen (bpost of de Belgische Staat) de clausules van het beheerscontract niet naleeft (met uitzondering van de niet-naleving van de kwaliteitsnormen beoogd in de artikelen 23, 24, 31, 37, 42 en 47), de andere partij schadevergoeding kan eisen voor de rechtstreekse schade, overeenkomstig artikel 3, § 3, van de wet van 21 maart 1991.

¹¹ Definitie "actieplan": zie lexicon.

¹² Artikel 52 van het vijfde beheerscontract.

4. VERPLICHTINGEN IN HOOFDE VAN BPOST

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de voornaamste kwaliteitsverplichtingen opgesomd die opgelegd zijn aan bpost ingevolge de wet van 21 maart 1991, de uitvoeringsbesluiten en het vijfde beheerscontract; ze hebben betrekking op vijf rubrieken: de informatieverstrekking, de bestelling van postzendingen, de klantentevredenheid, het postale retailnetwerk, de verzendingstermijnen¹³.

4.2. Verplichtingen op het vlak van de informatieverstrekking aan de gebruikers

De reglementering vereist dat bpost de gebruikers informeert en hen precieze, actuele en volledige informatie verschaft met betrekking tot de producten en diensten die deel uitmaken van de universele dienst¹⁴. Inlichtingen betreffende de toegang tot de diensten, het tarief, het kwaliteitsniveau, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure moeten mondeling verstrekt kunnen worden. Er wordt vereist dat de karakteristieken van een product kunnen worden opgesomd.

De reglementering vraagt aan bpost om op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden van de kantoren aan de buitenkant te afficheren, en de belangrijkste tarieven aan de binnenkant. Zo dienen in alle kantoren brochures ter beschikking te liggen met een beschrijving per product of dienst dat of die deel uitmaakt van de universele dienst, van de toegangsvoorwaarden, de basistarieven, de kortingen, de standaardtoeslagen, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure, de naam en het adres van de hoofdzetel.

Verder dient elke wijziging die wordt aangebracht in de aanbiedingsvoorwaarden van de producten en diensten, voordat zij van toepassing wordt, ter kennis te worden gebracht van de gebruikers.

4.3. Verplichtingen op het vlak van bestelling van postzendingen

De wetgever stipuleert dat bpost, als aanbieder van de universele dienst, garandeert dat de postzendingen en postpakketten minimaal vijf dagen per week, behalve op zondag en wettelijke feestdagen, besteld worden bij alle woningen voor zover zij voorzien zijn van een brievenbus die binnen handbereik is geplaatst aan de grens van de openbare weg en voldoet aan de reglementering¹⁵.

Zo het aangeboden pakket niet in ontvangst is kunnen genomen worden door de bestemming, wordt het bewaard op een plaats in de gemeente van de geadresseerde, waarbij die laatste daarvan op de hoogte wordt gebracht door een bericht dat in zijn bus wordt gestoken. Die plaats moet ten minste vijf dagen per week, behalve op zondag en de wettelijke feestdagen toegankelijk zijn¹⁶.

¹³ Voor de verzendingstermijnen is er een specifieke controle

Zie publicatie op de site van het BIPT:

http://www.ibpt.be/public/files/nl/21570/Advies_Verbeteringplan_actieplan_bpost.pdf

¹⁴ Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991.

¹⁵ Artikel 142, § 2, 2° en 3°, van de wet van 21 maart 1991.

¹⁶ Artikel 142, § 2, 3°, van de wet van 21 maart 1991.

4.4. Verplichtingen op het vlak van klanttevredenheid

Het regelgevend kader schrijft voor dat bpost, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting dient uit te voeren van zijn klanttevredenheid met betrekking tot de uitvoering van de zogenaamde opdrachten van openbare dienst.

De meting bevat onder meer de klanttevredenheid inzake de wachttijd aan de loketten. Zo wordt gesteld dat bpost passende maatregelen dient te nemen om de wachttijd aan de loketten te beperken¹⁷. Verder verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van zijn postale servicepunten (kantoren en PostPunten) te verhogen voor personen met een handicap¹⁸. Daarnaast bepaalt het beheerscontract dat bpost erop toeziet dat de postkantoren gedurende enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot de openingsuren dienen eveneens deel uit te maken van de meting van de klanttevredenheid¹⁹.

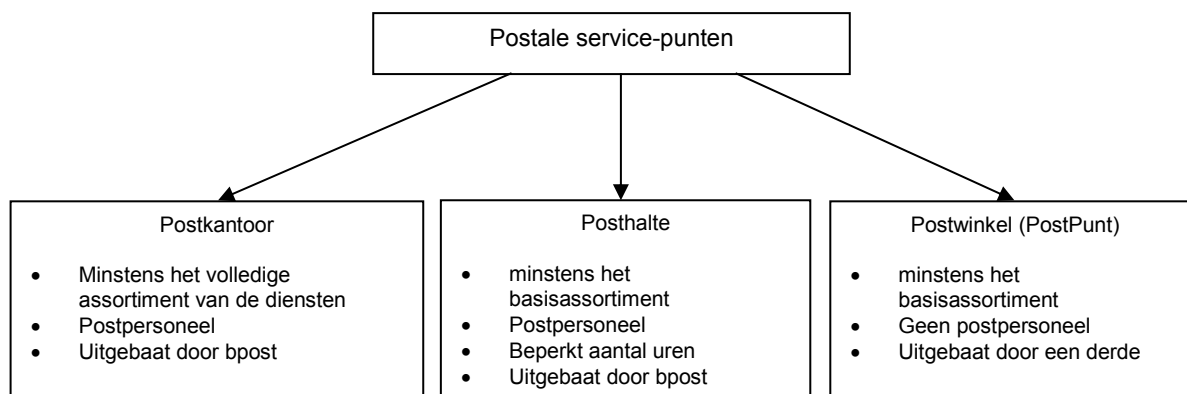
Er wordt verder gestipuleerd dat bpost jaarlijks aan de Staat een plan dient voor te leggen met acties met betrekking tot de punten die vatbaar zijn voor verbetering en een verslag moet uitbrengen over de uitvoering van het plan.

4.5. Verplichtingen inzake het postale retailnetwerk

4.5.1. Verschillende soorten van postale service-punten

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de verschillende begrippen die gehanteerd worden in het beheerscontract om het postale retailnetwerk te definiëren.

Figuur 1: retailnetwerk van bpost



Bron: BIPT

Een "postkantoor" is een postaal service-punt dat wordt gerund door bpost en dat aan de gebruiker ten minste het volledige assortiment van diensten aanbiedt²⁰.

¹⁷ Artikel 52 van het vijfde beheerscontract.

¹⁸ Artikel 19 van het vijfde beheerscontract.

¹⁹ Artikel 17 van het vijfde beheerscontract luidt: "bpost verbindt zich ertoe dat de postkantoren open zullen zijn gedurende minstens een aantal uren per week buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klanttevredenheid bepaald in Art. 52."

²⁰ Het "volledig assortiment" is gedefinieerd in artikel 2.9 van het vijfde beheerscontract, met name: het basisassortiment; de uitvoering van verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst; de betaling van nationale postwissels; de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van visverloven; de ontvangst van geldstorting op rekeningen geopend bij bpost of andere financiële instellingen; het

Een "posthalte" is een postaal service-punt of elk ander contactpunt met de klant waar minstens het basisassortiment²¹ aangeboden wordt door postpersoneel tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden georganiseerd in een postwinkel.

Een "postwinkel" is een postaal service-punt dat wordt gerund door een derde, waar deze openbare diensten verleent waarvan bpost hem de uitvoering heeft toevertrouwd (in naam en voor rekening van bpost). Deze derden kunnen private of publiekrechtelijke partners zijn.

4.5.2. Verplichtingen van bpost inzake het dienstenaanbod in de postale service-punten

Alvorens zich te buigen over de verplichtingen in hoofde van bpost wat betreft het dienstenaanbod, dient te worden gepreciseerd dat bpost vrij is om te bepalen welk postaal service-punt een volledig of een basisassortiment biedt. Elk postaal service-punt biedt minstens een basisassortiment aan.

4.5.3. De omvang van het postale retailnetwerk

De dichtheid van het postale retailnetwerk is wettelijk vastgelegd in het vijfde beheerscontract tussen bpost en de Belgische Staat. Het beheerscontract stelt dat de omvang van het retailnetwerk van bpost substantieel behouden wordt over de hele duur van het beheerscontract. Het huidige retailnetwerk telt ongeveer 1.300 postale service-punten.²²

Bpost is verplicht om een postale aanwezigheid te waarborgen van ten minste 650 postkantoren door in elk van de 589 gemeenten over minstens één postkantoor te beschikken waarin postpersoneel wordt ingezet. De openingsuren van het postkantoor worden onder andere bepaald op basis van de klantenbehoeften.

Er wordt ook gesteld dat indien een posthalte zou worden georganiseerd in een postwinkel en voor zover deze posthalte het enige postale service-punt in de gemeente betreft, voor zover mogelijk en rekening houdende met de dienstverlening aan klanten, er een voorkeur zal worden gegeven aan publieke partners (bijvoorbeeld lokale overheden, stations, enz.).

Overigens stelt het beheerscontract dat indien bpost een postaal servicepunt afschaft dat op meer dan vijf kilometer van het dichtstbijzijnde postaal servicepunt ligt, bpost dit moet overleggen met de lokale overheid. Bpost blijft vrij om zijn netwerk aan te passen indien het overleg niets oplevert binnen een termijn van één maand²³.

afhalen van geld van een rekening ongeacht de aangeboden methode; de uitbetaling van P-assignaties, en de inontvangstneming van overschrijvingsformulieren met betrekking tot betalingen vanuit eigen rekening.

²¹ Het "basisassortiment" wordt gedefinieerd in artikel 2.9, van het vijfde beheerscontract, met name: de inontvangstneming van zendingen van stukpost-brievenpost en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienst, met uitzondering van zendingen met aangegeven waarde; het ter beschikking houden en afgeven van stukpost aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienst en waarvoor bericht werd gelaten (vruchteloze aanbieding thuis); de verkoop van postzegels; het aanvaarden van stortingen voor rekening van bpost of van andere financiële instellingen, voorzien van een gestructureerde mededeling, beperkt tot 500 euro; de verkoop van verpakkingen voor de postzendingen en postpakketten.

²² Artikel 16.2 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

²³ Artikel 18.1 van het vijfde beheerscontract.

4.5.4. De openingsuren en inzet van postpersoneel in postkantoren en posthaltes

Bpost heeft verplichtingen op het vlak van openingsuren en inzet van postpersoneel in postkantoren en posthaltes. In postkantoren en posthaltes wordt postpersoneel ingezet en voor het bepalen van de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes dient bpost zich te baseren op objectieve parameters, waaronder volume (met inbegrip van het volume inzake openbare diensten), transacties, aantal klanten en kwaliteit.²⁴ Er wordt vereist dat bpost erop toeziet dat de postkantoren ten minste enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren²⁵.

4.5.5. De toegankelijkheid van de postale service-punten voor personen met een handicap

Het beheerscontract stipuleert dat bpost dient te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden²⁶. Bpost verbindt zich ertoe verbouwingswerkzaamheden van structurele aard in de nieuwe postkantoren uit te voeren, voor zover de stedenbouwkundige voorschriften het toestaan op basis van de voorschriften die in overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap werden vastgelegd. Bpost zal ook moeten communiceren over de toegankelijkheid van zijn postkantoren.

Wat de postwinkels betreft, moet de toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit een belangrijk criterium zijn bij de selectie van de partners om een postwinkel uit te baten. Bpost verbindt zich er overigens toe om de werkzaamheden in verband met de verbetering van de toegankelijkheid tot de postwinkels te verbeteren.

Ten slotte moet ook een multikanalenaanpak voor toegankelijkheid waarbij de voordelen in de verf worden gezet van de nieuwe middelen om transacties uit te voeren bij bpost zoals internet of telefoon worden aangemoedigd.

²⁴ Artikel 17.1 van het vijfde beheerscontract.

²⁵ Artikel 17.2 van het vijfde beheerscontract.

²⁶ Artikel 19 van het vijfde beheerscontract.

5. DE DOOR HET BIPT GEVOLGDE METHODE VOOR DE CONTROLE

5.1. Verschillende aanpak inzake controles

Voor de controles op het vlak van klantentevredenheid is de methode uitdrukkelijk vastgelegd in de wet van 21 maart 1991 of het beheerscontract.

Wat betreft de controle van de andere kwaliteitsverplichtingen die het voorwerp uitmaken van deze mededeling heeft de wetgever geen specifieke controlemethode vastgelegd. Zo heeft het BIPT een eigen controle²⁷ uitgevoerd inzake de informatieverstrekking²⁸ in de postkantoren en PostPunten.

5.2. Methode voor de gerichte BIPT-controles

Het BIPT heeft gerichte controles op het terrein uitgevoerd en de vaststellingen in verband met de spreiding van het postale netwerk in kaart gebracht.

5.2.1. Gerichte controles op het terrein

De dienst Postmarkt van het BIPT heeft in 2015 uitgebreide controles uitgevoerd, in samenwerking met de pool "Controle", de cel die gespecialiseerd is in controles op het terrein.

Om de representativiteit van deze gerichte controles te garanderen, heeft het BIPT een beroep gedaan op een externe consultant van de maatschappij Math X.

Zo is een steekproef uitgewerkt met het oog op een statistisch representatief resultaat en dit voor drie geografische zones steunend op een Europese norm²⁹, namelijk:

- landelijke zones: tussen 0 en 100 inwoners per km²;
- semistedelijke zones: tussen 100 en 500 inwoners per km²;
- stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km².

Op basis van de gegevens van bpost³⁰ inzake postkantoren en PostPunten en rekening houdend met de drie geografische zones (landelijk, semistedelijk en stedelijk) zijn vervolgens representatieve steekproeven vastgelegd.

Tabel 1: kernelementen van de methode van de gerichte BIPT-controles op het terrein

Methode:	<ul style="list-style-type: none">▪ Methode ontwikkeld door het BIPT▪ Via statistisch representatieve steekproef
Wie:	<ul style="list-style-type: none">▪ Controle door BIPT-medewerkers (pool "Controle")▪ Externe statistisch expert voor de steekproef (Math X)
Doel:	<ul style="list-style-type: none">▪ Testen van specifieke kwaliteitselementen

Bron: BIPT

²⁷ Artikel 36, § 2, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

²⁸ Artikel 34, 4, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

²⁹ Gebaseerd op de criteria van Eurostat.

³⁰ Op het verzoek van het BIPT heeft bpost in 2015 een lijst met alle postkantoren en PostPunten en hun locatie gecommuniceerd.

5.2.2. Het in kaart brengen van het postale netwerk van bpost aan de hand van geografische kaarten

Op basis van de gegevens van bpost betreffende de spreiding van de rode postbussen, postkantoren en PostPunten heeft het BIPT geografische kaarten ontwikkeld die relevante informatie weergeven. De data gebruikt voor het maken van deze geografische kaarten zijn tevens beschikbaar op de bpost-website.

Er werden drie soorten van geografische kaarten gecreëerd:

1. kaarten met het aantal postkantoren, PostPunten of postale service-punten per gemeente,
2. kaarten betreffende de postale service-punten (postkantoren en PostPunten samen) naargelang van de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte via een continue schaal³¹,
3. kaarten betreffende de postbussen naargelang van de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte via een continue schaal,

Tabel 2: kernelementen van de methode voor het ontwikkelen van postale geografische kaarten betreffende het postale netwerk

Methode:	<ul style="list-style-type: none">▪ Methode ontwikkeld door het BIPT▪ Via geografische kaarten steunend op gegevens van bpost en de FOD "Economie"
Wie:	<ul style="list-style-type: none">▪ Controle door personeelsleden van het BIPT (IT-dienst)
Doel:	<ul style="list-style-type: none">▪ In kaart brengen van het mail- en retailnetwerk op basis van bepaalde parameters (bevolkingsdichtheid, oppervlakte, ...)

Bron: BIPT

³¹ Een continue schaal is een schaal waarbij elke waarde een aparte kleur krijgt.

6. GERICHTE BIPT-CONTROLES VAN SPECIFIEKE ELEMENTEN VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK VAN BPOST

6.1. Controle van bepaalde verplichtingen in de postkantoren

6.1.1. Inleiding

De gerichte controles op het terrein in de postkantoren hebben betrekking op een statistisch representatieve steekproef opgesteld door het BIPT in samenwerking met zijn consultant Math X.

Deze controles hebben in de eerste plaats betrekking op de schriftelijke informatieverstrekking, namelijk de affichage van de openingsuren alsook van de laatste lichter aan de buitenkant van het postkantoor; de affichage van de belangrijkste tarieven alsook van de kenmerken die de genormaliseerde post definiëren binnen in het postkantoor en de aanwezigheid van brochures met een volledige beschrijving van de producten van de universele dienst.

Ze betreffen ook de mondelinge informatieverstrekking inzake de universele dienst en de openbare dienst via de loketfunctie.

Ook wordt nagegaan of er een gemakkelijke algemene toegang is alsook toegang voor personen met een handicap door structurele aanpassingen aan het postkantoor.

De openingstijden buiten de kantooruren worden eveneens gecontroleerd. Het regelgevingskader preciseert niet wat moet worden verstaan onder "buiten de kantooruren". Het BIPT gaat daarom na of de postkantoren tijdens de week open zijn na 17 uur of op zaterdag.

Ten slotte worden de karakteristieken inzake de loketten van de postkantoren geanalyseerd. Meer in het bijzonder, de eventuele aanwezigheid van een ticketingsysteem; het gemiddelde aantal open loketten; de wachttijden aan de loketten en de eventuele mogelijkheid om alle verrichtingen uit te voeren aan de loketten.

6.1.2. De steekproef

De spreiding van de postkantoren, gebaseerd op de gegevens van bpost, wordt hieronder per provincie aangegeven.

Tabel 3: spreiding van de postkantoren³²

Provincie	Aantal
Antwerpen	86
Vlaams-Brabant	67
Waals-Brabant	27
West-Vlaanderen	68
Oost-Vlaanderen	74
Henegouwen	84
Luik	92
Limburg	46
Luxemburg	45
Namen	43
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	36
TOTAAL	668

Bron: bpost

Het BIPT heeft, op basis van de bevolkingsgegevens³³ afkomstig van de FOD Economie, de 589 Belgische gemeenten en steden opgedeeld in drie geografische zones³⁴ volgens de bevolkingsdichtheid per gemeente (stad): landelijk, semistedelijk en stedelijk.

Op basis van deze criteria en rekening houdend met de grootte van de steekproef voor de drie geografische zones, wordt de betrouwbaarheid van de resultaten van de controle geoptimaliseerd rond de 95% en dit conform de ISO-norm 2859³⁵. De tabel hieronder geeft de steekproefgrootte weer voor de postkantoren voor de drie geografische zones.

In 2015 heeft het BIPT gerichte controles uitgevoerd in 130 postkantoren.

Tabel 4: de steekproefgrootte van de postkantoren³⁶

Steekproefgrootte van de postkantoren (PO)									
Type	Gewest	Landelijk		Semi-stedelijk		Stedelijk		TOTAAL	
		N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
Postkantoor (PO)	Vlaanderen	8	2	189	34	144	22	341	58
	Wallonië	75	14	155	35	61	14	291	63
	Brussel	nvt	nvt	nvt	nvt	36	9	36	9
TOTAAL PO		83	16	344	69	241	45	668	130

nvt : niet van toepassing

Symbolen: *N = Totaal aantal **n = Steekproef

Bron: MATH X

³² Gegevens afkomstig van bpost, mei 2015.

³³ Gebaseerd op de gegevens van 2008.

³⁴ Conform de Eurostat-criteria, namelijk landelijke zones: tussen 0 en 100 inwoners per km²; semistedelijke zones: tussen 100 en 500 inwoners per km² en stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km².

