

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 21 MAART 2014  
MET BETREKKING TOT  
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2011  
VAN DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE  
BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING, DE  
BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN, DE  
BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN EN DE BINNENKOMENDE  
PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEFVENPOST**

## 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 stukpostbrievenpost</i> .....	7
3.2.2. <i>De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost</i> .....	10
3.2.3. <i>De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen</i> .....	11
3.2.4. <i>De binnenlandse stukpost-postpakketten</i> .....	14
3.2.5. <i>De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost</i> .....	17
3.2.6. <i>De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2011</i> .....	19
3.2.7. <i>Sanctieregime</i> .....	21
3.2.8. <i>Evaluatie actieplan 2010/2011 naar aanleiding van de resultaten 2011</i> .....	21
3.2.9. <i>Onderhoud met bpost inzake resultaten 2011</i> .....	22
4. MAATREGELEN GETROFFEN DOOR HET BIPT .....	23
4.1. HERWEGING VAN HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET DOOR BPOST .....	23
4.2. SPECIFIEKE RAPPORTERINGSVERPLICHTING VAN BPOST MET BETREKKING TOT DE BELEX-METING .....	23
4.3. SPECIFIEKE RAPPORTERINGSVERPLICHTING VAN BPOST MET BETREKKING TOT DE TESTZENDINGEN VOOR PAKJES EN AANGETEKENDE ZENDINGEN.....	24
5. CONCLUSIE.....	24
BEROEPSMOGELIJKHEDEN .....	25

## 1. DOEL

1. Dit besluit beoogt de toepassing van artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit 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 stukpostbrievenpost.
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 16 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.

## 2. RETROACTA

4. Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:
  - het BELEX-studie-jaarrapport 2011: Deel 1 “Prior” en Deel 2 “Non-prior” met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire en niet-prioritaire zendingen voor het jaar 2011, opgesteld door “GfK Audimetrie”;
  - het schrijven van IPC betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen steunend op het “UNEX”-meetsysteem;
  - de tabellen van bpost betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de aangetekende zendingen en pakjes inclusief de lijst van de desbetreffende testzendingen;
  - de PowerPointpresentatie van bpost betreffende “Mail Service Operations: Quality & Customer Satisfaction”;
  - het antwoord van bpost op onze vraag betreffende de herweging van het kleingebruikerspakket.
5. De resultaten 2011 werden door de directie van bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT in 2012.
6. Bij het finaliseren van dit ontwerpbesluit in 2013 blijkt echter dat de wegingscoëfficiënten niet overeenstemmen met de referentieperiode. De wegingscoëfficiënten zijn namelijk berekend op basis van de volumecijfers 2011 in plaats van 2010. Deze vaststelling werd gedaan bij de analyse van het tariefvoorstel van bpost voor de volle tarieven per stuk voor het jaar 2014. Naar aanleiding van deze vaststelling werd een rechtzetting doorgevoerd van de anomalieën in het besluit van 7 mei 2013 via het besluit van de Raad van het BIPT van 17 december 2013 betreffende de analyse van het tariefvoorstel van bpost voor de volle tarieven per stuk voor het jaar 2014. Met deze rechtzetting alsook met de correcte wegingscoëfficiënten wordt rekening gehouden in dit besluit.

7. Op 11 februari 2014 heeft de Raad van het BIPT een ontwerp besluit goedgekeurd. Dit ontwerp besluit werd via een schrijven van 20 februari 2014 toegezonden naar bpost om na te gaan welke gegevens vallen onder de vertrouwelijkheid of onder het zakengeheim.
8. Op 3 maart 2014 heeft bpost het BIPT meegedeeld dat het ontwerp besluit geen vertrouwelijke elementen bevat.

### 3. CONTROLE VAN DE RESULTATEN VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN

#### 3.1. Wettelijke basis

9. 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 moet verstrekken aan het BIPT 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.
10. 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 stukpost prioritaire grensoverschrijdende zendingen van brievenpost tot 2 kg;
  - binnenlandse stukpostbriefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het "Non Prior"-tarief;
  - binnenlandse stukpostpakketten.
11. 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 klein-gebruikerspakket wordt het percentage gemeten van de stukpostzendingen waarvoor de bovenstaande verzendingstermijnen werden gehaald, met andere woorden het percentage van de zendingen die op tijd besteld werden.
12. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt:
  - Wat betreft de binnenlandse stukpostbriefwisseling gefrankeerd tegen het "Prior"-tarief, 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 stukpost-briefwisseling gefrankeerd tegen het "Non Prior"-tarief 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.
13. Het BIPT publiceert jaarlijks via zijn website de resultaten van de controles van de kwaliteitscriteria.
  14. 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 maximum 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 en binnen termijn Dag + 2 minstens 97%;
    - vanaf het ogenblik dat de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen in het uitwisselingskantoor toekomen, gelden dezelfde verzendingstermijnen voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen als voor de binnenlandse zendingen.
  15. 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 voorziet 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.
  16. Artikel 16 van het vierde 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.

### 3.2. Controle van de verzendingstermijnen

17. Zowel het vierde beheerscontract als de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens de CEN-norm EN 13850<sup>1</sup> voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508<sup>2</sup> voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds.

---

<sup>1</sup> Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor prioritaire stukpost

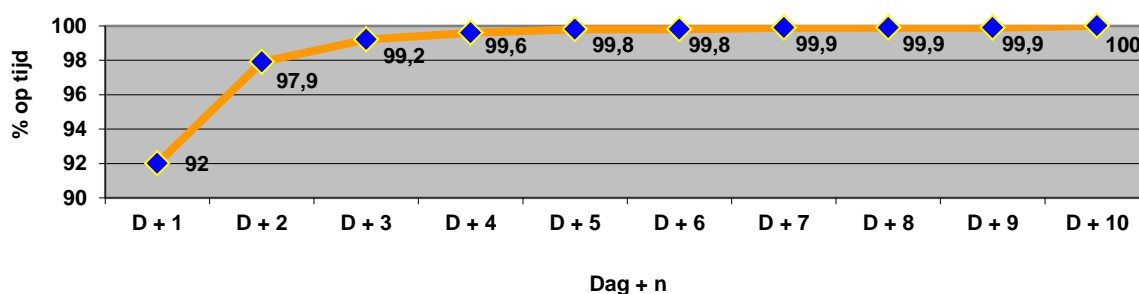
<sup>2</sup> Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor niet-prioritaire stukpost

18. De controle van de bovenvermelde diensten gebeurt door het externe markt-onderzoeksbedrijf "GfK Audimetrie". Bpost heeft deze opdracht via een openbare aanbesteding aan het onderzoeksbureau GfK toegekend. GfK heeft deze opdracht verworven in 2001 en voert deze controles uit sinds 2002. Elke drie jaar wordt het contract echter opnieuw gegund via een openbare aanbesteding. Het huidige contract van GfK met bpost eindigde eind 2011. Sinds maart 2012 wordt deze opdracht uitgevoerd door het Duitse onderzoeksbureau Spectos. Verder is het BIPT eind 2012 gestart met het uitvoeren van een audit-opdracht bij het nieuwe onderzoeksbureau Spectos via een externe auditor, namelijk "PwC bedrijfsrevisoren".
19. 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.
20. 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 markt-onderzoeksbureau TNS Research International. Ook deze resultaten worden jaarlijks gepubliceerd.
21. 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.
22. 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 16 van het vierde 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 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten.
23. Het BIPT is eind 2012 gestart met het uitvoeren van een audit-opdracht van het protocol gesloten tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten via een externe auditor, namelijk "PwC bedrijfsrevisoren".
24. 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.
25. Hieronder vindt men de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2011 van de hierboven vermelde diensten.