³⁵ ISO-norm 2859: "Sampling procedures for inspection"

³⁶ Steekproefgrootte ontwikkeld door MathX in opdracht van het BIPT.

6.1.3. De resultaten van de controle

6.1.3.1. De schriftelijke informatieverstrekking

Zoals reeds aangegeven is de schriftelijke informatieverstrekking in de postkantoren gecontroleerd met behulp van de wettelijke verplichtingen inzake de affichage van de openingsuren, de affichage van de belangrijkste tarieven en de aanwezigheid van brochures. Het BIPT heeft ook de affichage van het laatste lichtingsuur geverifieerd.

6.1.3.1.1. Affichage van de openingsuren

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling³⁷ nakomt die voorschrijft dat bpost "op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden aan de buitenkant van het kantoor afficheert".

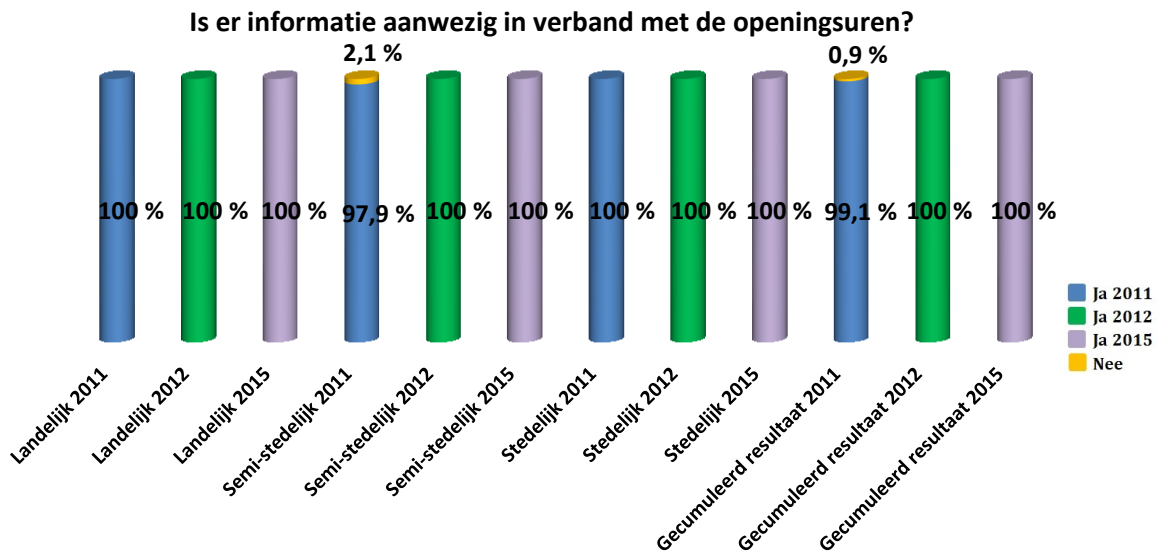
Figuur 2: voorbeeld van affichage van de openingstijden aan de buitenkant van een postkantoor



Bron: BIPT

³⁷ Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 53 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

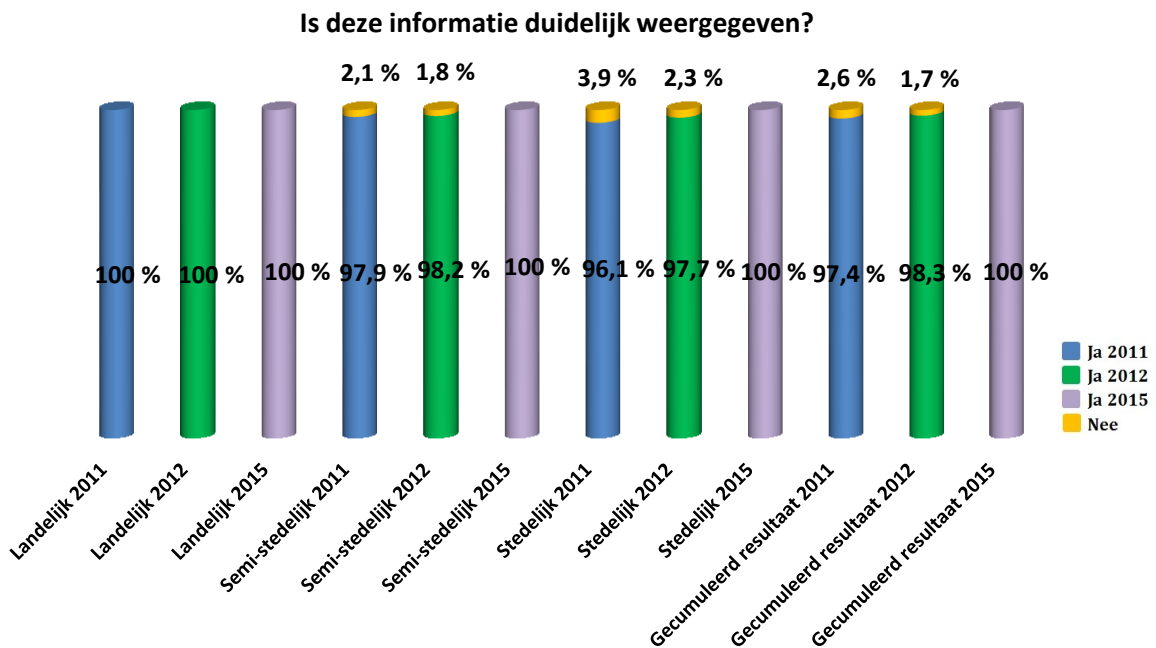
Grafiek 1: affichage van de openingstijden aan de buitenkant van een postkantoor



Bron: BIPT/MATH X

Uit de verwezenlijkte controles blijkt dat overal wordt voldaan aan de eis om informatie betreffende de openingsuren aan de buitenkant van een postkantoor te afficheren, ongeacht de betrokken geografische zone.

Grafiek 2: zijn de openingstijden duidelijk leesbaar aan de buitenkant van het postkantoor



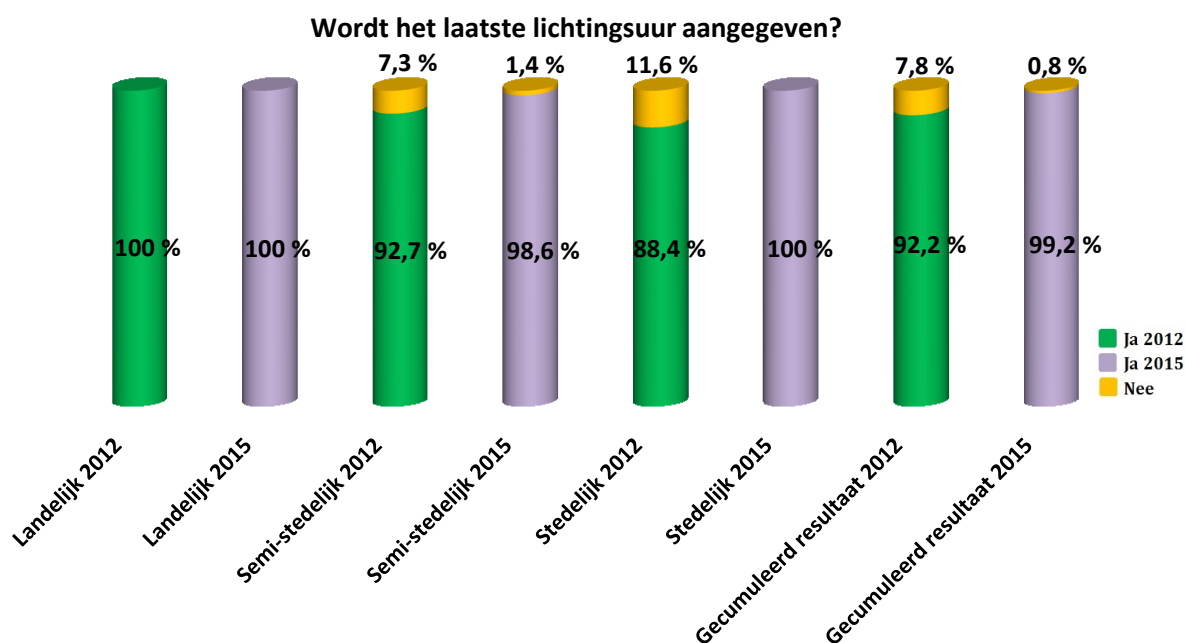
Bron: BIPT/MATH X

Uit de controles blijkt dat de openingstijden duidelijk leesbaar zijn in alle postkantoren, ongeacht de betrokken geografische zone.

6.1.3.1.2. Affichage van het laatste lichtingsuur

Sinds 2012 controleert het BIPT of in de postkantoren informatie beschikbaar is over het laatste lichtingsuur.

Grafiek 3: affichage van het laatste lichtingsuur



Bron: BIPT/MATH X

Uit de analyse van de gegevens blijkt dat van de 130 bezochte postkantoren, slechts één kantoor in semistedelijke zone geen lichtingsuur vermeldt.

6.1.3.1.3. Affichage van de belangrijkste tarieven in het postkantoor

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling³⁸ nakomt die stelt dat bpost "op duidelijke en leesbare wijze de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het postkantoor afficheert".

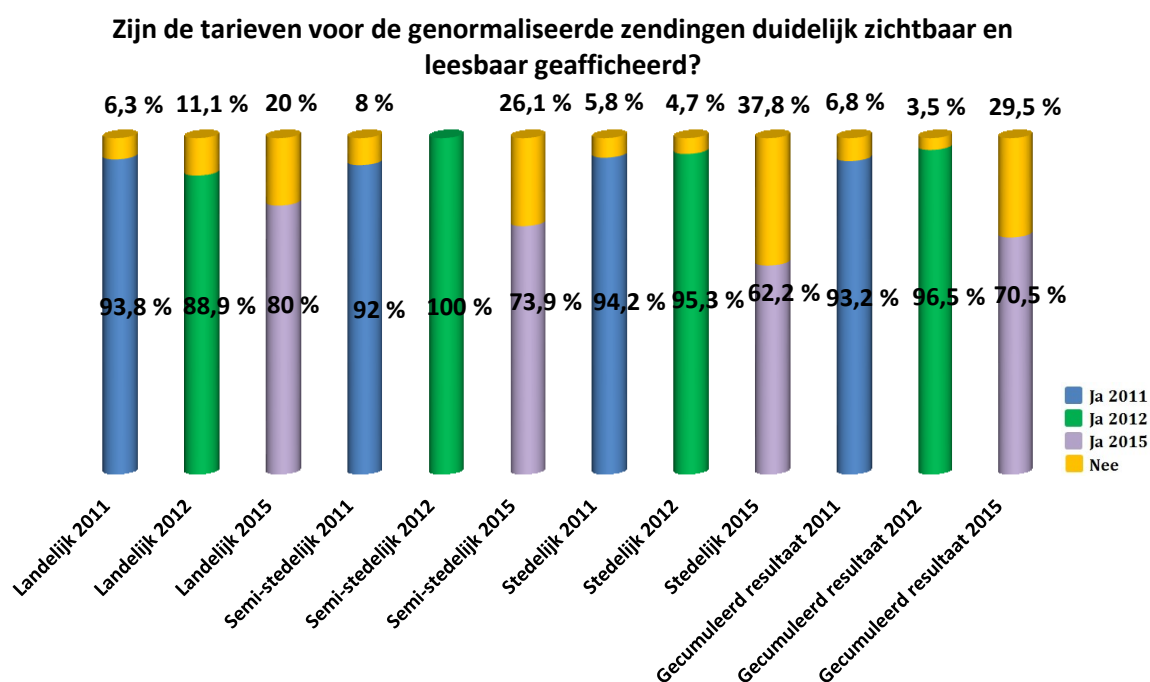
Figuur 3: voorbeeld van een affiche met de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het postkantoor

België					Europa					Rest van de wereld				
Type	Prijs bij volume-aankoop ¹	Prijs per stuk ²	Eenheid in cijfer	Combinatie-voorbeelden ³	Type	Prijs bij volume-aankoop ¹	Prijs per stuk ²	Eenheid in cijfer	Combinatie-voorbeelden ³	Type	Prijs bij volume-aankoop ¹	Prijs per stuk ²	Eenheid in cijfer	Combinatie-voorbeelden ³
Genormaliseerd⁴					Genormaliseerd⁴					Genormaliseerd⁴				
0 - 50 g	€ 0,72	€ 0,77	1	1 x ①	0 - 50 g	€ 1,10	€ 1,20	1	1 x ① EUROPE	0 - 50 g	€ 1,32	€ 1,42	1	1 x ① WORLD
Niet-genormaliseerd⁴					Niet-genormaliseerd⁴					Niet-genormaliseerd⁴				
0 - 100 g	€ 1,44	€ 1,54	2	1 x ② of 2 x ①	0 - 100 g	€ 3,30	€ 3,60	3	3 x ① EUROPE	0 - 100 g	€ 3,96	€ 4,26	3	3 x ① WORLD
100 g - 350 g	€ 2,16	€ 2,31	3	1 x ② + 1 x ①	100 g - 350 g	€ 6,60	€ 7,20	6	6 x ① EUROPE	100 g - 350 g	€ 7,92	€ 8,52	6	6 x ① WORLD
350 g - 1 kg	€ 3,60	€ 3,85	5	2 x ② + 1 x ①	350 g - 1 kg	€ 11,00	€ 12,00	10	Frankeren in een postkantoor of PostPunt	350 g - 1 kg	€ 10,40	€ 19,00	14	Frankeren in een postkantoor of PostPunt
1 kg - 2 kg	€ 5,04	€ 5,39	7	3 x ② + 1 x ①	1 kg - 2 kg	€ 22,00	€ 24,00	20	Frankeren in een postkantoor of PostPunt	1 kg - 2 kg	€ 36,96	€ 39,76	20	Frankeren in een postkantoor of PostPunt

Bron: bpost

³⁸ Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 en artikel 53 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Grafiek 4: affichage van de tarieven van de genormaliseerde zendingen



Bron: BIPT/MATH X

Uit de controles blijkt dat de tarieffiches aanwezig zijn in de semistedelijke zones in 74% van de gevallen en in 80% en 62% van de gevallen in landelijke en stedelijke zones.

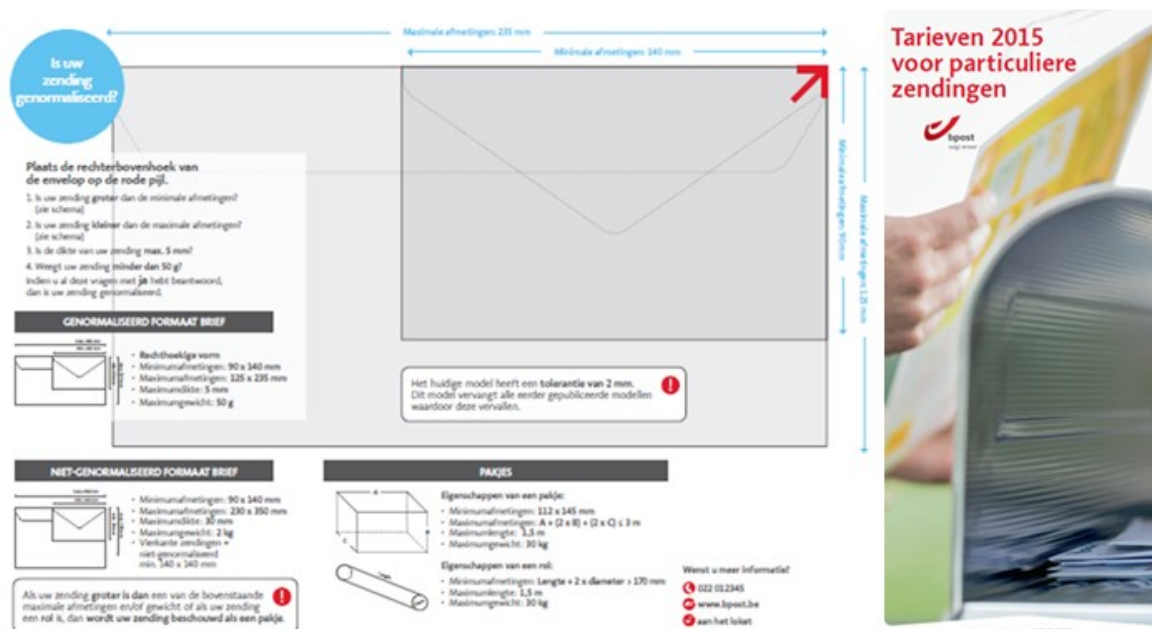
We stellen ernstige gebreken vast wat dit betreft ten opzichte van de controles uitgevoerd in 2011 en 2012.

6.1.3.1.4. Productbrochures

De verplichtingen in hoofde van bpost betreffende de aanwezigheid van productbrochures in de postkantoren zijn eveneens gecontroleerd. De wettelijke bepalingen³⁹ schrijven voor dat bpost "in alle postkantoren brochures verstrekt met de belangrijkste basistarieven van de diensten die deel uitmaken van de universele dienst". Concreet gezien gaat het BIPT na of twee belangrijke brochures, namelijk de tariefbrochure "Tarieven 2015 voor particuliere zendingen" en de dienstbrochure "DO MY MOVE", wel degelijk aanwezig zijn. In 2015 is ook de aanwezigheid van twee andere folders geverifieerd. Het betreft de brochure inzake de kortingen voor de ondernemingen en die welke de te volgen procedure beschrijft voor de ontvangst van aangetekende zendingen door ondernemingen of organisaties.

Brochure van de tarieven 2015 voor particuliere zendingen

Figuur 4: brochure "tarieven voor particuliere zendingen"



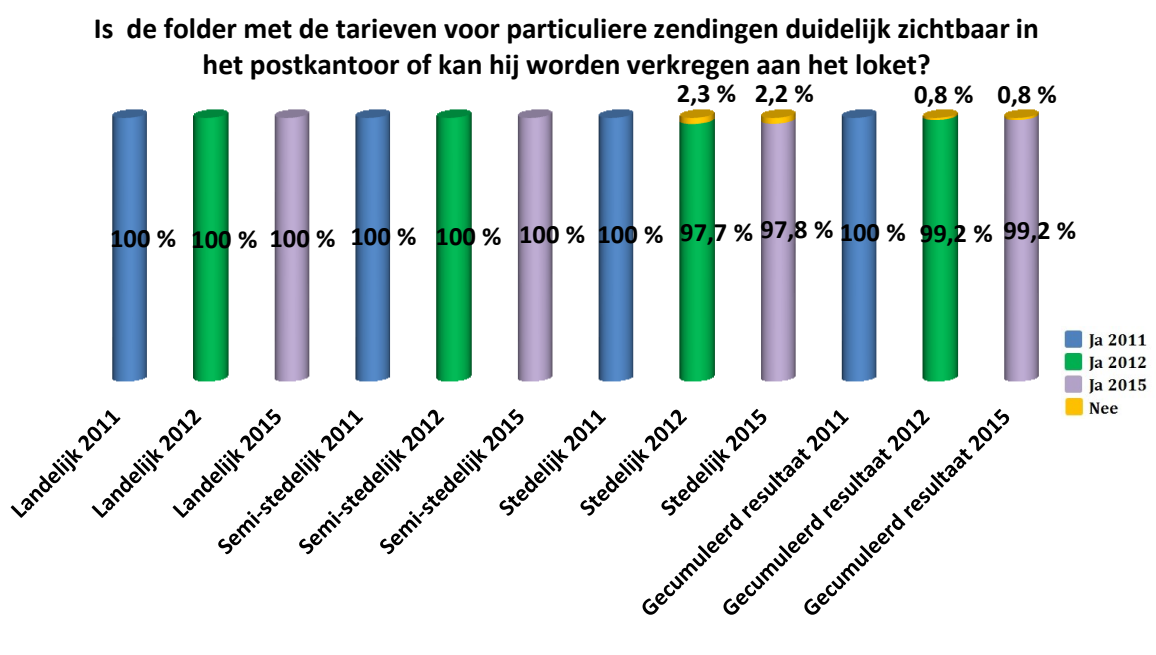
Bron: bpost

Uit de controles blijkt dat de brochure "tarieven voor particuliere zendingen" altijd beschikbaar is in de postkantoren die werden gecontroleerd in de landelijke en semistedelijke gebieden. In de stedelijke gebieden is de folder aanwezig in 97,8% van de gevallen.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat indien bij de controle de folder niet beschikbaar was in de openbare ruimte, deze folder gevraagd werd aan het loket.

³⁹ Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 en artikel 34, 4°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 en artikel 53 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Grafiek 5: mogelijkheid om de folder met de tarieven voor de particuliere zendingen te verkrijgen aan het loket in het postkantoor



Bron: BIPT/MATH X

In de landelijke of semistedelijke postkantoren waar de folder niet beschikbaar was in de openbare ruimte, werd vastgesteld dat de folder altijd kon worden verkregen op eenvoudig verzoek. In de stedelijke kantoren daarentegen, wanneer de folder niet beschikbaar was in de openbare ruimte, kon hij ook niet altijd op eenvoudig verzoek worden verkregen aan het loket.

Op basis van de gebruikte steekproef, is de situatie stabiel gebleven tegenover 2012.

Brochure "Do My Move"

Het BIPT heeft gecontroleerd of bpost de wettelijke bepalingen⁴⁰ nakomt die voorschrijven dat bpost "in alle postkantoren brochures verstrekt met een beschrijving van de dienst, die deel uitmaakt van de universele dienst met onder andere de toegangsvoorwaarden".

Deze functie wordt meer bepaald gegarandeerd door de brochure "Do My Move", die de te volgen procedures in geval van adreswijziging beschrijft.

⁴⁰ Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 en artikel 34, 4°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 en artikel 53 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

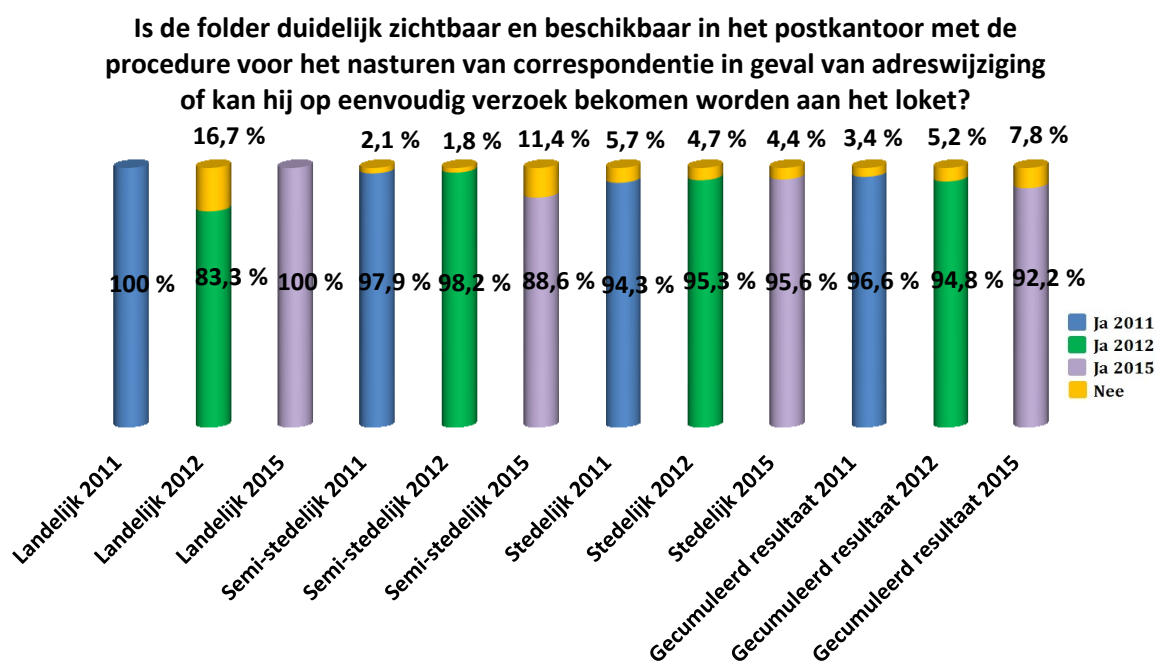
Figuur 5: brochure "Do My Move"



Bron: bpost

Indien bij de controle de folder niet beschikbaar was in de openbare ruimte, werd deze folder gevraagd aan het loket en werd deze verkregen in 92,2% van de gevallen.

Grafiek 6: Mogelijkheid om in het postkantoor of aan het loket de folder met de procedure voor het nasturen van correspondentie in geval van adreswijziging te verkrijgen



Bron: BIPT/MATH X

Uit de controle blijkt dat in de postkantoren waar de brochure niet aanwezig was in de openbare ruimte, de brochure soms kon worden verkregen op eenvoudig verzoek. 95,6% van de stedelijke postkantoren beschikken inderdaad over de brochures "Do My Move" en 88,6% van de semistedelijke kantoren. De landelijke kantoren beschikken in 100% van de gevallen over de brochure.

6.1.3.2. De mondelinge informatieverstrekking

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling⁴¹ nakomt volgens welke: "Inlichtingen betreffende de toegang tot de dienst, het tarief, het kwaliteitsniveau, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure moeten mondeling kunnen verstrekt worden".

De uitgevoerde controle bestaat erin om op een aangekondigde wijze informatievragen te stellen aan de loketbedienden in de postkantoren. Concreet werden er vier vragen gesteld. Ze werden verdeeld over twee categorieën, met name een "makkelijke" vraag en een "moeilijke" vraag over de "basisdiensten" en een "makkelijke" vraag en een "moeilijke" vraag over de "openbare dienst".

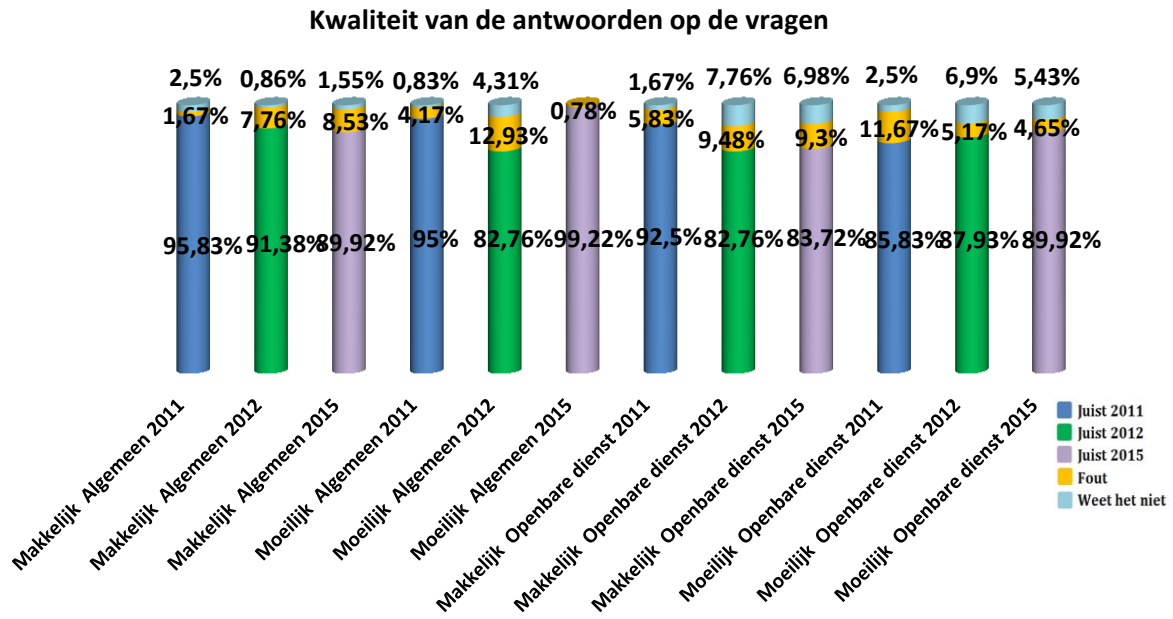
De "basisdiensten" vormen een minimumassortiment van postale diensten die bpost aanbiedt in elk postaal service-punt, met name de afgifte van postzendingen (onder andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen), de afhaling van aangetekende zendingen en postpakketten, de verkoop van postzegels, het aanvaarden van stortingen tot 500 EUR en de verkoop van verpakkingen voor de postzendingen. De vragen die werden gesteld tijdens de controles betreffende de "basisdiensten" hadden betrekking op verrichtingen die kunnen worden uitgevoerd aan de loketten, zoals de verzendingstermijnen, de maximale dikte van een genormaliseerde zending, het verzekeren van een postpakket.

De "openbare diensten" zijn specifieke diensten die worden aangeboden door bpost zoals voorgeschreven in het vijfde beheerscontract, onder andere de vervroegde krantenbedeling, de bedeling van tijdschriften, de bezorging van verkiezingsdrukwerk, de bijzondere tarieven voor postzendingen verstuurd door vzw's, de bestelling van sommige brievenpostzendingen die onder het stelsel van portvrijdom vallen, een aantal specifieke financiële diensten (postwissels en geldstortingen), de betaling aan huis van ouderdomspensioenen, de uitbetaling van presentiegelden bij verkiezingen, het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes en de verkoop van visverloven. De vragen gesteld tijdens de controles over de openbare diensten hadden betrekking op de verrichtingen die kunnen plaatsvinden aan het loket, zoals de stortingen van contant geld bestemd voor derden, de verkoop van visverloven en de inlichtingen over de uitbetaling van ouderdomspensioenen aan huis.

Gemakkelijke vragen worden gedefinieerd als vragen waarvoor normaal gesproken geen aanvullend zoekingswerk nodig is om ze te beantwoorden terwijl de moeilijke vragen betrekking hebben op de minder vaak voorkomende diensten of op opties in verband met bepaalde producten.

⁴¹ Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 en artikel 53 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Grafiek 7: antwoord op de vraag (correct, fout of ik weet het niet)



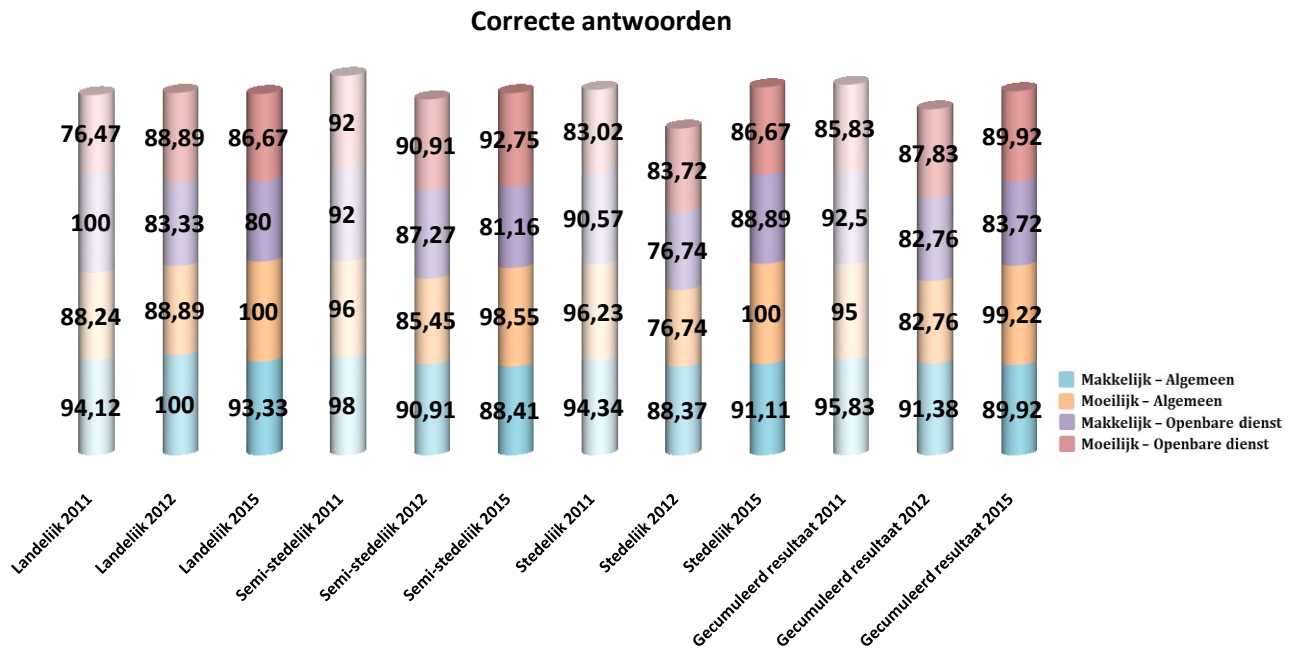
Bron: BIPT/MATH X

Uit de controle van de mondelinge informatieverstrekking in de postkantoren blijkt dat het percentage van correcte antwoorden op de gemakkelijke vragen betreffende de openbare diensten licht vooruitgaat ten opzichte van 2012 maar daalt ten opzichte van 2011. Het aantal correcte antwoorden op de moeilijke vragen over de openbare diensten bedraagt 90%.

Wat de vragen over de basisdienst betreft, bedraagt het aantal correcte antwoorden 90% voor de gemakkelijke vragen en 99% voor de moeilijke.

De resultaten van de controle worden hieronder uitgesplitst naargelang van de drie zones.

Grafiek 8: correcte antwoorden op basis van de geografische zones



Bron: BIPT/MATH X

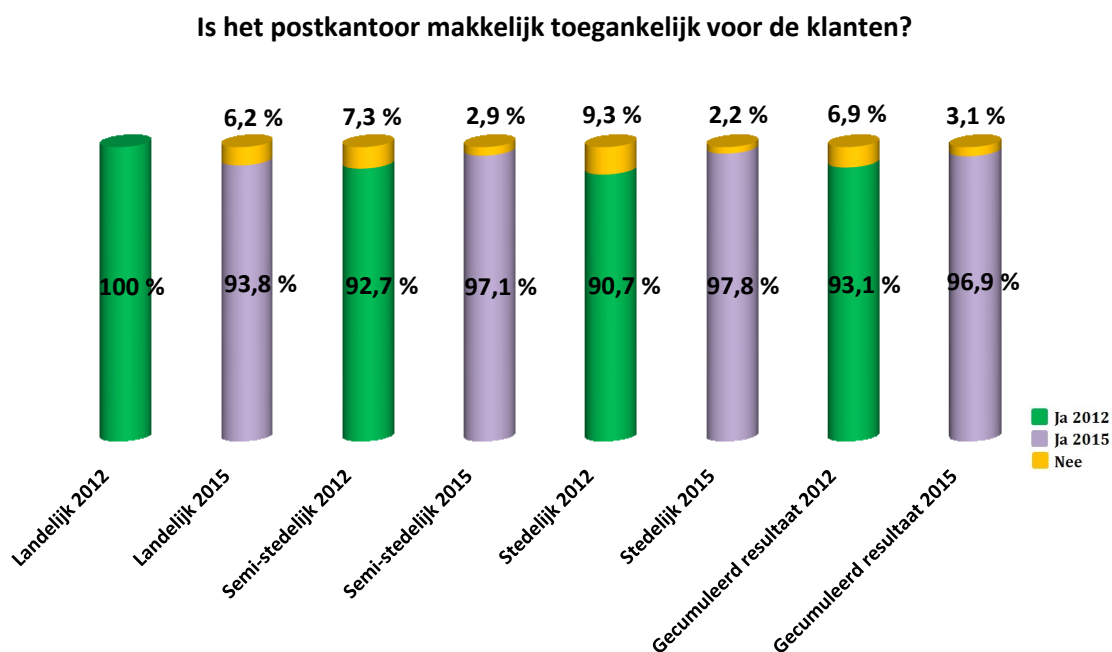
Daaruit blijkt dat de postkantoren in semistedelijke zones het minst vaak correcte antwoorden verstrekken op de algemene vragen terwijl de postkantoren in landelijke gebieden minder goed presteren op het stuk van vragen over de openbare diensten.

6.1.3.3. De toegankelijkheid van de postkantoren

6.1.3.3.1. Het gemak van toegang tot de postkantoren

Het algemene gemak van toegang tot de postkantoren werd gecontroleerd.

Grafiek 9: toegankelijkheid van de postkantoren voor het cliënteel



Bron: BIPT/MATH X

97% van de gecontroleerde postkantoren worden beschouwd als gemakkelijk toegankelijk.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

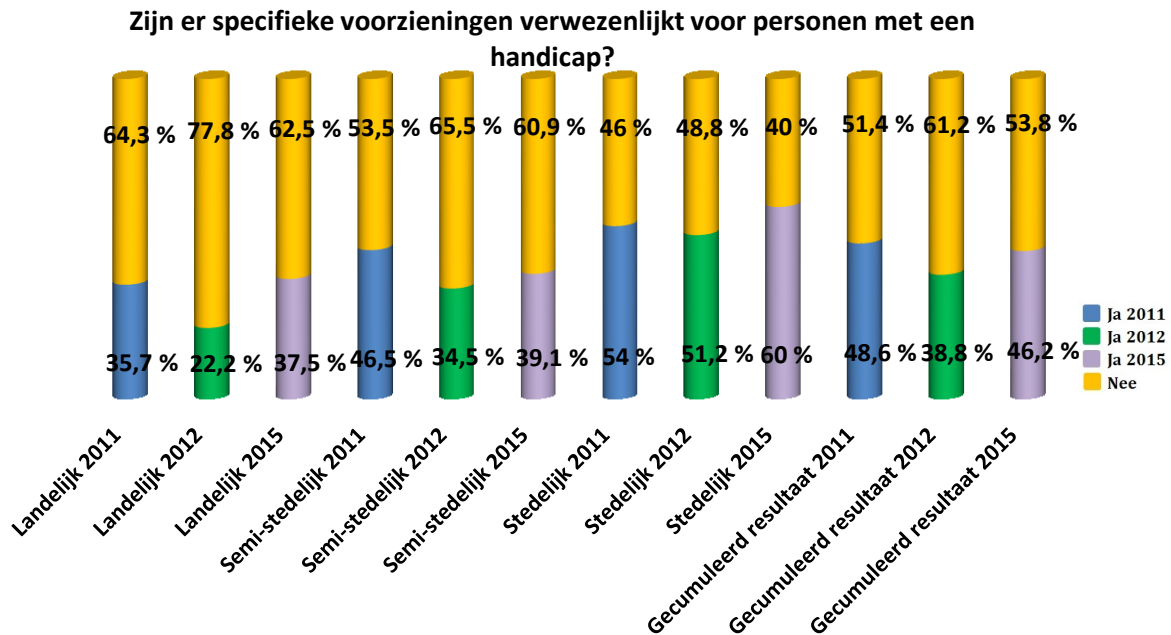
6.1.3.3.2. De toegankelijkheid voor personen met een handicap

Het BIPT controleert ook of bpost de wettelijke bepaling⁴² nakomt die stelt dat het zich ertoe moet verbinden om te voorzien in gemakkelijke toegang voor mindervaliden, zoals bepaald in het beheerscontract.

Er werd dus tijdens de controle nagegaan of er zichtbare structurele elementen waren voor de toegankelijkheid van personen met een handicap. De resultaten van de controle zijn opgenomen in de onderstaande grafiek.