### 3.2.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost

26. Uit de resultaten van de BELEX-studie<sup>3</sup> ("Prior") blijkt dat 92% van de binnenlandse prioritaire stukpost de bestemming bereikte op Dag + 1 en 97,9% van de binnenlandse prioritaire stukpost 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 STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF<sup>4</sup>



27. In 2011 werden twee inductiedagen<sup>5</sup> beschouwd als een gebeurtenis van overmacht ten gevolge van de intersectoriële staking van 22 december 2011. Deze inductiedagen zijn geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2011. Het BIPT heeft de feiten geverifieerd maar heeft niet de opportuniteit beoordeeld. Vanaf 2011 is de nieuwe definitie van "force majeure" van toepassing die werd ingevoerd op het vraag van het BIPT conform het BIPT-besluit van 19 juni 2012<sup>6</sup>. Een gebeurtenis wordt nog beschouwd als een force majeure indien het voldoet aan de volgende definitie: "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. Op basis van de grafiek 2 met de maandresultaten van bpost blijkt dat bpost bijkomende inspanningen moet doen om haar verzendingstermijnen te garanderen gedurende alle maanden van het jaar. In 2011 waren er vooral kwaliteitsproblemen in januari, februari, mei en december ten gevolge van sociale acties. Artikel 144 quater, § 1, stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

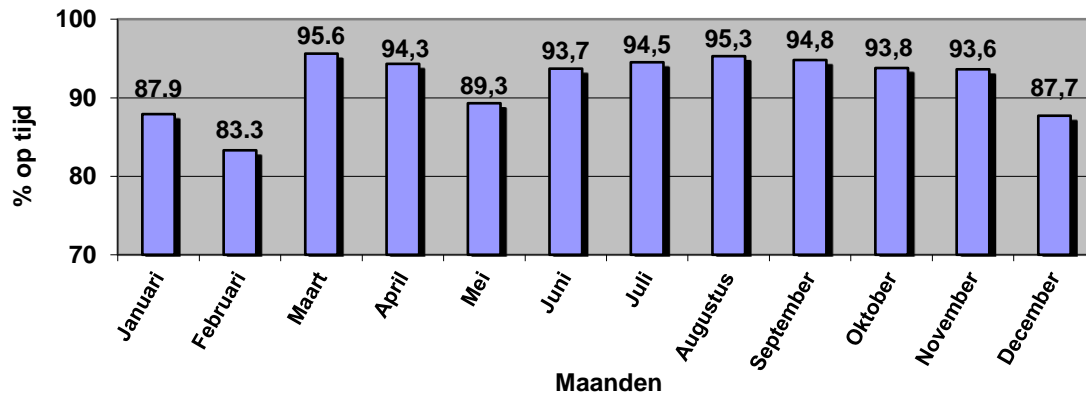
<sup>3</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2011 voor het BIPT en bpost

<sup>4</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2011 voor het BIPT en bpost

<sup>5</sup> 22 en 23 december 2011

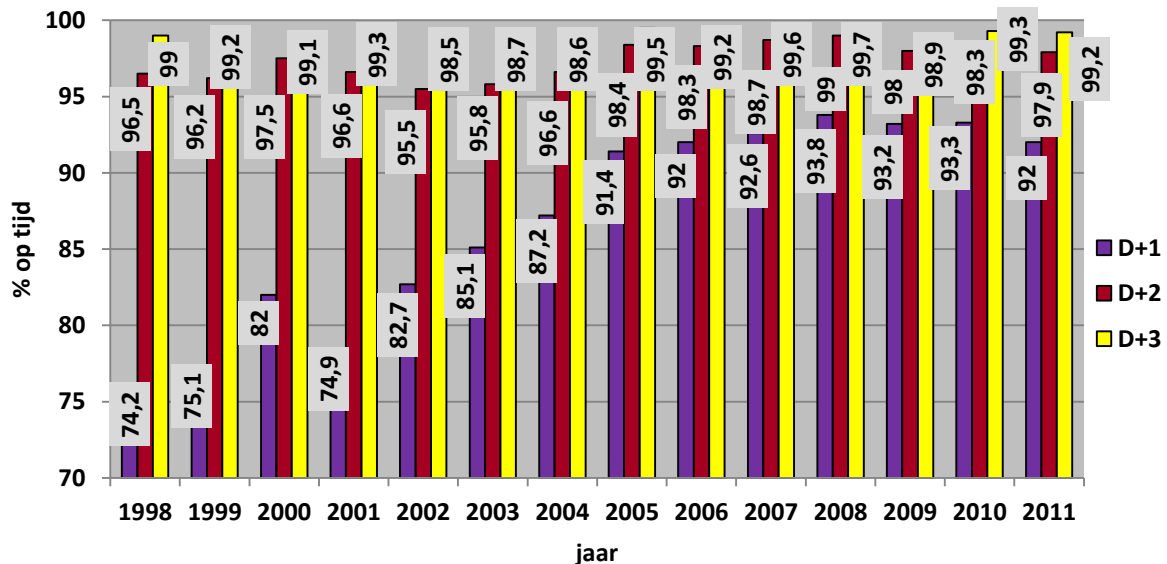
<sup>6</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 19 juni 2012 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2010 van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenlandse stukpostpostpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

GRAFIEK 2: JAAROVERZICHT PRIOR PER MAAND - % OP TIJD<sup>7</sup>



29. Hierna vindt men 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 2011 achteruitgegaan zijn tegenover 2010, namelijk van 93,3% in 2010 naar 92% in 2011. Het resultaat van 2011 stemt overeen met het resultaat dat bpost haalde in het jaar 2006. Op basis van het historisch overzicht stellen we vast dat de kwaliteitsresultaten van bpost sinds 2005 stabiliseren rond de 92 of 93%. 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. Bijgevolg is geen sanctieregime van toepassing voor de terugval van de kwaliteitsresultaten in 2011.

GRAFIEK 3: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR PRIORITAIRE BRIEFPOST VAN HET JAAR 1998 TOT 2011 - % OP TIJD<sup>8</sup>



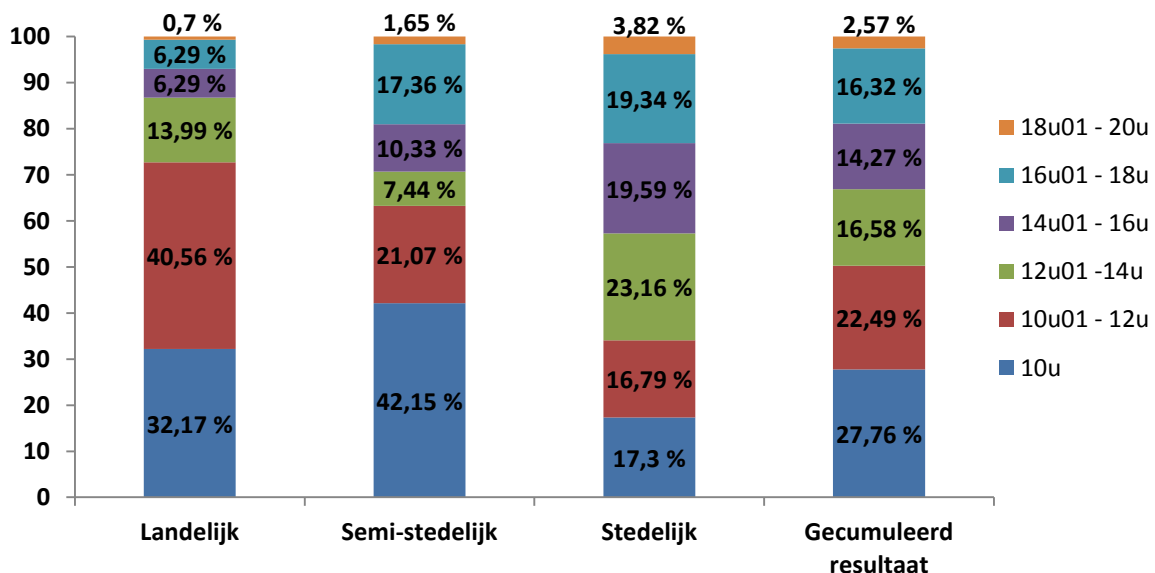
<sup>7</sup> GfK Audimetrie: BELEX Jaarboek 2011 voor het BIPT en bpost