⁴² Artikel 19 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Grafiek 10: toegankelijkheid van de postkantoren voor de personen met een handicap



Bron: BIPT/MATH X

Wat de steekproef van de postkantoren die dit jaar werden gecontroleerd betreft, stellen we vast dat de postkantoren infrastructuur bieden om de toegang voor personen met een handicap te vergemakkelijken in slechts 37,5% van de gevallen in landelijke zone, in 39,1% van de gevallen in semistedelijke gebieden en in 60% in stedelijke gebieden.

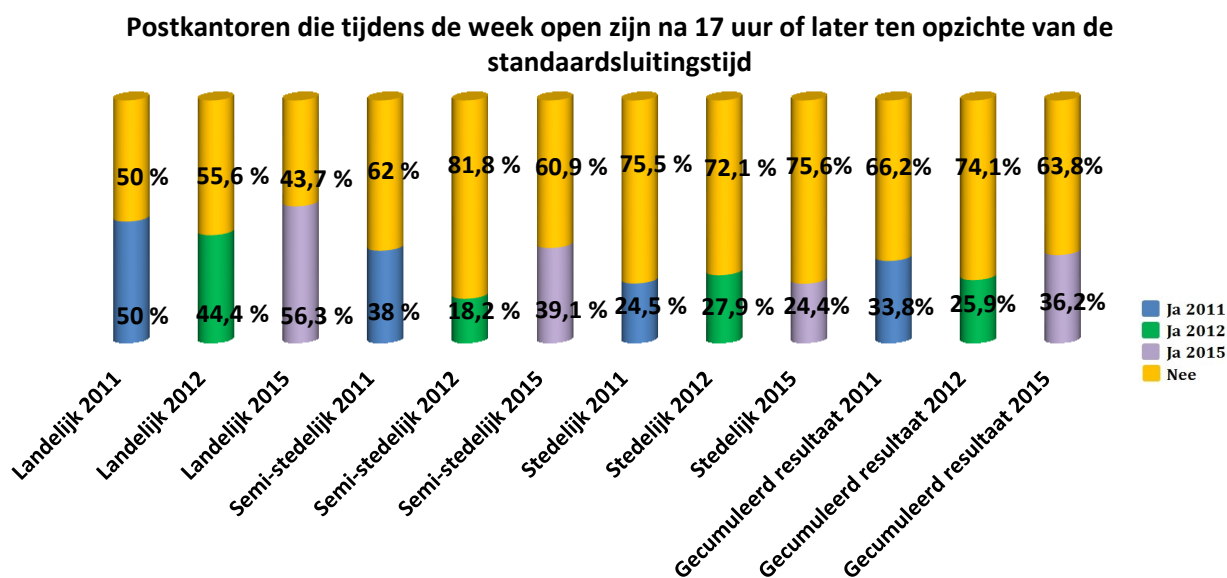
6.1.3.4. De openingstijden buiten de kantooruren

Het BIPT controleert in welke mate bpost erop toeziet dat de postkantoren ten minste enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren zoals voorgeschreven in het beheerscontract. Het beheerscontract definieert niet wat moet worden verstaan onder openingsuren "buiten de kantooruren". De mate waarin bpost dus voldoet aan zijn verplichtingen moet dan ook worden beoordeeld door de regulator.

Tijdens de controle is het BIPT dan ook nagegaan of de postkantoren tijdens de week open zijn na 17 uur of op zaterdag.

De resultaten van deze controles worden hieronder weergegeven.

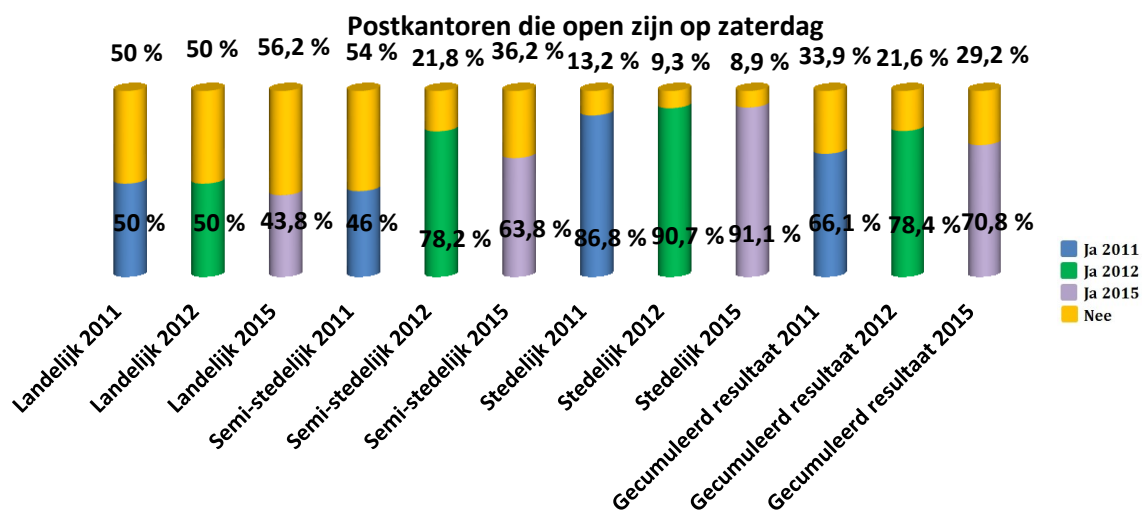
Grafiek 11: late opening van de postkantoren (na 17 u)



Bron: BIPT/MATH-X

Een minderheid van de gecontroleerde postkantoren (36,2%) zijn tijdens de week geopend na 17.00 u.

Grafiek 12: opening van de postkantoren op zaterdag

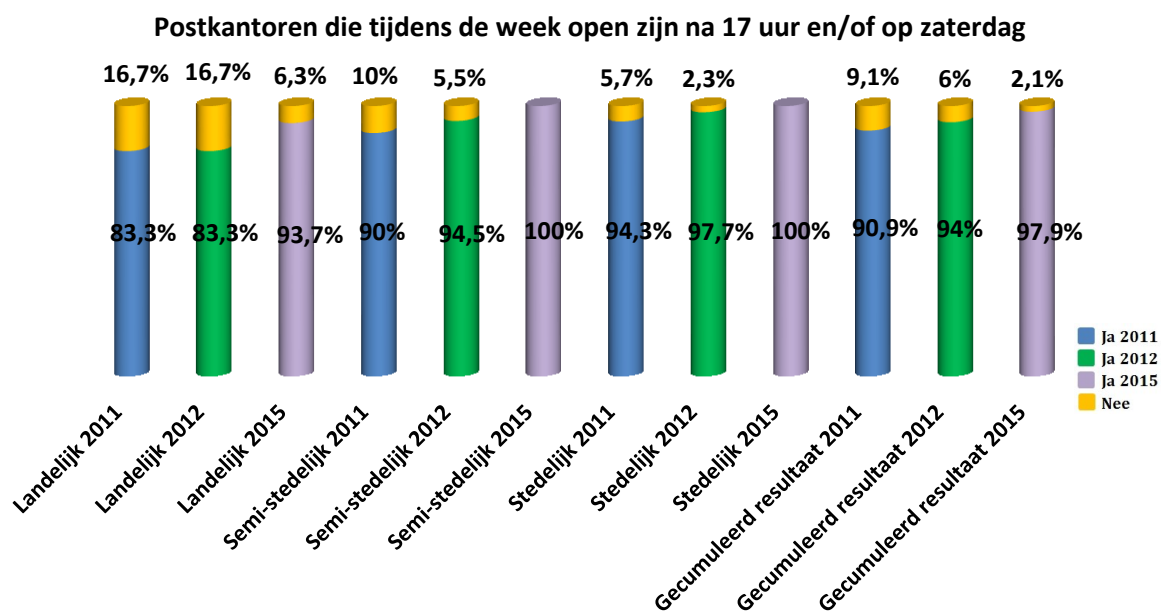


Bron: BIPT/MATH-X

De opening op zaterdag is daarentegen meer verspreid, zeker in stedelijke gebieden waar een percentage van 91% van de gecontroleerde kantoren wordt bereikt.

De grafiek hieronder combineert de twee vorige criteria, namelijk de postkantoren die tijdens de week open zijn na 17 uur of die open zijn op zaterdag.

Grafiek 13: opening van de postkantoren tijdens de week na 17 u of op zaterdag.



Bron: BIPT/MATH X

Uit de controle van dit jaar blijkt dat 97,9% van de postkantoren open zijn op zaterdag of 's avonds over gans België.

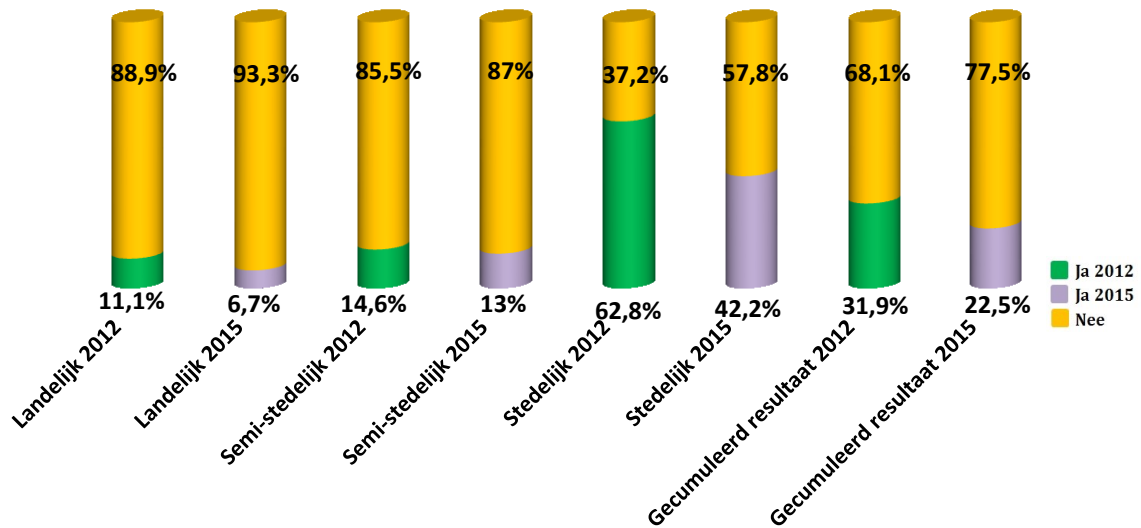
6.1.3.5. De toegang tot de loketten

6.1.3.5.1. De wachtrij aan de loketten

Het systeem voor de regeling van de wachtrij aan het loket, werd geanalyseerd. Meer bepaald heeft het BIPT interesse in het aandeel postkantoren die een systeem met nummers gebruiken om de wachtrijen aan het loket te regelen ("ticketing").

Grafiek 14: bestaan van een ticketing-systeem

Gebruikt het postkantoor een nummersysteem om de wachtrijen te regelen?



Bron: BIPT/MATH X

Uit de resultaten blijkt dat ticketing nog steeds niet veel ingang heeft gevonden ook al zien we meer installaties in stedelijke gebieden (42% van de gecontroleerde kantoren).

Uit de enquête blijkt dat, wanneer er een systeem aanwezig is in het gecontroleerde postkantoor, het in 90% van de gevallen wordt gebruikt.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

6.1.3.5.2. Het aandeel open loketten⁴³

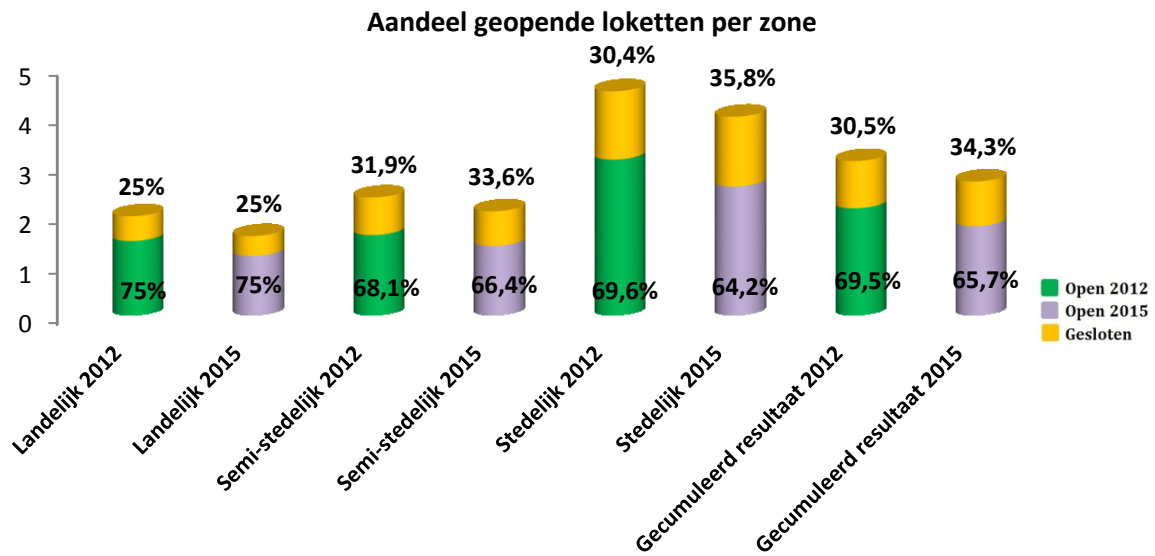
Op basis van de gegevens die werden ingezameld door de enquête, berekent het BIPT het gemiddelde aandeel van open loketten in de postkantoren van elk van de drie geografische zones. De resultaten zijn opgenomen in de onderstaande tabel en grafiek.

Tabel 5: gemiddeld aantal loketten en gemiddeld aantal open loketten

	Landelijk	Semistedelijk	Stedelijk	Gecumuleerd resultaat
Gemiddeld aantal loketten	1,6	2,1	4	2,7
Gemiddeld aantal open loketten	1,2	1,4	2,6	1,8
Openingspercentage	85%	67%	65%	67%

⁴³ Het aantal open loketten varieert naargelang van het uur en de drukte in de postkantoren.

Grafiek 15: aandeel geopende loketten per zone



Bron: BIPT/MATH X

De landelijke postkantoren beschikken gemiddeld minder over loketten maar hebben een licht hoger openingspercentage dan de andere zones. Diegene die in een stedelijke zone liggen, beschikken over het grootste aantal loketten, waarvan gemiddeld 65,7% open is.

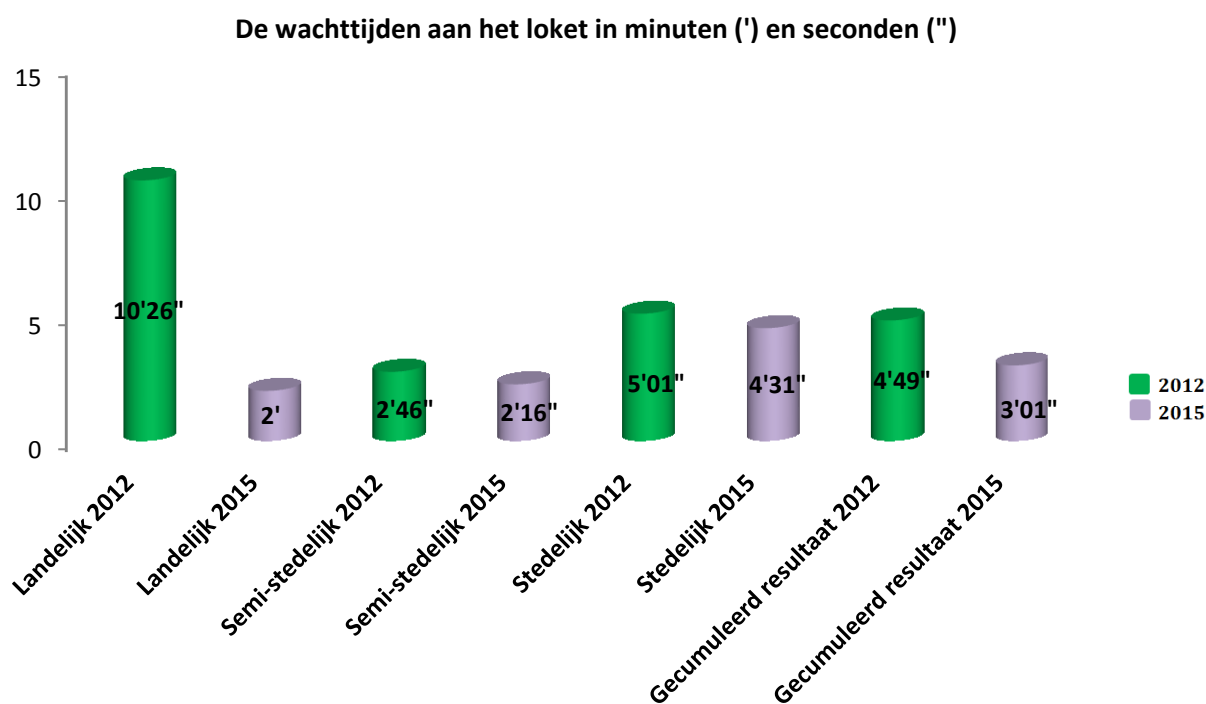
Deze parameter was niet gemeten in 2011.

6.1.3.5.3. De wachttijden aan het loket

De wachttijd tot het loket⁴⁴ in landelijke en semistedelijke gebieden bedraagt ongeveer 2 minuten. De gemiddelde wachttijd in de stedelijke kantoren bedraagt 5 minuten.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

Grafiek 16: wachttijd



Bron: BIPT/MATH X

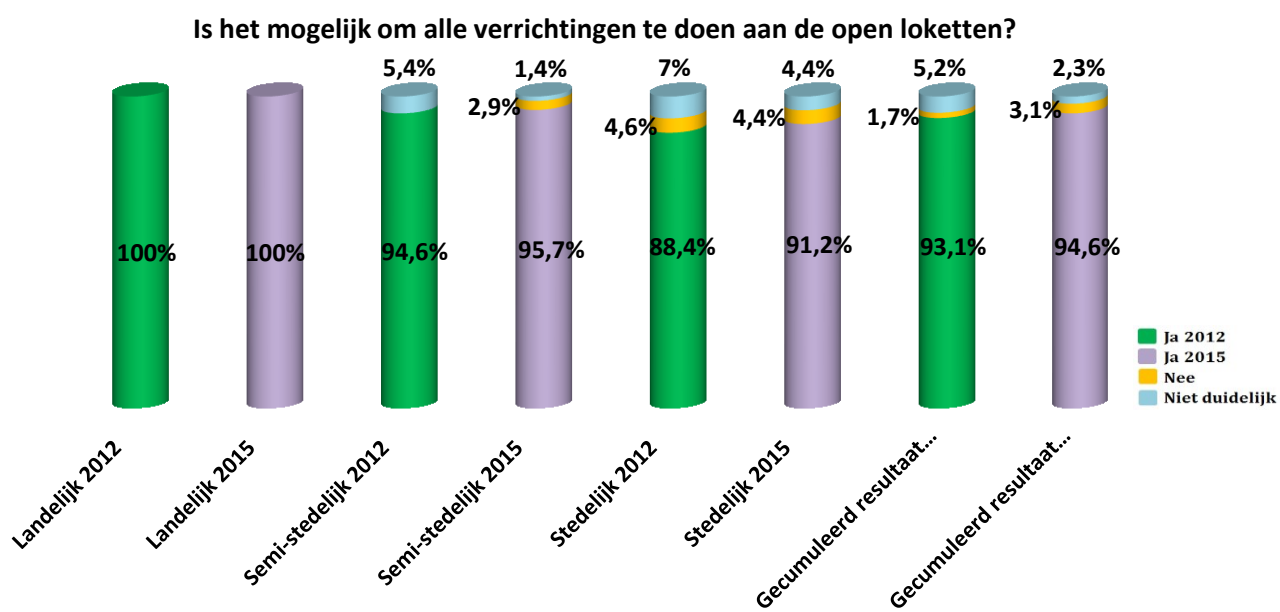
De gemiddelde wachttijd aan het loket stemt overeen met wat is voorgeschreven in het beheerscontract.

⁴⁴ De wachttijd varieert naargelang van het moment van de dag, het aantal open loketten en de drukte in het postkantoor.

6.1.3.5.4. De verrichtingen die mogelijk zijn aan de loketten

Het BIPT heeft het aandeel postkantoren gecontroleerd waarin de klanten de mogelijkheid hadden om alle verrichtingen aan de open loketten te doen tijdens hun bezoek.

Grafiek 17: mogelijkheid om alle verrichtingen te doen aan de open loketten



Bron: BIPT/MATH X

Het blijkt dat dit mogelijk was in 100% van de landelijke kantoren en, meer in het algemeen, in 94,5% van de kantoren van het grondgebied.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

6.2. Controle PostPunten

6.2.1. De steekproef

De PostPunten zijn als volgt verspreid over het land.

Tabel 6: spreiding van de PostPunten⁴⁵

Provincie	Aantal
Antwerpen	79
Vlaams-Brabant	42
Waals-Brabant	21
West-Vlaanderen	74
Oost-Vlaanderen	78
Henegouwen	110
Luik	75
Limburg	43
Luxemburg	10
Namen	37
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	97
TOTAAL	666

Bron: bpost

Op basis van de bevolkingsgegevens⁴⁶ afkomstig van de FOD Economie heeft het BIPT de 589 Belgische gemeenten en steden opgedeeld volgens de bevolkingsdichtheid per gemeente (stad) in drie relevante geografische zones⁴⁷: landelijk, semistedelijk en stedelijk.

Op basis van deze criteria en rekening houdend met de grootte van de steekproef voor de drie relevante geografische gebieden, bedraagt de betrouwbaarheid van de steekproef ongeveer 95%, conform ISO-norm 2859⁴⁸. De tabel hieronder bepaalt de omvang van de steekproef voor de drie geografische zones.

Concreet betekent dit dat het BIPT 111 PostPunten heeft gecontroleerd op het terrein.

⁴⁵ Gegevens afkomstig van bpost inzake het jaar 2014, verstrekt in mei 2015.

⁴⁶ Gebaseerd op de gegevens van 2008.

⁴⁷ Conform de Eurostat-criteria, namelijk landelijke zones: tussen 0 en 100 inwoners per km²; semistedelijke zones: tussen 100 en 500 inwoners per km² en stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km².

⁴⁸ ISO-norm 2859: "Sampling procedures for inspection".

Tabel 7: de steekproefgrootte van de PostPunten⁴⁹

Steekproefgrootte van de PostPunten (PP)									
Type	Gewest	Landelijk		Semi-stedelijk		Stedelijk		TOTAAL	
		N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
PostPunt (PP)	Vlaanderen	5	2	116	21	195	30	316	53
	Wallonië	16	5	84	14	153	21	253	40
	Brussel					97	18	97	18
TOTAAL PP		21	7	200	35	445	69	666	111

Symbolen: *N = Totaal aantal **n = Steekproef
Bron: MATH X

6.2.2. De resultaten van de controle

6.2.2.1. De schriftelijke informatieverstrekking

De wettelijke verplichtingen inzake schriftelijke informatieverstrekking worden gecontroleerd in het PostPunt wat betreft de affichage van de openingstijden en de affichage van het laatste lichtingsuur.

6.2.2.1.1. Affichage van de openingstijden

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepalingen⁵⁰ in acht neemt volgens welke bpost "op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden aan de buitenkant van de kantoren afficheert".

Figuur 6: voorbeeld van affichage van de openingstijden aan de buitenkant van een PostPunt

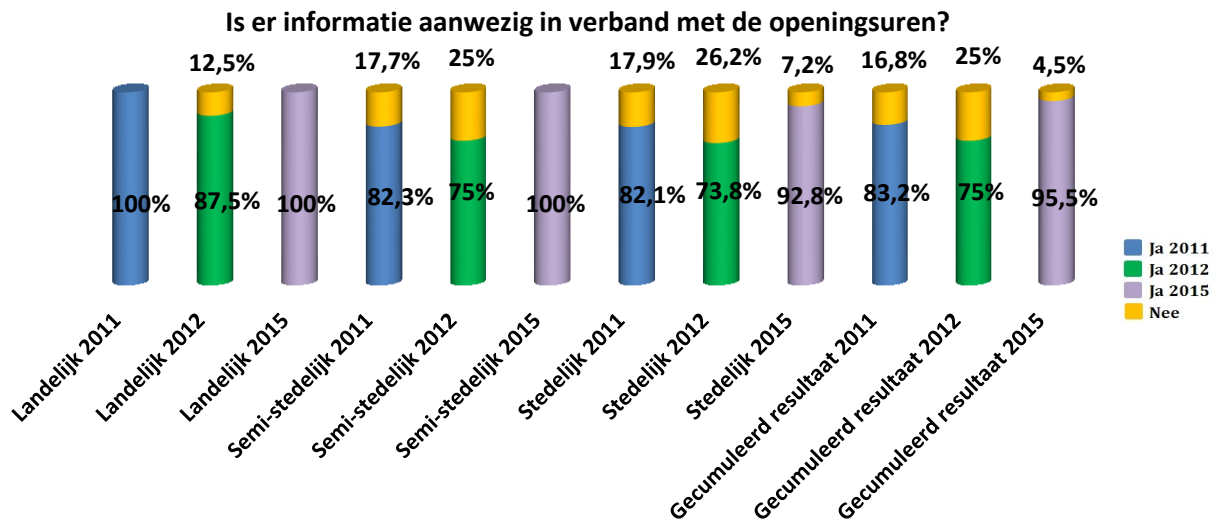


Bron: BIPT

⁴⁹ Steekproefgrootte ontwikkeld door Math X voor rekening van het BIPT.

⁵⁰ Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 en artikel 53 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

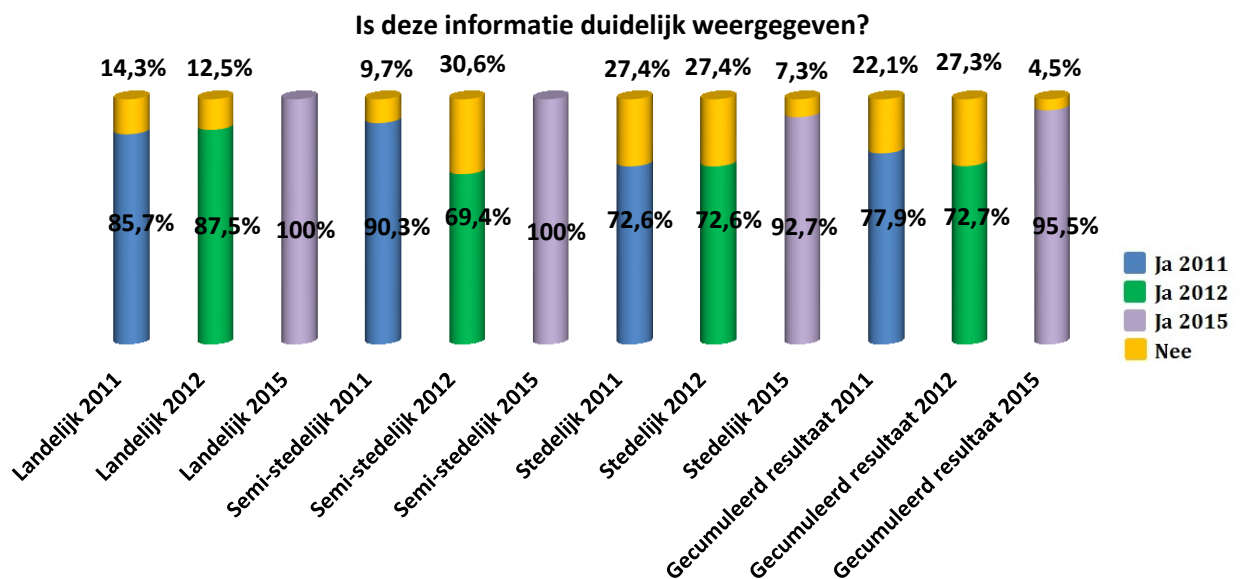
Grafiek 18: aanduiding van de openingstijden aan de buitenkant van het PostPunt.



Bron: BIPT/MATH X

Uit de controle door het BIPT blijkt dat 95,5% van de gecontroleerde PostPunten de informatie uithangen. Er moet worden opgemerkt dat de PostPunten in de landelijke en semistedelijke gebieden alle openingstijden afficheren.

Grafiek 19: leesbaarheid van de openingstijden aan de buitenkant van het PostPunt

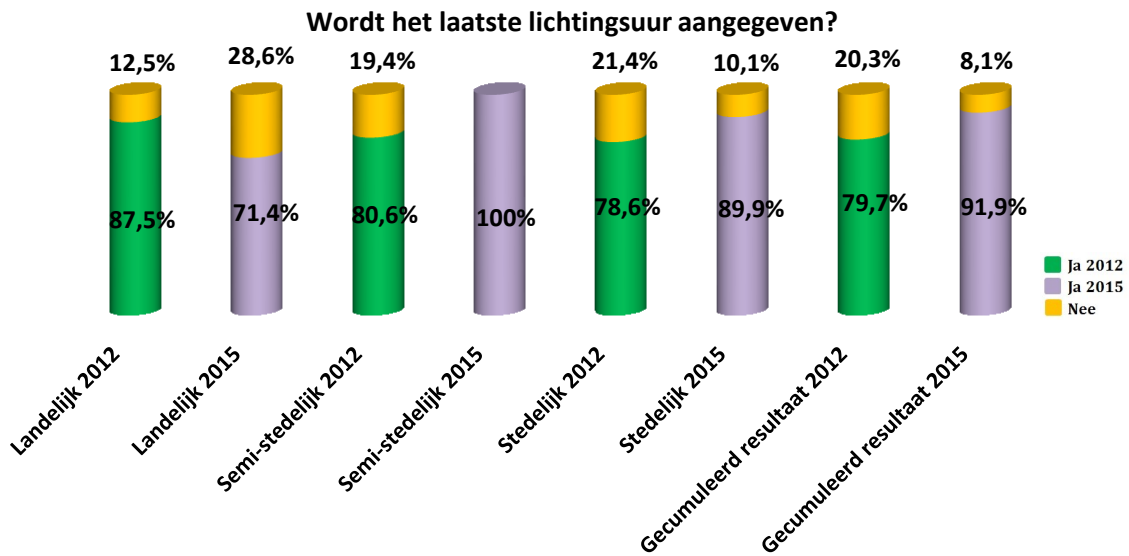


Bron: BIPT/MATH X

Uit de controle blijkt dat alle PostPunten die hun openingstijden uithangen, erop toezien dat de informatie duidelijk wordt aangegeven.

6.2.2.1.2. Affichage van het laatste lichtingsuur

Grafiek 20: affichage van het laatste lichtingsuur



Bron: BIPT/MATH X

De verificaties die dit jaar werden georganiseerd wijzen uit dat 71% van de gecontroleerde PostPunten in landelijke zones het tijdstip van de laatste lichting vermelden. Dat is ook het geval voor 90% van de PostPunten in stedelijke gebieden en voor alle PostPunten in semistedelijke gebieden.

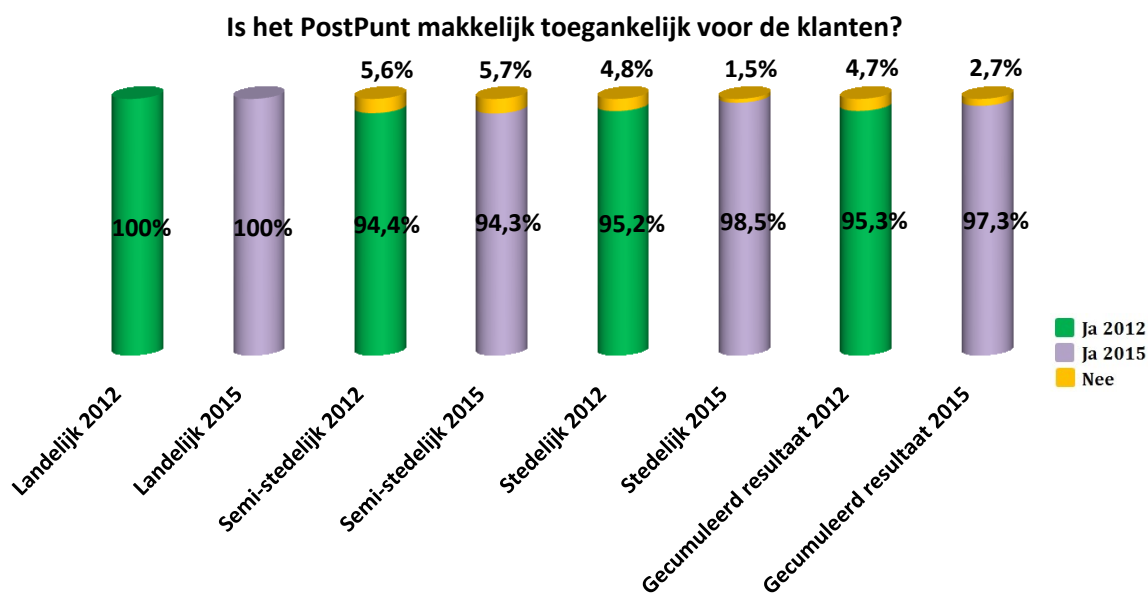
Deze parameter was niet gemeten in 2011.

6.2.2.2. De toegankelijkheid van de PostPunten

6.2.2.2.1. Het gemak van toegang tot de PostPunten

Het algemene gemak van toegang tot de PostPunten werd gecontroleerd.

Grafiek 21: toegankelijkheid van de PostPunten voor het cliënteel



Bron: BIPT/MATH X

Het blijkt dat de PostPunten, net zoals de postkantoren, heel vaak worden beschouwd als makkelijk toegankelijk.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

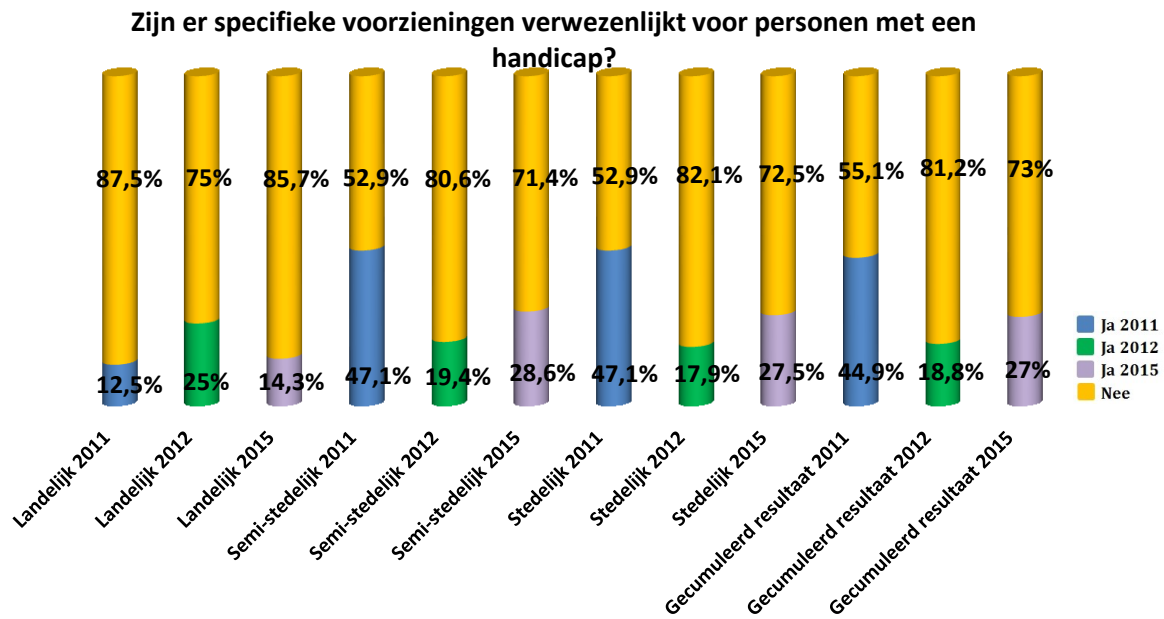
6.2.2.2.2. De toegang voor personen met een handicap

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepalingen⁵¹ naleeft volgens welke het moet toezien op de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit, dat een belangrijk criterium vormt bij de selectie van partners voor de uitbating van een postwinkel en dat het financieel moet bijdragen tot de werken voor verbetering van die toegankelijkheid.

Er wordt dus nagegaan of er zichtbare structurele elementen aanwezig zijn voor de toegankelijkheid voor personen met een handicap. De grafiek hieronder geeft de resultaten van de door het BIPT verrichte controles weer, met name in hoeveel PostPunten structurele aanpassingen werden aangebracht om de toegankelijkheid voor personen met een handicap te verbeteren.

⁵¹ Artikel 19 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost.

Grafiek 22: toegankelijkheid van de PostPunten voor personen met een handicap



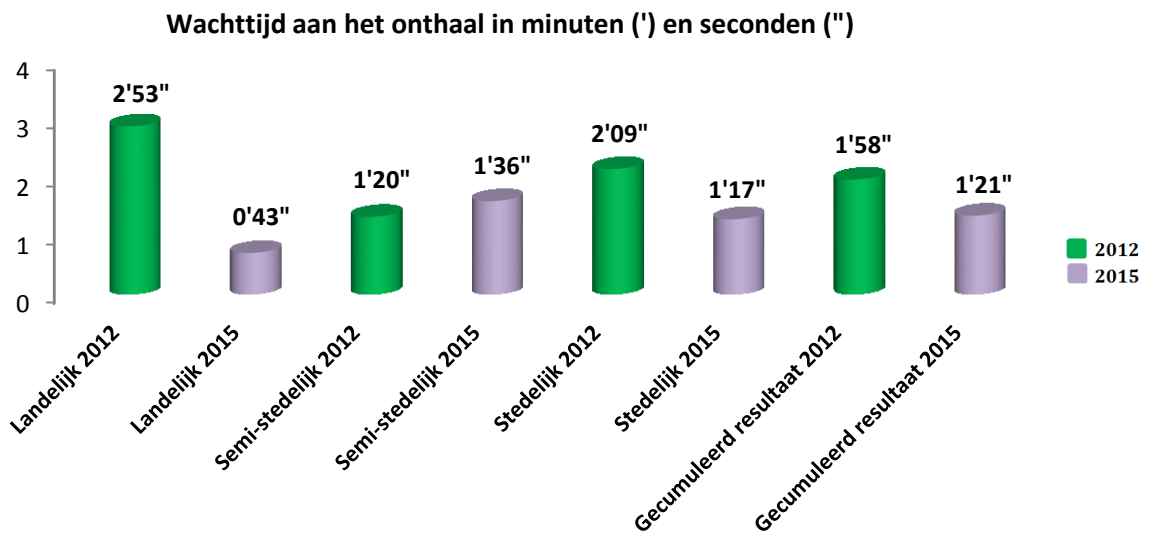
Bron: BIPT/MATH X

Bij de controle die dit jaar werd uitgevoerd, bleek dat slechts 14% van de PostPunten in landelijke gebieden waren ingericht, 28,5% in semistedelijke zones en 27,5% in stedelijke zones.

Aangezien de steekproef van de gecontroleerde PostPunten niet dezelfde is als vorig jaar, is het onmogelijk om hier conclusies uit te trekken door de resultaten te vergelijken.

6.2.2.3. De wachttijd aan het onthaal van het PostPunt

Grafiek 23: wachttijd aan het onthaal van het PostPunt



Bron: BIPT/MATH X

Alle PostPunten beschikken over een onthaal. De klanten moeten gemiddeld minder dan twee minuten wachten aan het onthaal.