<sup>8</sup> BIPT: De diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 1999



30. Verder stipt het BIPT aan dat bpost de laatste jaren haar netwerk van rode brievenbussen grondig heeft gereorganiseerd waardoor het lichtingsuur van vele brievenbussen vervroegd is. De consument heeft echter wel de keuze: ofwel zijn post dicht bij huis in de bus doen, wetend dat de lichteing erg vroeg gebeurt, ofwel een brievenbus verderop gebruiken om een latere lichteing te hebben. De vervroeging van het lichtingsuur heeft wel een positief effect gehad op de kwaliteit van de postbedeling.
31. In 2011 heeft het BIPT hiervoor controles op het terrein uitgevoerd betreffende het laatste nuttige lichtingsuur<sup>9</sup>. De resultaten van deze controles vindt men in grafiek 4. Uit de resultaten blijkt dat het laatste lichtingsuur voor de rode postbussen in meer dan 70% van de landelijke zones en in meer dan 60% van de semistedelijke zones in de voormiddag (tot 12 uur) ligt. Dit in tegenstelling tot de stedelijke zones, waar een derde van de brievenbussen een lichteing heeft in de voormiddag. In de landelijke zones heeft minder dan 10% van de brievenbussen een lichteing na 16 uur, terwijl in de semistedelijke en stedelijke zones bijna 20% en 25% van de brievenbussen een lichteing heeft na 16 uur.

GRAFIEK 4: LAATSTE NUTTIGE LICHTINGSUUR OP BASIS VAN DE CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT<sup>10</sup>



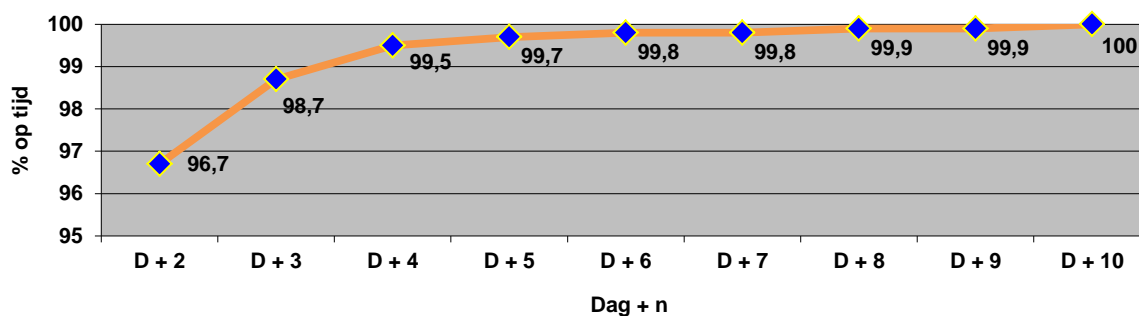
<sup>9</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT in het jaar 2011, pagina 30

<sup>10</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT in het jaar 2011, pagina 30

### 3.2.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost

32. Uit de BELEX-studie<sup>11</sup> ("Non-Prior") blijkt dat 96,7% van de binnenlandse niet-prioritaire brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 2 en 98,7% van de binnenlandse niet-prioritaire zendingen op Dag + 3.

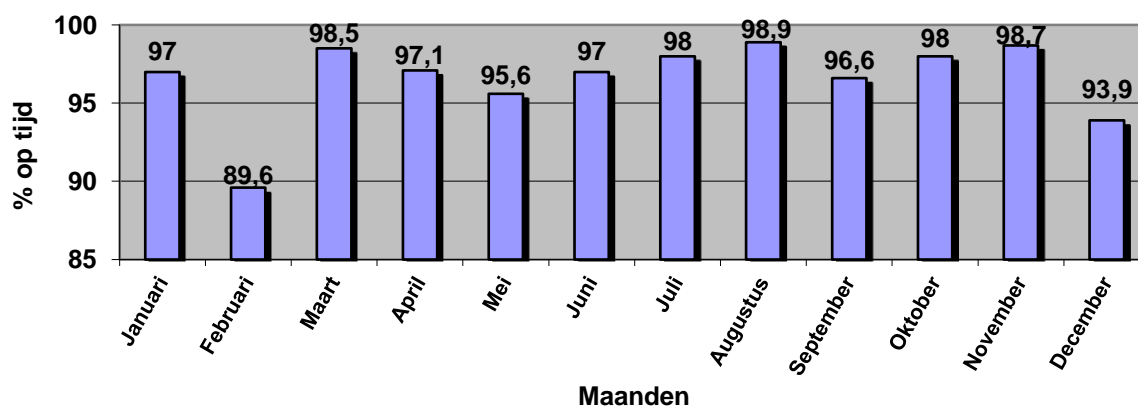
GRAFIEK 5: JAAROVERZICHT NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST - % CUMULATIEF<sup>12</sup>



33. In 2011 werden twee inductiedagen<sup>13</sup> beschouwd als een gebeurtenis van overmacht ten gevolge van de intersectoriële staking van 22 december 2011. Deze inductiedagen zijn geneutraliseerd voor de berekening van het bovenvermelde jaarresultaat 2011.

34. In tegenstelling tot de prioritaire brievenpost waarborgt bpost voor de niet-prioritaire zendingen een continue kwaliteit en dit conform artikel 144 quater, § 1, dat stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

GRAFIEK 6: JAAROVERZICHT NON PRIOR PER MAAND - % OP TIJD<sup>14</sup>



<sup>11</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2011 voor het BIPT en bpost

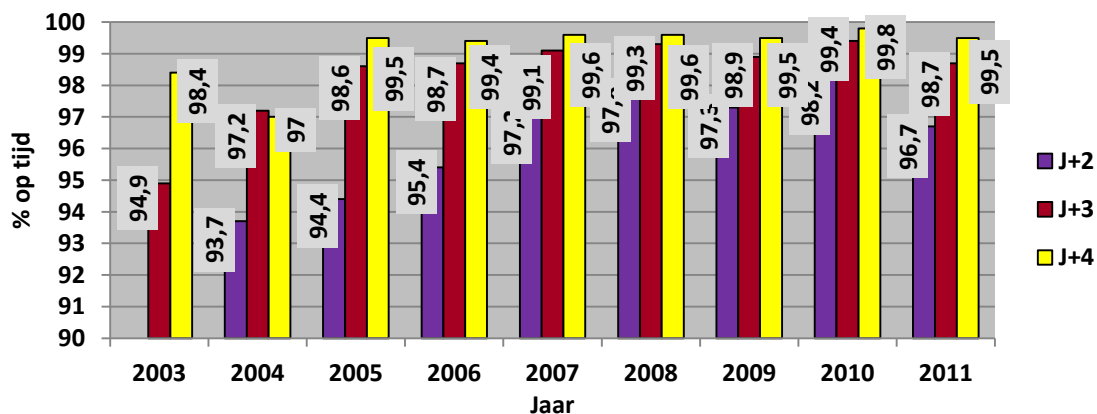
<sup>12</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2011 voor het BIPT en bpost

<sup>13</sup> 22 en 23 december 2011

<sup>14</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2011 voor het BIPT en bpost

35. In grafiek 7 vindt men de resultaten van de niet-prioritaire zendingen vanaf het jaar 2002. Dit is het jaar waarin bpost gestart is met zijn aanbod van niet-prioritaire brievenpost. 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. Het vierde beheerscontract stipuleerde dat vanaf de operationele indienststelling van de nieuwe sorteercentra in 2007, het onderscheid zou verdwijnen tussen "Prior" en "Non Prior" voor de binnenlandse stukpostbriefwisseling gefrankeerd tegen het volle tarief in de vorm van postzegels. Sinds 2007 is het niet-prioritaire aanbod in principe enkel nog toegankelijk voor professionele gebruikers en niet meer voor particulieren aangezien het niet-prioritaire aanbod niet beschikbaar is via postzegels maar enkel via een andere frankeringswijze zoals frankermachines. Het is nu eerder een dienstverlening aan de bedrijfswereld. Het betreft metingen die zijn uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, GfK. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2011 minder zijn, namelijk van 98,2% in 2010 naar 96,7% in 2011.