Deze parameter was niet gemeten in 2011.

6.3. Conclusies betreffende de informatieverstrekking en de toegankelijkheid

De uitgebreide controle die het BIPT op het terrein heeft uitgevoerd leidt tot een reeks vaststellingen in verband met de gecontroleerde elementen. Deze vaststellingen worden vergeleken met de resultaten die werden verkregen tijdens de vorige controles ook als er geen overtuigende conclusies kunnen worden getrokken aangezien de steekproef van de gecontroleerde postkantoren en de PostPunten elke keer anders was samengesteld.

Als algemene regel neemt bpost zijn wettelijke verplichtingen in de postkantoren in acht. De openingstijden en het tijdstip van de laatste lichte van de postbus worden geafficheerd en het is bijna altijd mogelijk om een brochure met de tarieven en de voorwaarden voor een adreswijziging te verkrijgen. Toch werd een zware tekortkoming vastgesteld wat betreft de affiches inzake de tarieven van kracht in 2015. De kwaliteit van de mondelinge informatieverstrekking kan als bevredigend worden bestempeld maar zou nog kunnen verbeteren.

De analyse had ook betrekking op verscheidene elementen waarvoor geen wettelijke verplichtingen gelden. In dat kader heeft het BIPT vastgesteld dat bijna alle postkantoren toegankelijk zijn buiten de kantooruren, ofwel op zaterdag ofwel na 17.00 u. Het is bijna altijd mogelijk om alle handelingen aan de open loketten uit te voeren en de wachttijden aan de loketten bedragen gemiddeld minder dan 5 minuten. 97% van de gecontroleerde postkantoren wordt overigens als makkelijk toegankelijk beschouwd maar slechts 60 van de 130 gecontroleerde kantoren beschikken over de nodige inrichtingen om een aangepaste toegang te bieden voor personen met een handicap.

In de gecontroleerde PostPunten wordt in het algemeen goed voldaan aan de affichage van de openingsuren. De toegankelijkheid werd doorgaans als erg goed beoordeeld ook al blijft er een pijnpunt voor de personen met een handicap aangezien er voor hen bij 81 van de 111 bezochte PostPunten geen makkelijke toegang mogelijk was tijdens de controle. De gemiddelde wachttijden aan het onthaal van de gecontroleerde PostPunten bedraagt minder dan 2 minuten, wat een erg goed resultaat is.

In het licht van de resultaten van de controles op het terrein benadrukt het BIPT het belang van de opleiding van het personeel om correct te kunnen antwoorden op de vragen van het cliënteel en de wettelijke verplichting om de toepasselijke tarieven uit te hangen in de postkantoren.

7. OMZETTING IN GEOGRAFISCHE KAARTEN VAN DE GEGEVENS VAN BPOST BETREFFENDE HET MAILNETWERK EN HET RETAILNETWERK

7.1. Inleiding: wat wordt in kaart gebracht

Het BIPT heeft op basis van gegevens afkomstig van bpost getracht om het retailnetwerk van bpost⁵², in het bijzonder de postkantoren en PostPunten, in kaart te brengen. Gegevens met betrekking tot het mailnetwerk worden ook weergegeven, meer in het bijzonder de rode postbussen van bpost⁵³.

7.2. Spreiding en dichtheid van het mail- en retailnetwerk

Vier elementen die betrekking hebben op het netwerk, zijn dichtheid en zijn spreiding worden in kaart gebracht.

In de eerste plaats zijn er de verschillen inzake het mailnetwerk en het retailnetwerk tussen 2011 en 2014. Meer bepaald de postkantoren en PostPunten die recentelijk zijn geopend of gesloten alsook de postbussen die zijn geplaatst of die zijn weggehaald.

Vervolgens wordt het aantal postale service-punten (postkantoren en PostPunten) per gemeente (stad) op het Belgische grondgebied weergegeven.

Verder wordt de geografische dichtheid van de postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens bevolkingsdichtheid en oppervlakte⁵⁴ aangegeven.

Ten slotte wordt de geografische dichtheid van de rode postbussen van bpost volgens de bevolkingsdichtheid en oppervlakte in kaart gebracht.

Deze kaarten verschaffen relevante informatie over het mail- en retailnetwerk van bpost. De kaarten hieronder zijn gebaseerd op gegevens verstuurd door bpost aan het BIPT in mei 2015 wat betreft de postale service-punten en in maart 2014 voor de postbussen. Bovendien heeft het BIPT de gegevens⁵⁵ van de FOD Economie gebruikt betreffende de oppervlakte en de bevolkingsdichtheid per gemeente of stad.

⁵² Gegevens van bpost van mei 2015 betreffende de postkantoren en PostPunten.

⁵³ Gegevens van bpost van maart 2014 voor de rode postbussen.

⁵⁴ Een continue schaal is een schaal waarbij elke waarde een aparte kleur krijgt.

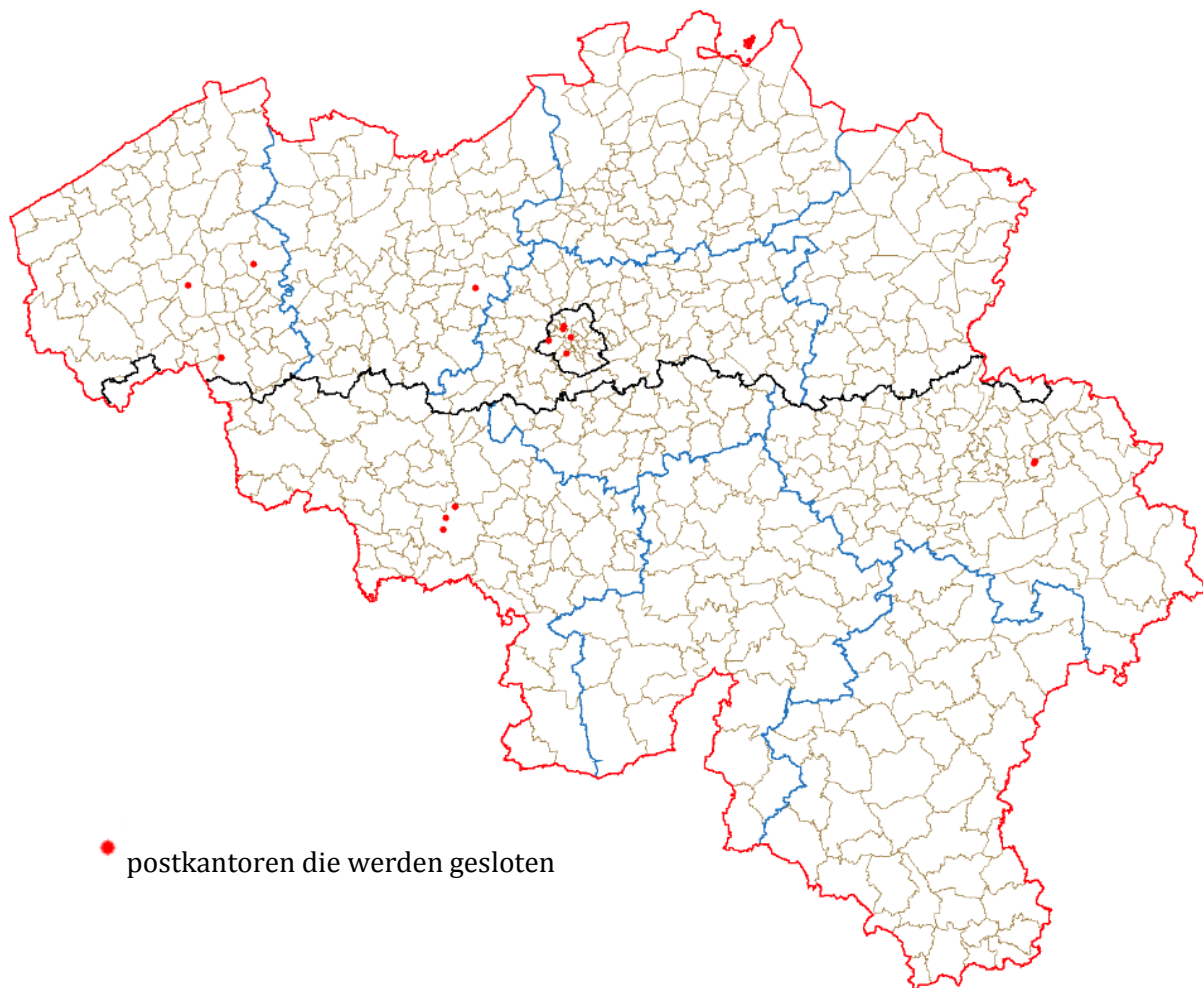
⁵⁵ Gebaseerd op de gegevens van 2008.

7.2.1. Kaarten met verschillen tussen 2011 en 2014 betreffende de postkantoren en de PostPunten en tussen 2011 en 2013 betreffende de rode postbussen.

7.2.1.1. Verschillen inzake de postkantoren

Tussen 2011 en 2014 werd 2% van de Belgische postkantoren gesloten, wat neerkomt op 14 vestigingen. Elk daarvan wordt weergegeven met een rode stip op de kaart hieronder. Deze sluitingen werden niet gecompenseerd met een opening, waardoor het aantal postkantoren is afgenomen.

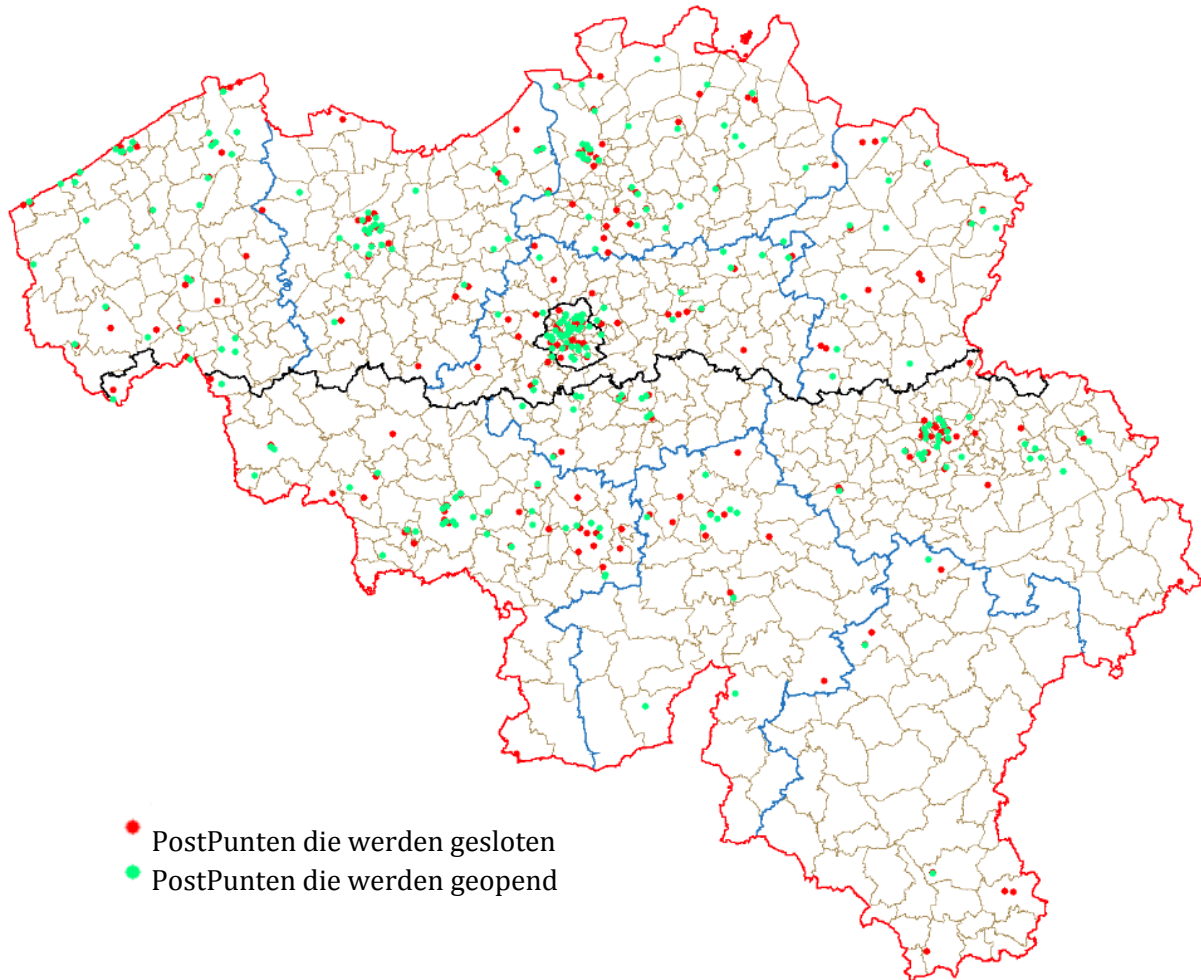
Kaart 1: locatie van de postkantoren die werden gesloten tussen 2011 en 2014



7.2.1.2. Verschillen inzake de PostPunten

Er zijn meer openingen en sluitingen van PostPunten. Ze vinden voornamelijk plaats in de grote steden (Antwerpen, Brussel, Charleroi, Luik, Namen, ...) of in de omgeving. Dat is niet verrassend aangezien het in deze geografische zones is dat het netwerk van PostPunten het dichtst is (zie kaart 6). In totaal tellen we 17 PostPunten minder in 2014 dan in 2011.

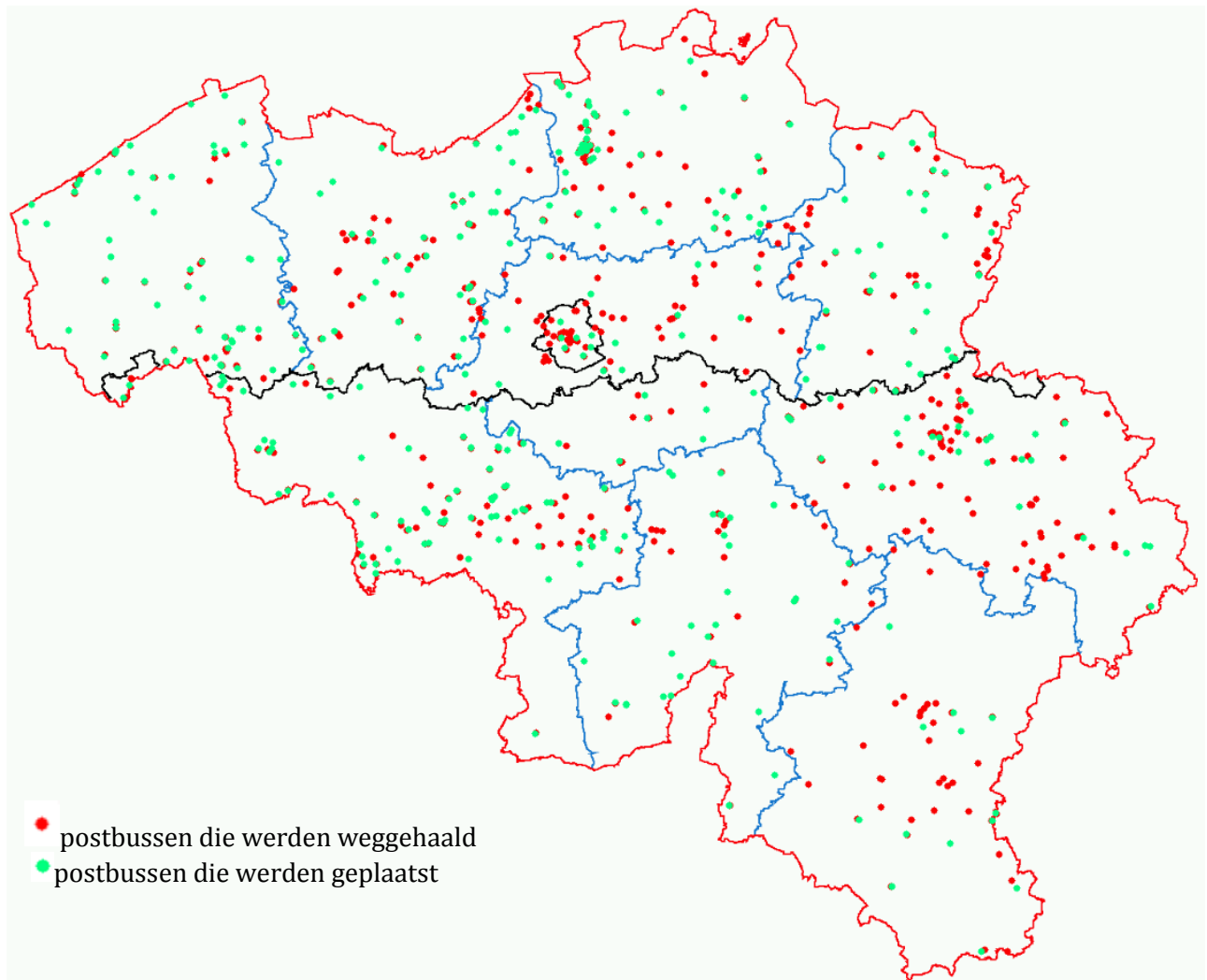
Kaart 2: locatie van de PostPunten die werden geopend tussen 2011 en 2014



7.2.1.3. Verschillen betreffende de rode postbussen

Het aantal rode postbussen daalt sinds een aantal jaar. Tussen 2011 en 2013 zijn er 132 postbussen minder beschikbaar op het grondgebied op een totaal van 13187.

Kaart 3: locatie van de rode postbussen die werden geplaatst of verwijderd tussen 2011 en 2013

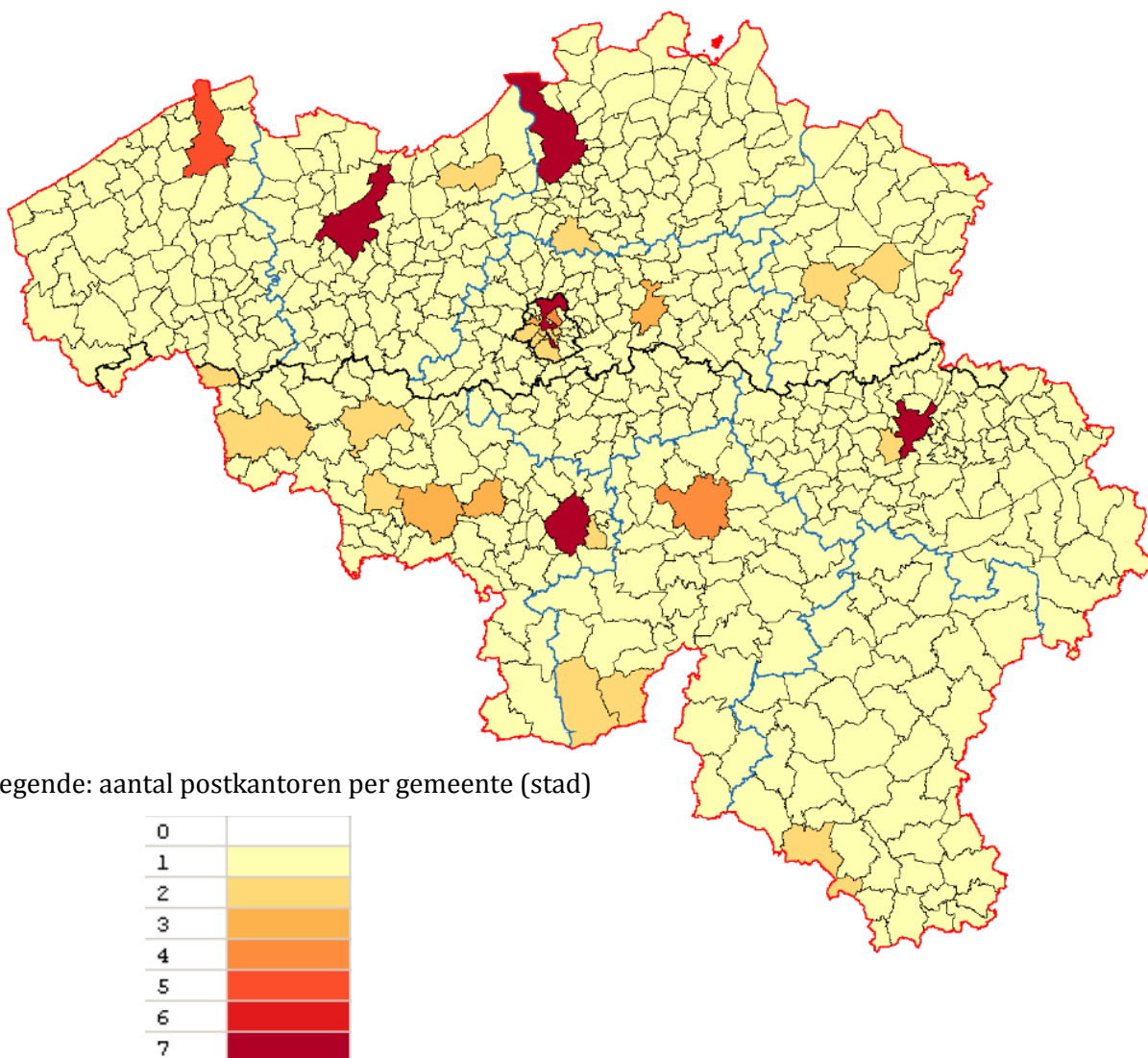


7.2.2. Kaarten met het aantal postkantoren, PostPunten of postale service-punten per gemeente

7.2.2.1. Postkantoren per gemeente

Aan de hand van deze kaart kan worden nagegaan of bpost over minstens een postkantoor per gemeente beschikt zoals wettelijk wordt voorgeschreven in artikel 16 van het vijfde beheerscontract. Deze kaart geeft het aantal postkantoren per gemeente weer. We stellen vast dat er minstens een postkantoor per gemeente is, conform de wettelijke bepalingen ter zake. We kunnen vaststellen dat de grote stedelijke agglomeraties zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik, 7 postkantoren of meer tellen. De kleinere centrumsteden zoals Brugge, Leuven en Namen tellen 3 postkantoren of meer. Daarnaast zijn er nog meer dan 10 gemeenten met twee postkantoren maar het overgrote deel van de Belgische gemeenten telt 1 postkantoor. In 2014 telde bpost in totaal 668 postkantoren.

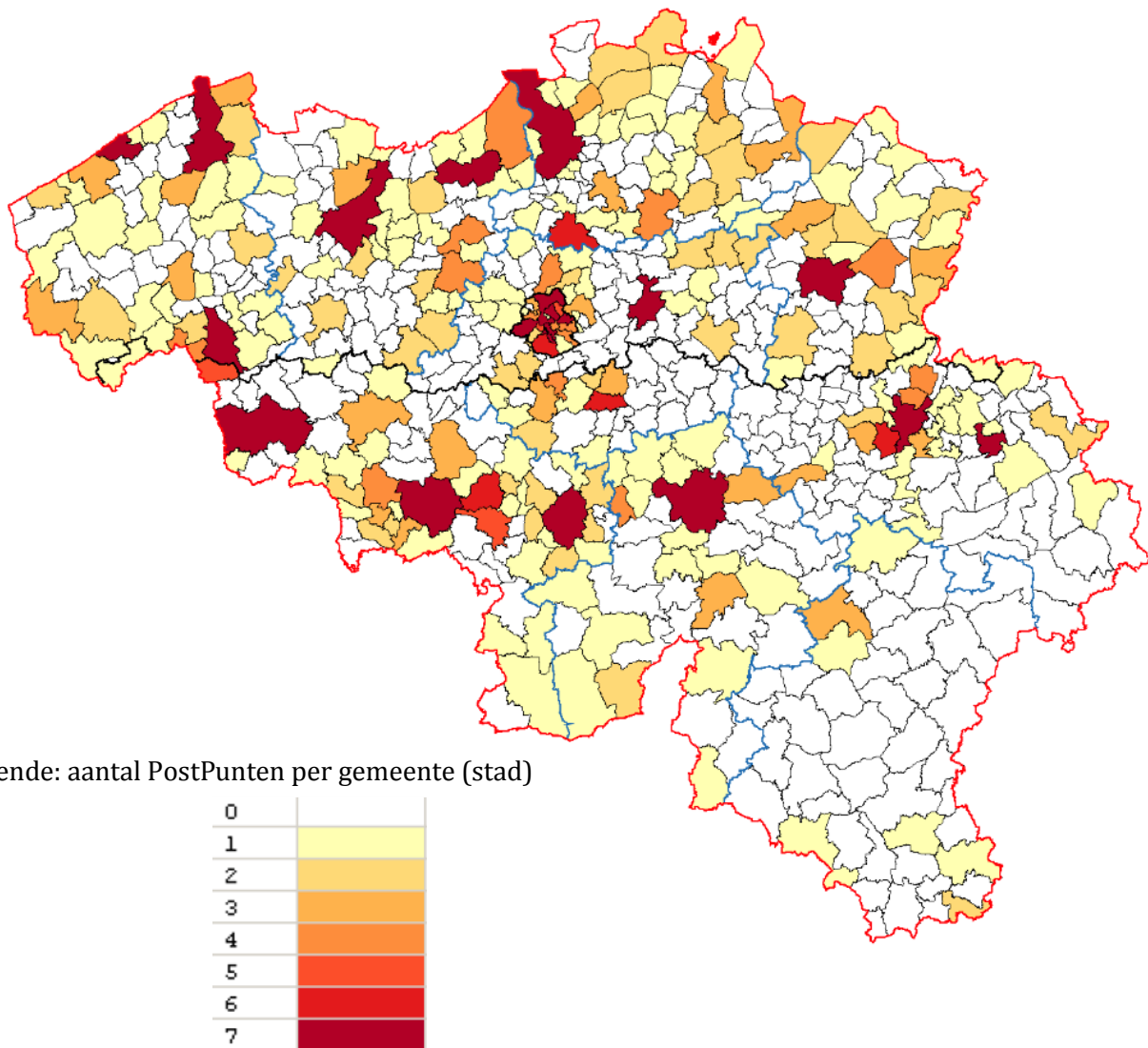
Kaart 4: postkantoren per gemeente



7.2.2.2. PostPunten per gemeente

Deze kaart geeft het aantal PostPunten per gemeente weer. De PostPunten zijn meer geconcentreerd dan de postkantoren. Bovendien stellen we vast dat de meeste PostPunten zich in de grote stedelijke agglomeraties bevinden zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik, maar ook de kleinere centrumsteden zoals Brugge, Leuven, Namen ... tellen 7 of meer PostPunten. In de meeste landelijke gemeenten zijn er geen PostPunten. In 2014 telde bpost in totaal 666 PostPunten.

Kaart 5: PostPunten per gemeente

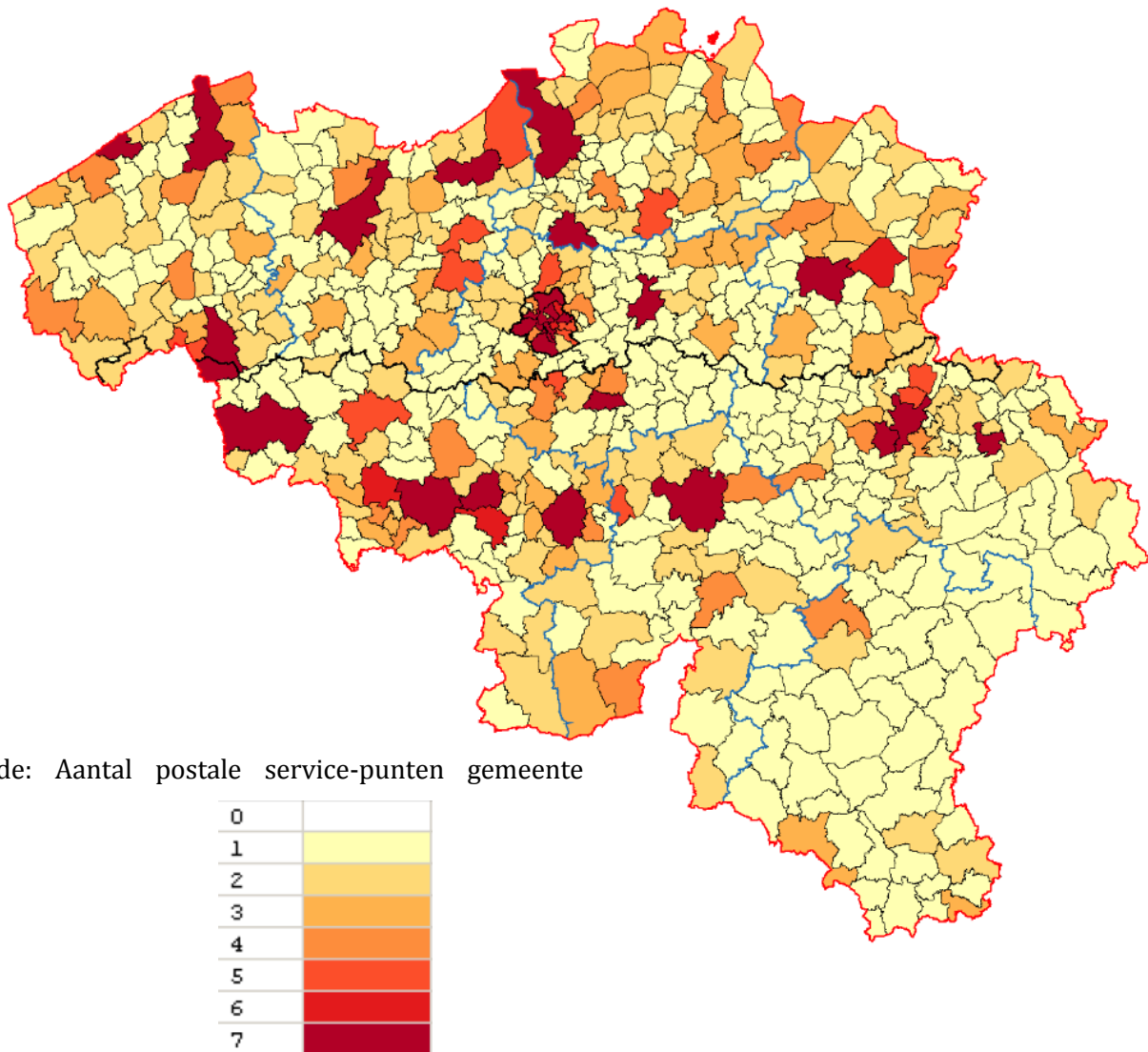


Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in mei 2015

7.2.2.3. Postale service-punten per gemeente (discrete schaal)

Deze kaart is een combinatie van de twee voorgaande. Ze geeft het aantal postale service-punten weer (postkantoren en PostPunten samen) per gemeente. Dankzij deze kaart kan worden vastgesteld dat de meerderheid van de gemeenten over één postaal service-punt beschikken, in dit geval een postkantoor. Bovendien zijn er veel gemeenten met één postkantoor en één PostPunt. In de stedelijke gebieden is er een ruimer aanbod van postale service-punten. In 2014 telde bpost in totaal 1.334 postale service-punten.

Kaart 6: Postale service-punten per gemeente



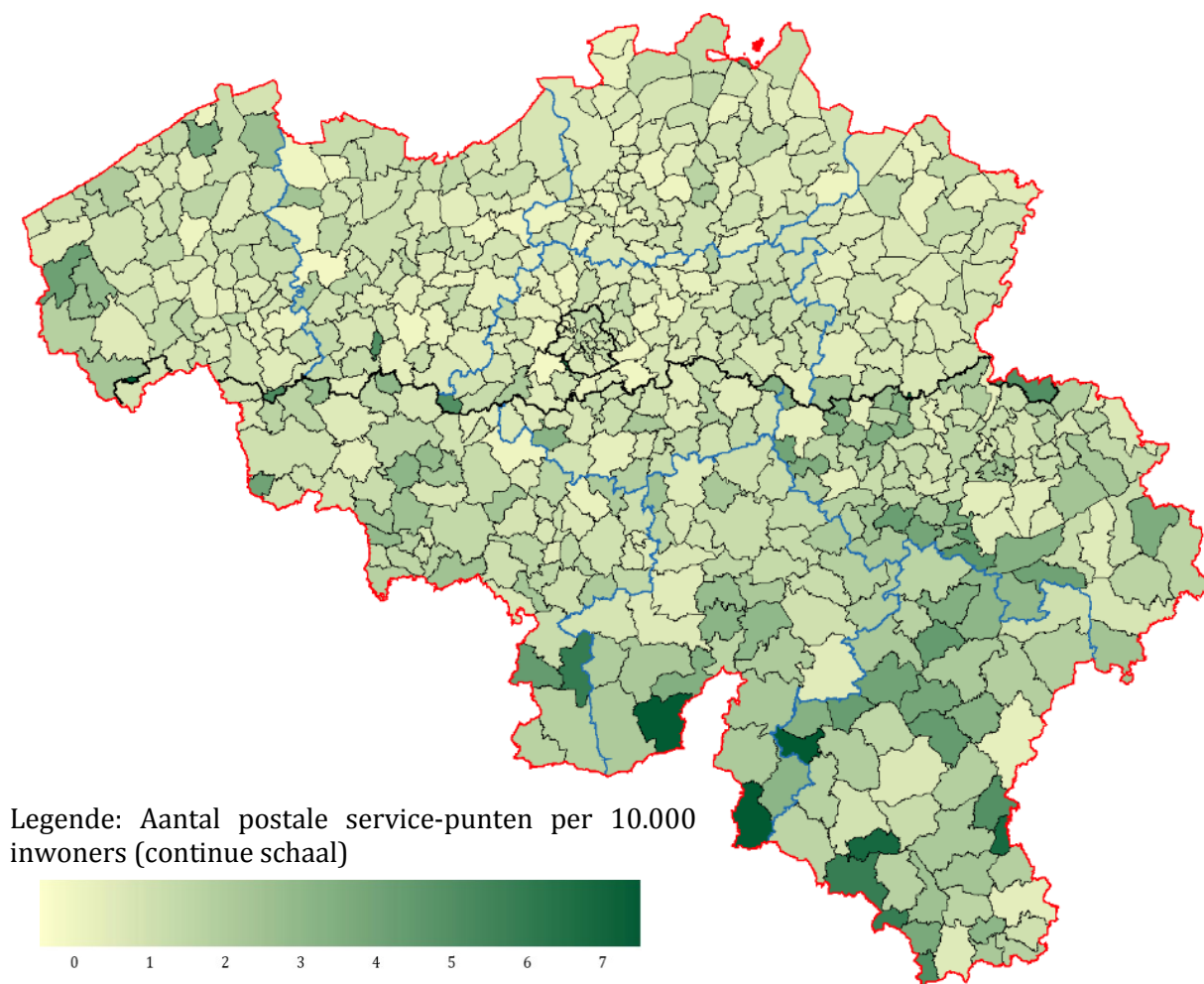
Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in mei 2015

7.2.3. Kaarten betreffende de postale service-punten volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte

7.2.3.1. Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners - continue schaal)

Deze kaart geeft het aantal postale service-punten weer (postkantoren en PostPunten samen) per 10.000 inwoners. De lichtgroene zones tellen het kleinste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners terwijl de donkergroene zones de meeste postale service-punten per 10.000 inwoners hebben. De landelijke zones tellen het grootste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners terwijl er in de stedelijke zones het minste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners zijn. Samengevat kunnen we stellen dat het aantal postale service-punten per 10.000 inwoners hoger ligt in de landelijke gebieden. Dat lijkt ook logisch aangezien bpost bij wet, conform het vijfde beheerscontract, over ten minste één postkantoor per gemeente moet beschikken.

Kaart 7: Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners)

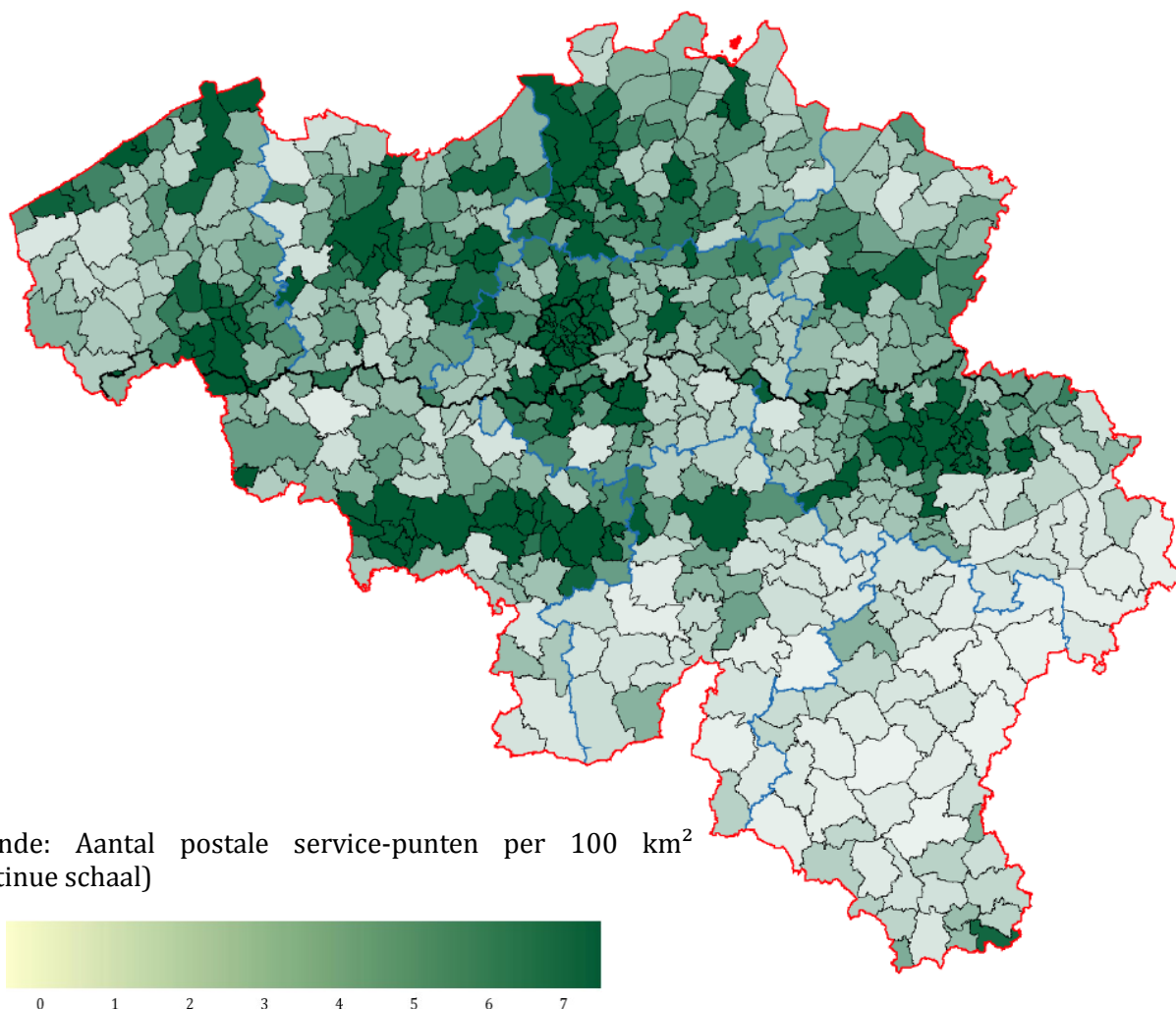


Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in mei 2015

7.2.3.2. Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km² - continue schaal)

Deze kaart geeft het aantal postale service-punten weer (postkantoren en PostPunten samen) per 100 km². De lichtgroene zones tellen het kleinste aantal postale service-punten per 100 km² terwijl de donkergroene zones de meeste postale service-punten per 100 km² hebben. De landelijke gebieden tellen het kleinste aantal postale service-punten per 100 km² terwijl de stedelijke zones de meeste postale service-punten per 100 km² hebben. Samengevat kunnen we stellen dat het aantal postale service-punten vooral geconcentreerd is in de stedelijke gebieden. Dat lijkt ook logisch rekening houdend met de hoge bevolkingsdichtheid in deze stedelijke gebieden. Bovendien is de dienstensector vaak gevestigd in deze stedelijke gebieden en moeten deze bedrijven ook vaak toegang hebben tot de postale service-punten om, onder andere, aangetekende zendingen en pakjes op te halen.