GRAFIEK 7: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR NIET-PRIORITAIRE BRIEVENPOST VAN HET JAAR 2003 TOT 2011 - % OP TIJD<sup>15</sup>



### 3.2.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

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

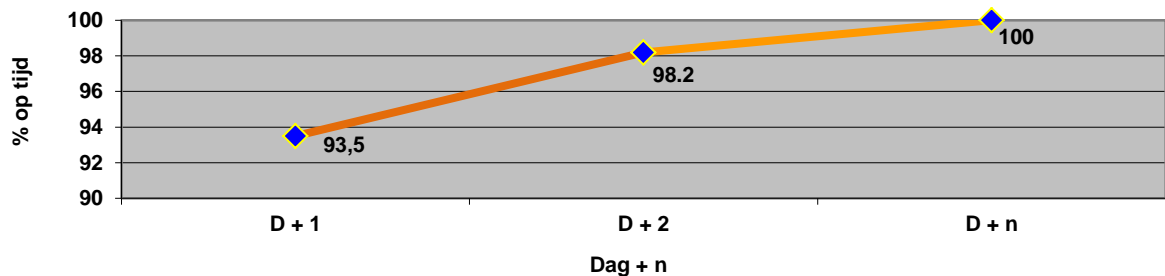
37. In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen wordt de verzendingstermijn voor de aangetekende zendingen door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het bovenvermelde protocol<sup>16</sup>. Het betreft een intern meetsysteem dat gebruikmaakt van de gegevens van het interne barcodesysteem van de Belgische post steunend op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het "track and trace"-volgsysteem voor de aangetekende zendingen.

<sup>15</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2002

<sup>16</sup> Het protocol gesloten tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten

38. 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 "GfK".
39. In 2011 werden op vraag van het BIPT 104 reële testzendingen verstuurd door het onderzoeksbureau GfK aangesteld door bpost om na te gaan of de resultaten van de interne bpost metingen overeenstemmen met de reële testzendingen. Op basis van deze summier steekproef is het mogelijk de data uit het informaticasysteem van bpost te vergelijken met de reële testzendingen. Uit deze steekproef bleek dat de resultaten<sup>17</sup> van de steekproef in lijn liggen met de interne metingen van het track en trace-systeem. Op basis van deze steekproef kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost in lijn liggen met de werkelijkheid. Op basis van de testresultaten van de laatste jaren blijken de resultaten van de testzendingen steeds iets minder goed te zijn dan de resultaten van het track & trace-systeem van bpost. Dit lijkt logisch gezien er altijd iets fout kan lopen met het inscannen en uitscannen van de aangetekende zendingen, wat ook blijkt uit de testzendingen.
40. Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 93,5% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de bestemming bereikte op Dag + 1 en 98,2% op Dag + 2.

GRAFIEK 8: JAAROVERZICHT AANGETEKENE STUKPOSTZENDINGEN - % CUMULATIEF<sup>18</sup>

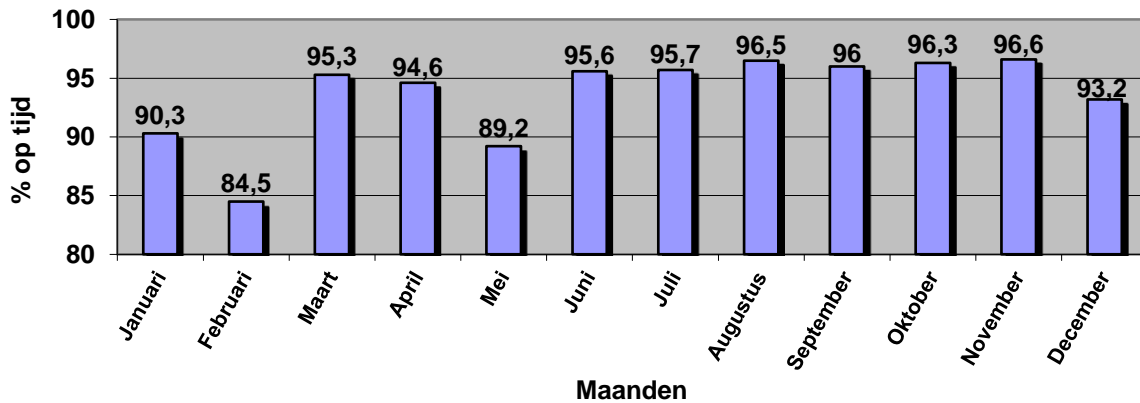


41. Op basis van de maandresultaten (grafiek 9) van bpost blijkt dat bpost bijkomende inspanningen moet doen om een constante dienstverlening te garanderen. In 2011 was er vooral een kwaliteitsprobleem in februari en mei ten gevolge van sociale acties. Artikel 144quater stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten.

<sup>17</sup> Op basis van de 104 testzendingen was 92,3% op tijd. Dit cijfer stemt in grote mate overeen met het interne cijfer van bpost van 93,5%

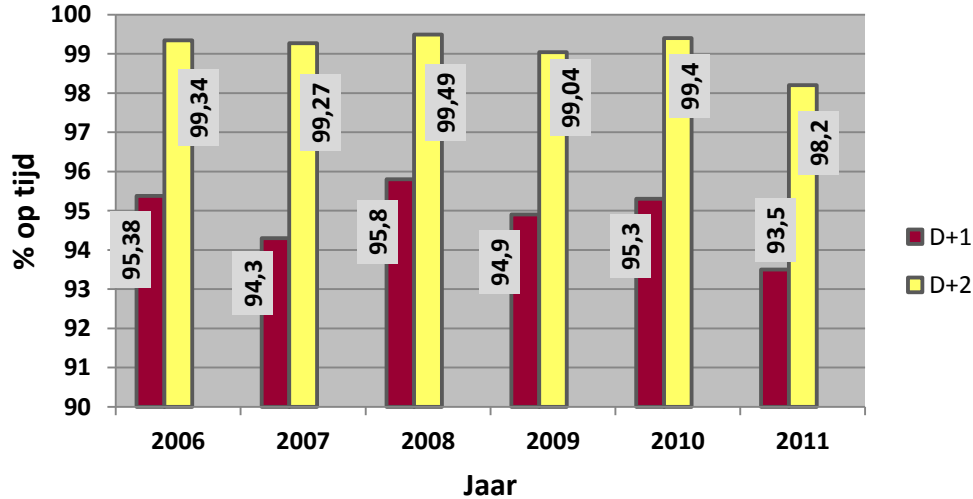
<sup>18</sup> Rapportering van De Post aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

GRAFIEK 9: JAAROVERZICHT AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN PER MAAND - % OP TIJD<sup>19</sup>



42. In grafiek 10 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 2011 gedaald zijn tegenover 2010, namelijk van 95,3% in 2010 naar 93,5% in 2011. Het resultaat van 2011 is het minst goede resultaat sinds de opstart van het meetsysteem inzake aangetekende zendingen. Het wetgevende kader heeft echter geen specifieke kwaliteitsdoelstelling vastgelegd voor de aangetekende postzendingen en bijgevolg is er ook geen sanctieregime van toepassing.

GRAFIEK 10: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN VAN HET JAAR 2006 TOT 2011 - % OP TIJD<sup>20</sup>



<sup>19</sup> Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT

<sup>20</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2006

### 3.2.4. De binnenlandse stukpost-postpakketten

43. 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.
44. 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 and trace"-volgsysteem voor de postpakketten.
45. 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 "GfK". In 2011 werden slechts 94 testpakjes verstuurd om na te gaan of de resultaten van de interne metingen overeenstemmen met de reële testzendingen alhoewel het protocol tussen bpost en het BIPT minimaal in 100 testpakjes voorziet. Het BIPT vraagt nogmaals aan bpost 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 back. Bpost engageerde zich om dit aspect te realiseren in 2012 via het nieuwe onafhankelijke onderzoeksbureau Spectos. Uit de resultaten<sup>21</sup> van de de steekproef kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost in lijn liggen met de werkelijkheid.
46. Sinds het advies van het BIPT van 16 november 2010<sup>22</sup> 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 Taxipost 24h, Taxipost Secur, Taxipost Paypack en Dag + 2 voor Taxipost LLS.

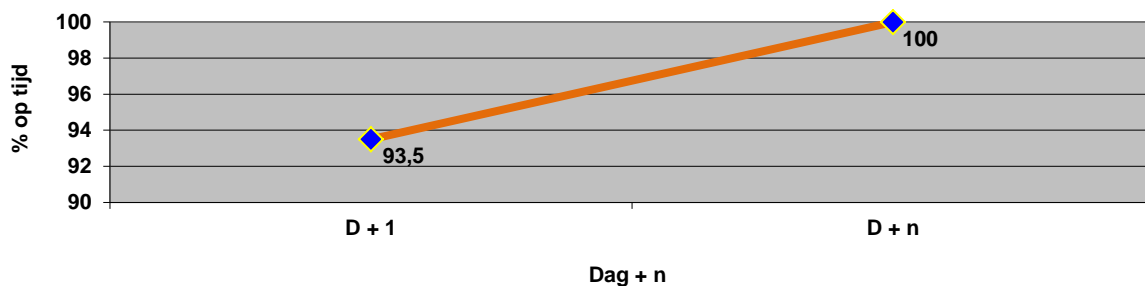
---

<sup>21</sup> Er waren in totaal 94 testzendingen waarvan 59 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 en 35 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2. Voor de 59 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 was 98,3% van de testzendingen op tijd terwijl het interne cijfer van bpost 98,7% was. Het testresultaat komt dus overeen met het interne resultaat van bpost. Voor de 35 testzendingen met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 was 97,1% van de testzendingen op tijd terwijl het interne cijfer van bpost 93,5% was. Het testresultaat is duidelijk beter dan het interne resultaat van bpost. Gezien de beperkte populatie van de steekproef alsook het feit dat het resultaat van de testzendingen beter is dan het interne resultaat van bpost kan het BIPT de cijfers van bpost valideren.

<sup>22</sup> Het advies van het BIPT van 16 november 2010 betreffende het Premium-aanbod van bpost inzake nationale pakketten voor particulieren

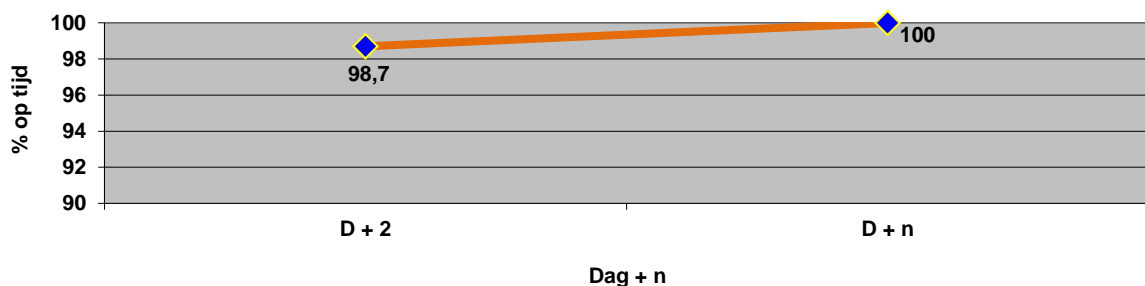
47. Op basis van deze nieuwe rapporteringsverplichting wordt er nu een onderscheid gemaakt tussen de stukpostpakketten<sup>23</sup> met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 enerzijds en de stukpostpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 anderzijds.
48. Uit de interne meetresultaten van bpost blijkt dat 93,5% van de binnenlandse stukpostpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1<sup>24</sup> de bestemming bereikte op Dag + 1.

GRAFIEK 11: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET KWALITEITSDOELSTELLING DAG + 1 (BPACK 24H, BPACK SECUR EN BPACK PAY BACK) % CUMULATIEF<sup>25</sup>



49. Uit de interne meetresultaten van bpost blijkt dat 98,7% van de binnenlandse stukpostpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2<sup>26</sup> de bestemming bereikte op Dag + 2.

GRAFIEK 12: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET KWALITEITSDOELSTELLING DAG + 2 (LLS) - % -CUMULATIEF<sup>27</sup>



<sup>23</sup> Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack

<sup>24</sup> Taxipost 24h, de Taxipost Secur en de Taxipost Paypack

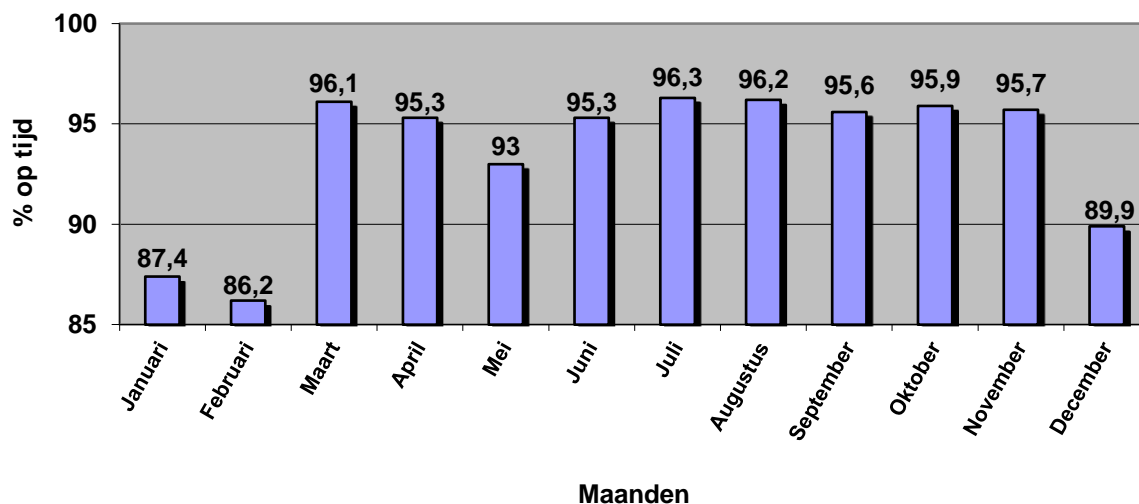
<sup>25</sup> Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

<sup>26</sup> Taxipost LLS

<sup>27</sup> Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

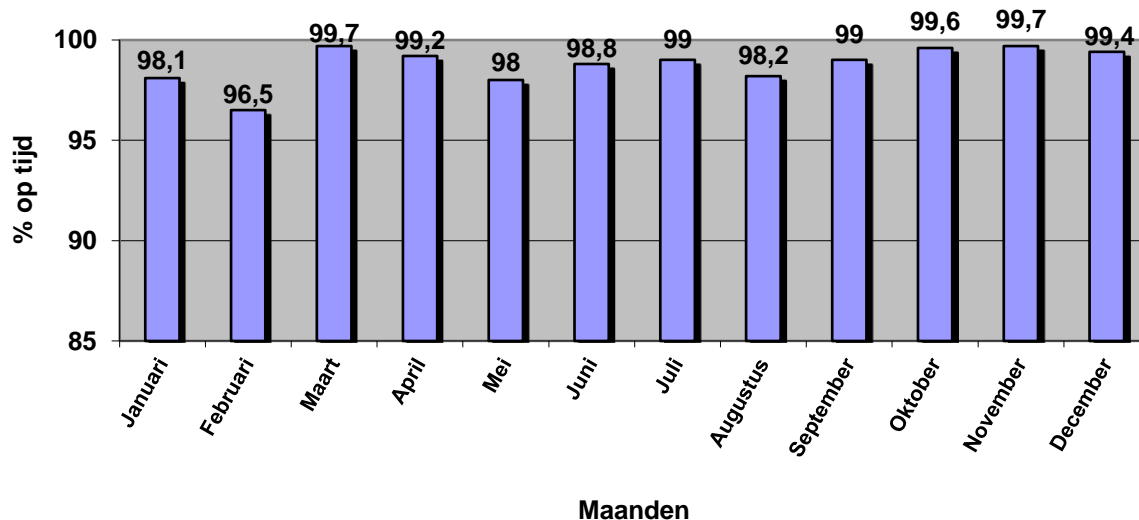
50. Zoals voor de aangetekende stukpostzendingen blijkt ook dat de kwaliteit van de bestelling van de stukpost-postpakketten niet stabiel is gedurende het gehele jaar. In 2011 was er vooral een kwaliteitsprobleem voor de stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 in januari, februari en december ten gevolge van sociale acties.

GRAFIEK 13: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET DOELSTELLING DAG+1 PER MAAND - % OP TIJD<sup>28</sup>



51. De kwaliteit van de stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 is evenwel wel stabiel gedurende het gehele jaar.

GRAFIEK 14: JAAROVERZICHT BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN MET DOELSTELLING DAG+2 PER MAAND - % OP TIJD<sup>29</sup>



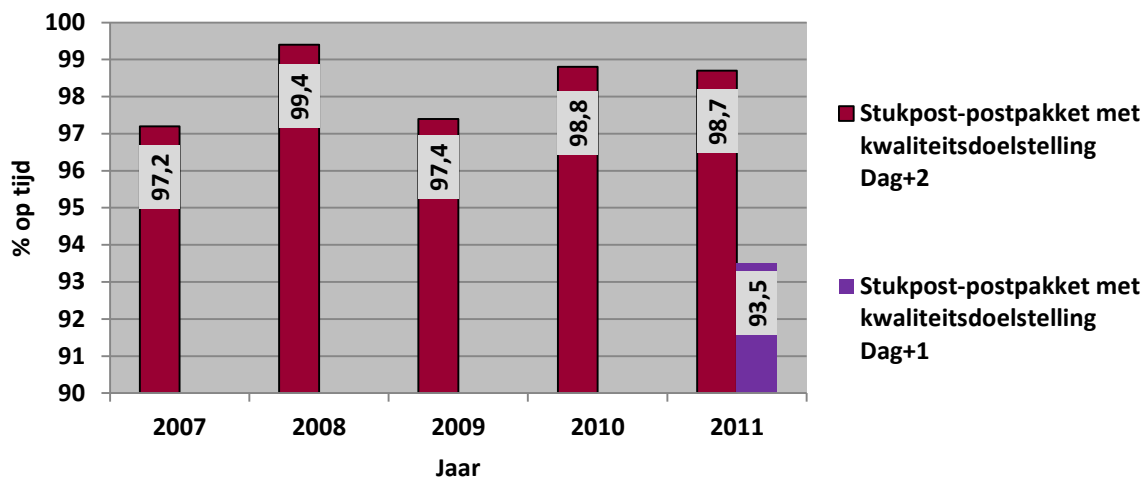
<sup>28</sup> Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT

<sup>29</sup> Bpost- interne rapportering overgezonden aan het BIPT



52. In grafiek 15 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 2011 bijna stabiel zijn gebleven tegenover 2010, namelijk van 98,8% in 2010 naar 98,7% in 2011. In 2011 werden op vraag van het BIPT<sup>30</sup> voor de eerste keer ook resultaten meegedeeld voor de binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 daar deze postpakketen beschouwd worden als universele postdiensten<sup>31</sup>. Bijgevolg maken deze binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 deel uit van het kleingebruikerspakket, dat onderworpen is aan een specifieke kwaliteitscontrole inzake de verzendingstermijnen.

GRAFIEK 15: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN VAN HET JAAR 2007 TOT 2011 - % OP TIJD<sup>32</sup>



### 3.2.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

53. IPC meet de binnenkomende prioritaire brievenpost via het externe marktonderzoeksbureau Research International conform de methode die is vastgelegd in het protocol gesloten tussen het BIPT, IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost tot 2 kg.

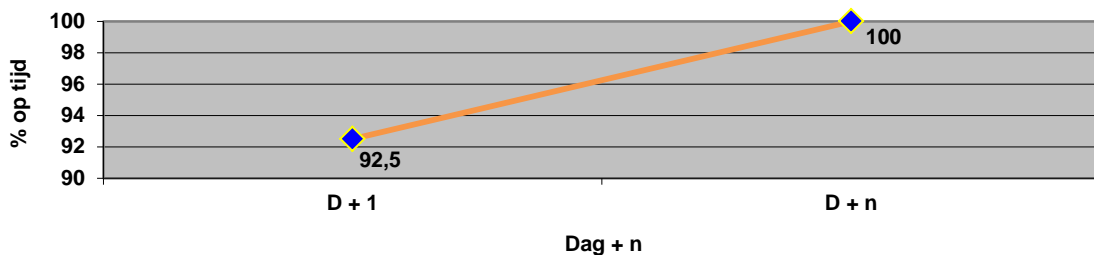
<sup>30</sup> Het BIPT-besluit van 19 juni 2012 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2010 van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenlandse stukpost-postpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

<sup>31</sup> Het advies van het BIPT van 16 november 2010 betreffende het Premium-aanbod van bpost inzake nationale pakketten voor particulieren

<sup>32</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2007

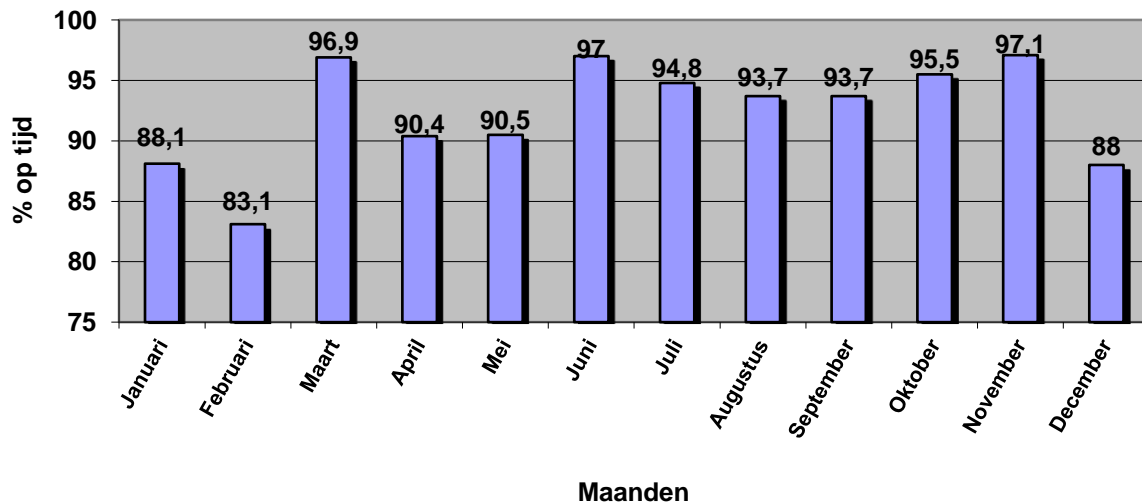
54. Uit de resultaten van de controle van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen blijkt dat 92,5% van deze binnenkomende brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 1. Hieruit blijkt dat bpost de doelstelling haalt van artikel 34, 2°, b), van het koninklijk besluit tot toepassing 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 2011 werd 92% van de binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost besteld binnen Dag + 1. De binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen werden zelfs sneller besteld met 92,5% op Dag + 1.

GRAFIEK 16: JAAROVERZICHT BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRJDENDE BRIEVENPOST - % CUMULATIEF<sup>33</sup>



55. Op basis van de onderstaande maandresultaten van bpost in blijkt dat bpost bijkomende inspanningen moet doen om een constante dienstverlening te garanderen. Artikel 144quater stelt dat de kwaliteitsnormen betrekking hebben op de verzendingsduur maar ook op de regelmaat en betrouwbaarheid van de binnenlandse diensten. In 2011 waren er voornamelijk problemen in januari, februari en december ten gevolge van sociale acties.

GRAFIEK 17: JAAROVERZICHT VAN DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRJDENDE BRIEVENPOST PER MAAND - % OP TIJD<sup>34</sup>

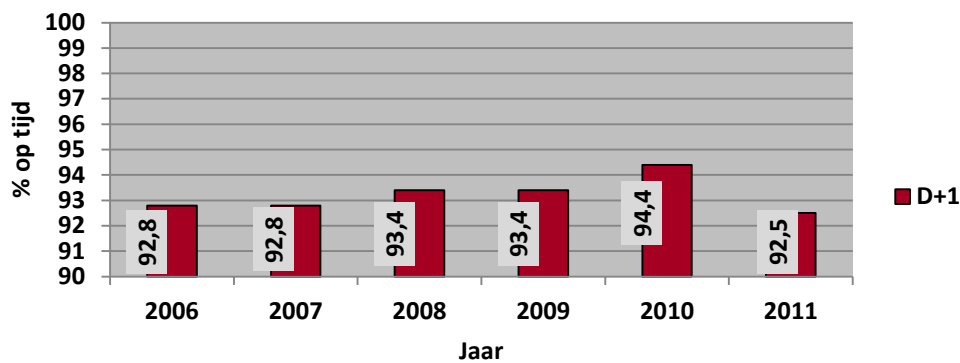


<sup>33</sup> IPC-rapportering aan het BIPT betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

<sup>34</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2011 voor het BIPT en De Post

56. 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 2011 het slechtst zijn sinds de start van de metingen zes jaar geleden. Het wetgevende kader stelt dat minstens 90% van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost besteld worden binnen termijn D + 1 en minstens 97% binnen termijn D + 2. Bpost behaalt deze doelstellingen. Bijgevolg is geen sanctieregime van toepassing voor de terugval van de kwaliteitsresultaten in 2011.

GRAFIEK 18: VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRIJDENDE BRIEVENPOST VAN HET JAAR 2006 TOT 2011 - % OP TIJD<sup>35</sup>



### 3.2.6. De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2011

57. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK)<sup>36</sup> 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 is in overeenstemming met artikel 16, 2°, van het vierde beheerscontract als volgt samengesteld, met een aanduiding van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket. Op verzoek van het BIPT werd er na de kwaliteitscontrole 2010 een herweging gedaan door bpost van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket in 2010. De wegingscoëfficiënten die eerst werden meegedeeld door bpost aan het BIPT waren niet in overeenstemming met de referentieperiode zoals gevraagd door het BIPT in het besluit van 19 juni 2012 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2010. In september 2013 werden door bpost de correcte wegingscoëfficiënten aan het BIPT overgemaakt. Deze wegingscoëfficiënten zijn van toepassing worden voor de kwaliteitscontrole 2011:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (51,1%);
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (29,4%);
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (5,3%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 1 (0,9%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag + 2 (0%);
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (13,3%).

<sup>35</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

<sup>36</sup> Artikel 9, 2° a) van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post NV van publiek recht

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

TABEL 1: ALGEMENE KWALITEIT BETREFFENDE DE EERBIEDIGING VAN DE VERZENDINGSTERMIJN

Categorie + Termijn	Weging	Resultaat	Doelstelling
Prior D + 1	51,1	92,0%	
Non Prior D + 2	29,4	96,7%	
Aangetekende zendingen D + 1	5,3	93,5%	
Postpakketten D + 1	0,9	93,5%	
Postpakketten D + 2	0	98,7%	
Binnenkomende internationale brievenpost D +1	13,3	92,5%	
<b>TOTALE KWALITEITSINDEX</b>	<b>100</b>	<b>93,54%</b>	<b>95%</b>

59. Het resultaat van 93,54% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) in het jaar 2011 en werd conform artikel 9 van het vierde beheerscontract gebruikt om de kwaliteitsbonus te berekenen, met name de additionele tariefverhogingsmarge naast de verhoging van het gezondheidsindexcijfer voor de postdiensten van het kleingebruikerspakket. Bpost verwerft overeenkomstig het regelgevende kader een kwaliteitsbonus zodra het gemiddeld gerealiseerd kwaliteitsresultaat beter is dan 90%. Conform de formule<sup>37</sup> bedraagt deze kwaliteitsbonus 1,25% voor het jaar 2011 en kan bpost haar posttarieven met 1,25% 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 2013<sup>38</sup>.

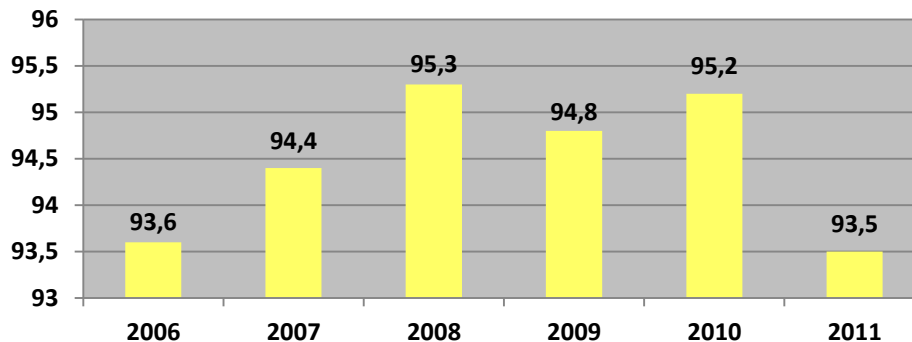
60. Bpost eerbiedigt niet de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, aangezien slechts 93,5% (afgerond cijfer) van de zendingen op tijd worden besteld terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

61. Tegenover 2010 stelt het BIPT een sterke afname vast van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit van 1,7%, namelijk 93,5% in 2011 tegenover 95,2% in 2010. Deze sterke afname van kwaliteit is zeer betreurenswaardig omdat bpost in 2011 de algemene kwaliteitsdoelstelling niet haalt die vastgelegd is tussen de Staat en bpost. Het resultaat van 2011 is bijna equivalent aan het resultaat van 2006 waardoor de gerealiseerde kwaliteitsinspanningen van de laatste vier jaar teniet zijn gegaan.

<sup>37</sup>  $QB = (GGK-90)^2 / 1000$  met name  $(93,54-90)^2 / 1000 = 1,25\%$

<sup>38</sup> Via bijlage 4a (rechtzetting anomalieën in het Besluit van 7 mei 2013 betreffende de analyse van volle tarieven per stuk voor het jaar 2012) van het besluit van de Raad van het BIPT van 17 december 2013 betreffende de analyse van het tariefvoorstel van bpost voor de volle tarieven per stuk voor het jaar 2014

GRAFIEK 19: RESULTATEN VAN DE INDEX VAN DE GEMIDDELDE GEREALISEERDE KWALITEIT VOOR HET KLEINGEBRUIKERSPAKKET SINDS DE INWERKINGTREDING VAN HET VIERDE BEHEERSCONTRACT - % OP TIJD<sup>39</sup>



### 3.2.7. Sanctieregime

62. 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.
63. Artikel 8 en 9 van het bovenvermelde koninklijk besluit regelen de correctiemaatregelen in geval van niet-naleving door de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, van de verzendingstermijnen. Het sanctieregime betreft echter enkel het niet-naleven 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 en bijgevolg is het bovenvermelde sanctieregime niet van toepassing.
64. Er is evenwel geen sanctieregime vastgelegd voor de niet-nakoming van de doelstellingen die zijn opgenomen in het vierde beheerscontract indien bpost de kwaliteitsdoelstellingen van het kleingebbruikerspakket niet haalt, wat dit jaar het geval is.

### 3.2.8. Evaluatie actieplan 2010/2011 naar aanleiding van de resultaten 2011

65. Uit de resultaten 2011 blijkt dat de onderstaande maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2010 duidelijk niet het beoogde effect hebben gehad, namelijk:
- Versterken van het performance management, met de volgende initiatieven
    - o Back-to-basic-benadering voor de dagelijkse operationele processen;
    - o Maandelijks regionale performantie-review (RADAR);
    - o Sterke focus op de logistieke platform met de zwakste kwaliteitscijfers;
    - o Verbeterde kwaliteitsrapportering;
    - o Introductie van een specifieke procedure voor klachtenopvolging naar de postkantoren en postbodes;

<sup>39</sup> BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controle in het jaar 2006

- Toeleggen op verbeteringsprocessen, namelijk:
  - Gebruik maken van lean management om de kwaliteitsprocessen te verbeteren;
  - Gedetailleerde analyse van klachten om de oorzaken van klachten op te lossen;
- People management, namelijk:
  - Gebruikmaken van langetermijncontracten voor de medewerkers;
  - Introductie van een coachvergoeding indien een nieuwe medewerker langer blijft dan 2 maanden;
  - Maatregelen nemen om nieuwkomers te binden aan bpost;
  - Verminderen van de interimarbeid;
  - Verbeteren van de opleiding voor postbodes en interims;
  - Kwaliteitsoriëntatie vanuit het topmanagement;
  - Toepassen van disciplinaire maatregelen indien nodig.

### 3.2.9. Onderhoud met bpost inzake resultaten 2011

66. Naar aanleiding van de resultaten 2011 heeft het BIPT een onderhoud gehad met bpost om de resultaten te bespreken.

67. Tijdens het overleg heeft bpost bevestigd dat er in 2012 een twintigtal bijsturingsmaatregelen zijn genomen. Deze bijsturingsmaatregelen kunnen we opdelen in drie grote categorieën:

- Versterken van het kwaliteitsmanagement;
- Vijf nieuwe acties om de kwaliteit te verbeteren;
- Acties op het vlak van personeelsbeheer.

68. In concreto werden de volgende acties ondernomen om de kwaliteit te verhogen:

- Het versterken van het kwaliteitsmanagement door de volgende 10 concrete acties:
  - Het verbeteren van de kwaliteitsmeetsystemen;
  - Beter gebruikmaken van de mobiele antennes om de problemen in het postnetwerk te reduceren;
  - Betere kwaliteitsrapportering;
  - Betere en snellere klachtenopvolging;
  - Versterken van de dagdagelijkse controlewerkzaamheden;
  - Het dagdagelijks analyseren van afwijkingen tegenover de kwaliteitsdoelstellingen;
  - Maandelijks prestatieanalyse van de 5 regionale platforms met de minste resultaten;
  - Overleg met de postbodes betreffende het belang van kwaliteit;
  - Uitdragen van het kwaliteitsproject “Customer First”;
  - Integratie van het kwaliteitsaspect in het driemaandelijks review-proces.
- In 2012 zal bpost de volgende vijf nieuwe acties ondernemen om de kwaliteit te verbeteren:
  - Herziening van de LEAN-benadering via het concept “Kaizen”, namelijk het concept van continu verbeteren;
  - Een externe klacht per kwartaal in detail analyseren en een aangepast actieplan implementeren;
  - Een concreet actieplan om de kwaliteitsimpact te minimaliseren tijdens reorganisatieprocessen;
  - Detailanalyse van belangrijke interne klachten;

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

## **4. MAATREGELEN GETROFFEN DOOR HET BIPT**

69. Het BIPT stelt 4 acties voor naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2011:

- herweging van het kleingebruikerspakket door bpost;
- specifieke rapporteringsverplichting van bpost met betrekking tot de BELEX-meting;
- specifieke rapporteringsverplichting van bpost met betrekking tot de testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen;
- audit van de meetsystemen.

### **4.1. Herweging van het kleingebruikerspakket door bpost**

70. 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.

71. Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2011 vraagt het BIPT aan bpost dat er een correcte herweging wordt gedaan in 2012 van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket zoals bepaald in artikel 16, 2°, van het beheerscontract, om deze cijfers te gebruiken voor de kwaliteitscontrole 2012.

### **4.2. Specifieke rapporteringsverplichting van bpost met betrekking tot de BELEX-meting**

72. Bpost heeft het nieuwe BELEX-contract toegewezen aan het Duitse onderzoeksbureau Spectos in plaats van de huidige contractant GfK. De nieuwe contractant is gestart met de BELEX-metingen vanaf maart 2012. In overleg met bpost zijn in 2012 afspraken gemaakt betreffende de rapporteringswijze naar het BIPT. Het BIPT vraagt dan ook dat deze nieuwe rapporteringswijze wordt gerespecteerd.

### **4.3. Specifieke rapporteringsverplichting van bpost met betrekking tot de testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen**

73. Het BIPT heeft ook vanaf 2012 een specifieke rapportering gevraagd van bpost betreffende deze testzendingen voor pakjes en aangetekende zendingen zodat het BIPT deze testzendingen beter kan verifiëren met de track and trace-gegevens van bpost. Het BIPT vraagt dan ook dat deze nieuwe rapporteringswijze wordt gerespecteerd.

## **5. CONCLUSIE**

74. 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.

75. Bpost haalt niet haar doelstelling van het vierde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar slechts 93,5% van de zendingen op tijd worden besteld, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

76. Er is wettelijk niet in een sanctieregime voorzien voor het niet respecteren van de bovenvermelde doelstelling die is opgenomen in het vierde beheerscontract, zoals het geval is in 2011.



## 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 Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Voorzitter van de Raad

## BIJLAGE

### Grafieken

Grafiek 1:	Jaaroverzicht prioritaire stukpost brievenpost - % cumulatief .....	7
Grafiek 2:	Jaaroverzicht prior per maand - % op tijd .....	8
Grafiek 3:	Verzendingstermijnen voor prioritaire brievenpost van het jaar 1998 tot 2011 - % op tijd .....	8
Grafiek 4:	Laatste nuttige lichtingsuur op basis van de controles uitgevoerd door het BIPT.....	9
Grafiek 5:	Jaaroverzicht niet-prioritaire stukpostbrievenpost - % cumulatief .....	10
Grafiek 6:	Jaaroverzicht non prior per maand - % op tijd .....	10
Grafiek 7:	Verzendingstermijnen voor niet-prioritaire brievenpost van het jaar 2003 tot 2011 - % op tijd .....	11
Grafiek 8:	Jaaroverzicht aangetekende stukpostzendingen - % cumulatief .....	12
Grafiek 9:	Jaaroverzicht aangetekende stukpostzendingen per maand - % op tijd .....	13
Grafiek 10:	Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van het jaar 2006 tot 2011 - % op tijd .....	13
Grafiek 11:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+1 (BPACK 24H, BPACK SECUR en BPACK PAY BACK) - % cumulatief .....	15
Grafiek 12:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met kwaliteitsdoelstelling Dag+2 - % cumulatief .....	15
Grafiek 13:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met doelstelling Dag+1 per maand - % op tijd.....	16
Grafiek 14:	Jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten met doelstelling Dag+1 per maand - % op tijd.....	16
Grafiek 15:	Verzendingstermijnen voor binnenlandse stukpost-postpakketten van het jaar 2007 tot 2011 - % op tijd .....	17
Grafiek 16:	Jaaroverzicht binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost - % cumulatief .....	18
Grafiek 17:	Jaaroverzicht van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost per maand - % op tijd .....	18
Grafiek 18:	Verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost van het jaar 2006 tot 2011 - % op tijd ...	19
Grafiek 19:	Resultaten van de index van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het kleingebruikerspakket sinds de inwerkingtreding van het vierde beheerscontract .....	21

### Tabellen

Tabel 1:	Algemene kwaliteit betreffende de eerbiediging van de verzendingstermijn..	20
----------	----------------------------------------------------------------------------	----

## AFKORTINGEN

GfK Audimetrie	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 and 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 (tracing) 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.
Research International	Het externe marktonderzoeksbureau dat het externe grensoverschrijdende meetsysteem van IPC toepast betreffende de bedeling van grensoverschrijdende prioritaire stukpostbrievenpost