Kaart 8: postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km²)



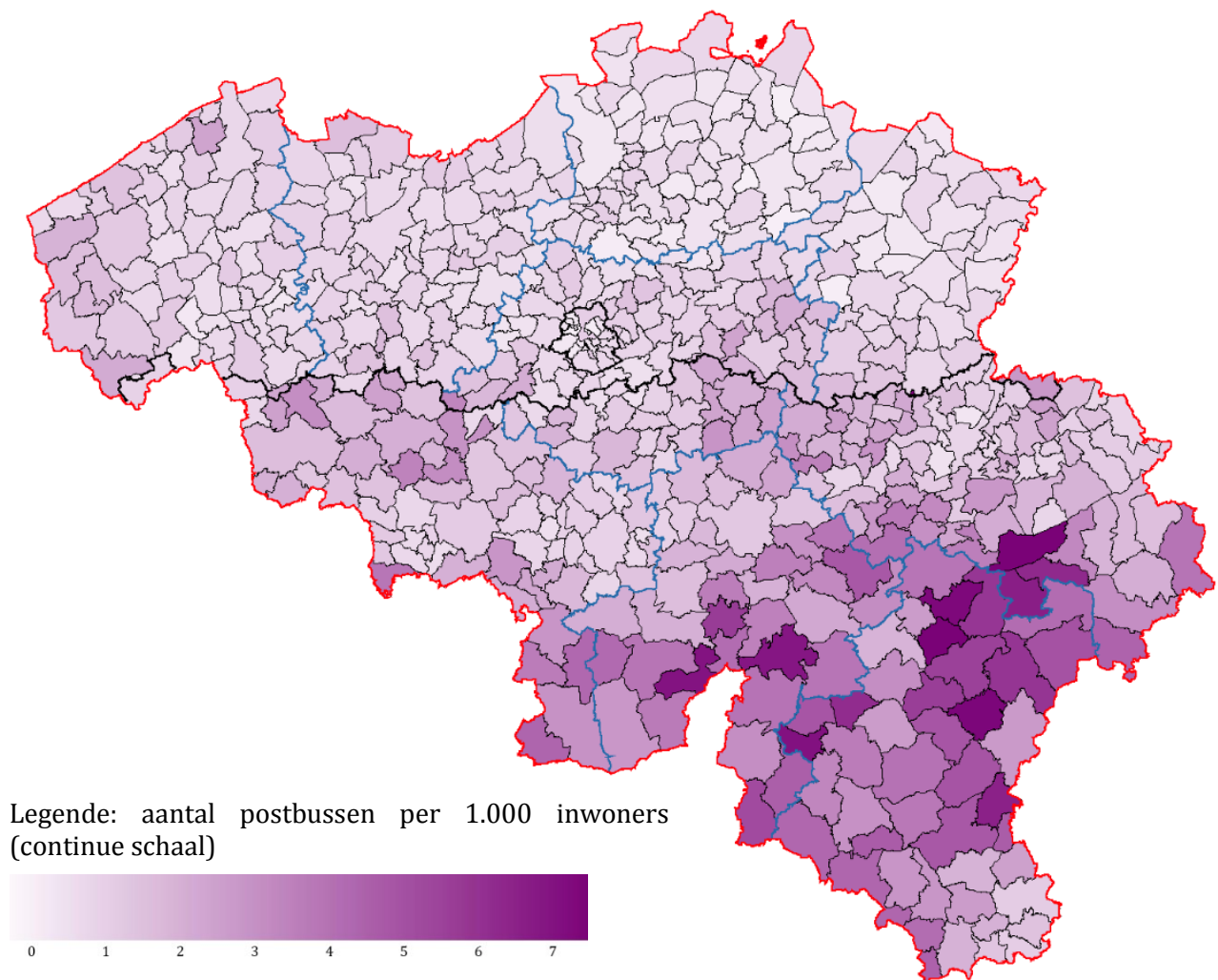
Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in mei 2015

7.2.4. Kaarten betreffende de rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte

7.2.4.1. Rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners - continue schaal)

Op deze kaart kan het aantal rode postbussen per 1.000 inwoners worden afgelezen. De lichtpaarse zones tellen het kleinste aantal postbussen per 1.000 inwoners terwijl de donkerpaarse zones de meeste postbussen per 1.000 inwoners hebben. De landelijke zones tellen het grootste aantal postbussen per 1.000 inwoners terwijl de stedelijke gebieden het kleinste aantal postbussen per 1.000 inwoners hebben. Samengevat kunnen we stellen dat het aantal postbussen per 1.000 inwoners hoger ligt in de landelijke gebieden. Ook dat lijkt logisch aangezien bpost bij wet, conform artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 verplicht is om te zorgen voor ten minste een postbus per gemeente, met inbegrip van de gefusioneerde gemeenten (2.359 gemeenten) die op 31 december 1971 een afzonderlijke bestuurlijke eenheid vormden.

Kaart 9: rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners)

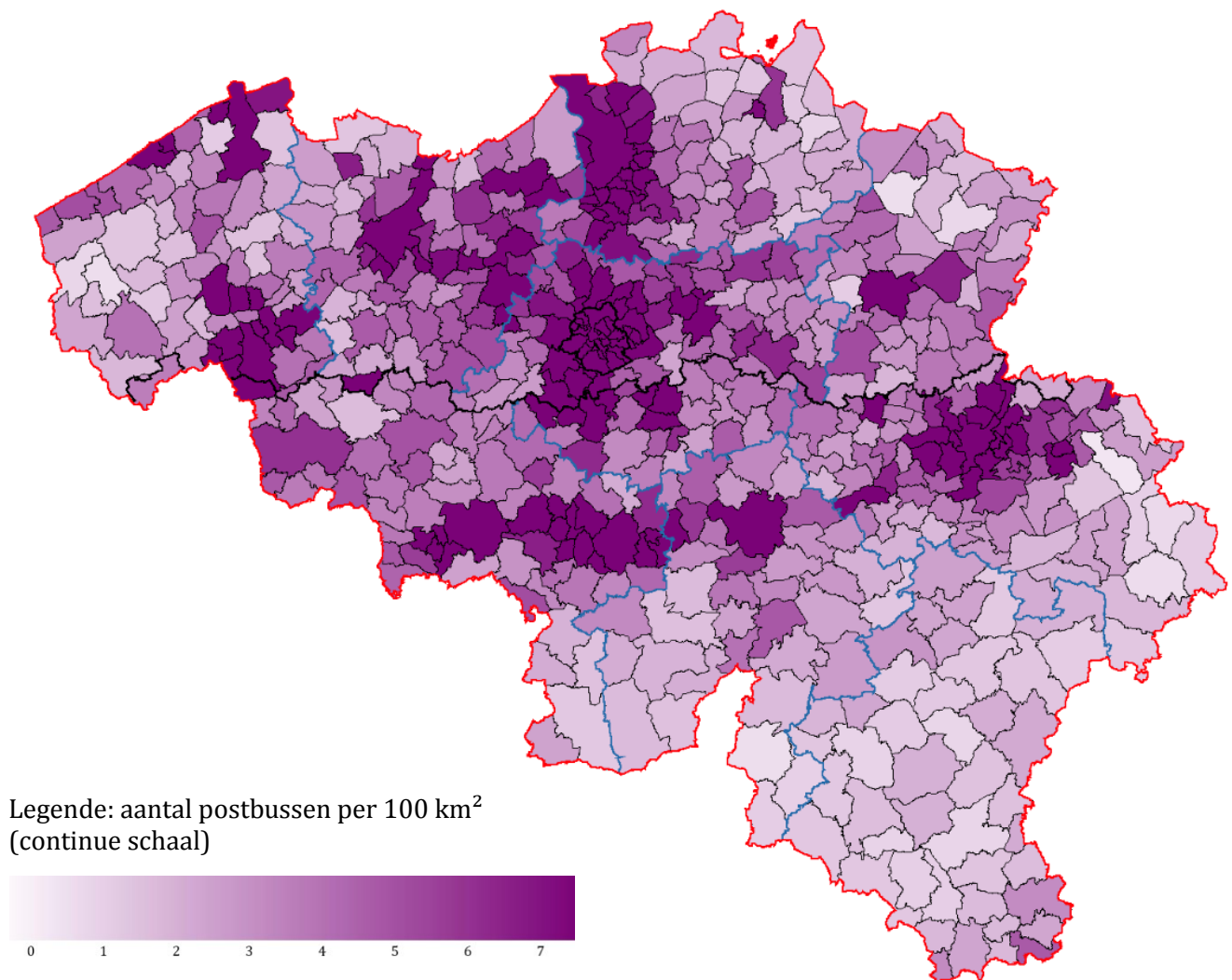


Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in maart 2014

7.2.4.2. Rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km² - continue schaal)

Op deze kaart kan het aantal postbussen per 10 km² worden afgelezen. De lichtpaarse zones tellen het kleinste aantal postbussen per 10 km² terwijl de donkerpaarse zones de meeste postbussen per 10 km² hebben. De landelijke zones tellen het kleinste aantal postbussen per 10 km² terwijl de stedelijke zones de meeste postbussen per 10 km² hebben. Samengevat kunnen we stellen dat het aantal postbussen vooral geconcentreerd is in de stedelijke gebieden. Dat lijkt ook logisch rekening houdend met de hoge bevolkingsdichtheid in deze stedelijke gebieden. Bovendien is de dienstensector vaak gevestigd in deze stedelijke zones en moeten de bedrijven ook vaak toegang hebben tot een postbus voor het deponeren van de bedrijfs correspondentie.

Kaart 10: rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km²)



Bron: BIPT, op basis van de informatie verstrekt door bpost in maart 2014

7.3. Conclusies betreffende het netwerk

De geografische kaarten verschaffen relevante informatie over het mail- en retailnetwerk van bpost maar kunnen niet gebruikt worden om de wettelijke verplichtingen van bpost te controleren die vastgesteld zijn in het regelgevingskader met betrekking tot mail⁵⁶ en retail⁵⁷.

Er zijn minder postale service-punten in 2014 dan in 2011. Gedurende deze beschouwde periode werden 14 postkantoren gesloten en werd er geen enkel geopend, waardoor het aanbod van postkantoren voor de klant daalt. Sluitingen en openingen van PostPunten komen vaker voor en vinden voornamelijk plaats in grote steden. Alle nieuw geopende PostPunten bijeen compenseren niet het aantal PostPunten die werden gesloten. We tellen er 17 minder dan in 2011. Het aantal postbussen is gedaald met 132 tussen 2011 en 2013.

We kunnen vaststellen op basis van kaart 4 dat bpost over minstens één postkantoor per gemeente beschikt, zoals wettelijk voorgeschreven⁵⁸.

We kunnen vaststellen dat de grote agglomeraties zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik 7 postkantoren of meer tellen. De PostPunten zijn meer geconcentreerd in de stedelijke gebieden en de meerderheid van de landelijke gemeenten heeft geen PostPunt. Bovendien beschikt de meerderheid van de gemeenten over één postaal service-punt, in dit geval een postkantoor. Bovendien zijn er veel gemeenten met één postkantoor en één PostPunt. In de stedelijke gebieden is er een ruimer aanbod van postale service-punten, namelijk een combinatie van postkantoren en PostPunten. In 2014 telde bpost in totaal 1.334 postale service-punten waarvan 668 postkantoren en 666 PostPunten.

Wanneer we de postale service-punten berekenen volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte, stellen we vast dat er meer postale service-punten per 10.000 inwoners zijn in de landelijke gebieden terwijl het merendeel van de postale service-punten per 100 km² zich binnen de stedelijke gebieden bevindt. Hetzelfde fenomeen wordt vastgesteld voor de rode postbussen.

⁵⁶ Het mailnetwerk van bpost is de basisinfrastructuur van bpost samengesteld uit het netwerk voor ophaling, sortering, transport en distributie om zijn universele diensten en andere taken van openbare dienst te verstrekken.

⁵⁷ Het retailnetwerk van bpost bestaat uit de postkantoren en de PostPunten van bpost.

⁵⁸ Artikel 16 van het vijfde beheerscontract.

8. ALGEMENE CONCLUSIE

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt, heeft het BIPT vrijblijvend de opdracht gekregen van de wetgever om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en de postale vergunningshouders uit te voeren en de resultaten ervan te publiceren. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de resultaten van de controles die het uitvoert bij de universeledienstverlener. Aangezien bpost de voornaamste operator is op de Belgische postmarkt en aangezien het taken krijgt toebedeeld van cruciaal belang als universeledienstverlener en als operator belast met een aantal diensten van algemeen economisch belang, meent het BIPT dat het gepast is om via deze mededeling ook transparant verslag uit te brengen over deze controleactiviteiten.

In 2011 heeft het BIPT het initiatief genomen om gerichte controles uit te voeren op het terrein van deze kwaliteitsverplichtingen van bpost. Deze controles werden opnieuw uitgevoerd in 2015 in verschillende postkantoren en PostPunten. Heel bijzondere aandacht wordt besteed aan de naleving van de verplichtingen inzake de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan de gebruikers, aan de toegankelijkheid voor personen met een handicap en aan de openingstijden.

Uit de resultaten van de verschillende controles blijkt dat:

1° Controle van de postkantoren: bpost komt zijn wettelijke verplichtingen doorgaans na. Aldus, wat betreft de schriftelijke informatieverstrekking, zijn de resultaten heel goed voor de affichage van de openingstijden en de aanwezigheid van brochures; maar de affichage van de belangrijkste tarieven moet absoluut worden verbeterd. De controle van de mondelinge informatieverstrekking toont aan dat deze doorgaans van goede kwaliteit is.

2° Controle van de PostPunten: bpost komt zijn wettelijke verplichtingen niet altijd na. De resultaten inzake schriftelijke informatieverstrekking zijn bevredigend wat betreft de affichage van de openingstijden en de aanwezigheid van tariefbrochures. Er dient daarentegen te worden op toegezien dat de affiches met de tarieven aanwezig en leesbaar zijn. De resultaten die werden behaald voor de mondelinge informatieverstrekking zijn minder goed dan deze voor de postkantoren.

3° Controle van het retailnetwerk: de geografische kaarten verschaffen relevante informatie over het mailnetwerk en het retailnetwerk van bpost maar kunnen evenwel niet gebruikt worden om alle wettelijke, in het regelgevingskader vastgelegde verplichtingen van bpost inzake mail⁵⁹ en het retailnetwerk⁶⁰ te controleren. Er dient te worden opgemerkt dat er minder postale service-punten zijn in 2014 dan in 2011. Gedurende deze beschouwde periode werden 14 postkantoren gesloten en werd er geen enkel geopend, waardoor het aanbod van postkantoren voor de klant daalt. Sluitingen en openingen van PostPunten komen vaker voor en vinden voornamelijk plaats in grote steden. Alle nieuw geopende PostPunten bijeen compenseren niet altijd het aantal PostPunten die werden gesloten. We tellen er 17 minder dan in 2011.

Samengevat, op basis van dit controleverslag kan worden geconcludeerd dat bpost over het algemeen zijn verplichtingen inzake kwaliteit nakomt maar dat het verbeteringen moet doorvoeren opdat de PostPunten ook zouden beantwoorden aan de wettelijke verplichtingen

⁵⁹ Het mailpostnetwerk van bpost is de basisinfrastructuur van bpost samengesteld uit het netwerk voor ophaling, sortering, transport en distributie om zijn universele diensten en andere taken van openbare dienst te verstrekken.

⁶⁰ Het retailnetwerk van bpost bestaat uit de postkantoren en de PostPunten van bpost.

inzake informatieverstrekking en dat ervoor moet worden gezorgd dat de verplichtingen inzake tariefaffichage goed worden nageleefd zowel in de PostPunten als in de postkantoren.

9. LEXICON

Beheerscontract:	de Belgische overheidsbedrijven werden de voorbije twee decennia geconfronteerd met een grotere autonomie maar ook met meer responsabilisering. Een beheerscontract is voor de overheid een instrument om hierbij de prestaties van de overheidsbedrijven te bewaken en te verbeteren. Op dit ogenblik is het vijfde beheerscontract van toepassing tussen de Staat en bpost. Het heeft betrekking op de regels krachtens welke bpost de taken van de openbare dienst verzekert, alsook op de financiële tussenkomst van de Staat.
Distributie:	het proces gaande van de sortering in het distributiecentrum tot de distributie van de postzendingen aan de geadresseerden.
Brievenpost:	een op enigerlei fysieke drager aangebrachte schriftelijke mededeling die wordt vervoerd en besteld op het door de afzender op de zending zelf of op de omslag daarvan vermelde adres. Boeken, catalogi, kranten en tijdschriften worden niet als brievenpost aangemerkt.
Postzending:	geadresseerde zending in de definitieve vorm die een aanbieder van postdiensten verzorgt. Naast brievenpost worden bijvoorbeeld als postzending aangemerkt: boeken, catalogi, kranten, tijdschriften en postpakketten die goederen met of zonder handelswaarde bevatten.
BIPT:	het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.
Individuele brievenpostvergunning:	een machtiging die door het BIPT wordt verleend en waarbij aan een aanbieder van nationale en grensoverschrijdende inkomende brievenpost binnen de werkings sfeer van de universele dienst specifieke rechten worden verleend en waarbij de activiteiten van die onderneming aan specifieke verplichtingen worden onderworpen en waarbij de aanbieder niet gerechtigd is de desbetreffende rechten uit te oefenen alvorens hij het door het BIPT genomen besluit heeft ontvangen.
Actieplan:	omvat de specifieke maatregelen die bpost zal nemen om de klantentevredenheid te doen stijgen.
Aanbieder van postdiensten:	onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt.
Aanbieder van universele dienst:	de aanbieder van postdiensten die in België een universele postdienst of een deel daarvan aanbiedt, en waarvan de identiteit aan de Commissie is meegedeeld overeenkomstig artikel 4 van Richtlijn 97/67/EG, gewijzigd bij Richtlijn 2008/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 februari 2008 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat

betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap.

- Basisbankdienst: sommige personen kunnen onmogelijk een zichtrekening krijgen bij een bank. Om te garanderen dat iedereen ten minste één zichtrekening kan hebben, bepaalt de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst dat elke consument met een hoofdverblijfplaats in België recht heeft op deze basisbankdienst.
- Universele postdienst: de universele postdienst omvat de volgende verrichtingen:
- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg;
- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postpakketten tot 10 kg;
- de distributie van de postpakketten ontvangen vanuit andere lidstaten tot 20kg;
- de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.
De universele postdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten.
- Openbare dienst: het beheerscontract vormt voor de Staat een instrument om aan bpost een aantal specifieke taken van openbare dienst toe te vertrouwen. Deze taken betreffen de brievenpost, de financiële verrichtingen of zijn van algemeen nut.
- Postdiensten: diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en het bezorgen van postzendingen. De verlening van postdiensten door de natuurlijke of rechtspersoon van wie de post afkomstig is, valt niet onder deze definitie.
- Gebruiker: natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde.