



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 8 JANUARI 2019
MET BETREKKING TOT
DE AUDIT NAAR DE INTERNE EN EXTERNE MEETSISTEMEN VAN BPOST
VOOR DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN**

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|---|
| 1. Beschrijving van de opdracht | 3 |
| 1.1 Het juridisch kader van deze opdracht..... | 3 |
| 1.2 De gedetailleerde beschrijving van de auditopdracht..... | 3 |
| 1.2.1 <i>Het externe BELEX-meetsysteem voor de prioritaire en niet-prioritaire stukpost-zendingen</i> | 3 |
| 1.2.2 <i>Het interne meetsysteem voor de binnenlandse aangetekende zendingen en stukpost-pakketten</i> | 4 |
| 2. De bevindingen van de audit..... | 5 |
| 3. Conclusie..... | 6 |

1. Beschrijving van de opdracht

1.1 Het juridisch kader van deze opdracht

1. Conform het 5^{de} beheerscontract en de secundaire wetgeving (art 34 van het KB tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991)¹ controleert het BIPT de onderstaande meetinstrumenten die gebruikt worden om de verzendingstermijnen van de volgende vier diensten te meten, die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket:
 - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
 - de binnenlandse stukpost-postpakketten.
2. De te controleren meetinstrumenten vinden hun oorsprong in het wettelijke kader betreffende de postsector en meer specifiek in de volgende artikelen:
 - artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991;
 - artikel 5 van het 5^{de} beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.
3. De verzendingstermijnen worden gemeten om te verifiëren dat postale gebruikers toegang hebben tot kwaliteitsvolle, regelmatige en betrouwbare dienstverlening. Het meten van verzendingstermijnen van de prioritaire stukpostbriefwisseling is zelfs een Europese verplichting.² Dit instrument moet ertoe bijdragen dat de gebruikers toegang hebben tot een kwalitatieve universeledienstverlening.

1.2 De gedetailleerde beschrijving van de auditopdracht

4. Het BIPT heeft door PwC Bedrijfsrevisoren België een driejaarlijkse audit laten uitvoeren op de meetsystemen. Deze audit liep van juni 2018 tot november 2018. Deze audit heeft betrekking op de volgende twee meetsystemen van bpost:
 - het externe BELEX-meetsysteem voor de prioritaire en niet-prioritaire stukpost-postzendingen;
 - het interne bpost-meetsysteem voor de binnenlandse aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten.

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

5. Het vijfde beheerscontract en de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens de CEN-norm EN 13850³ voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN 14508⁴ voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds.

¹ Volledige titel: 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

² Artikel 16 van de Postrichtlijn 97/67/EG zoals gewijzigd bij Richtlijn 2008/6/EG

³ CEN EN 13850:2012 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van terpostbezorging tot en met aflevering op adres van losse priority post en losse first class post"

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

6. De controle van de bovenvermelde diensten gebeurt door het externe marktonderzoeksbedrijf "Spectos GmbH" gevestigd in Duitsland te Dresden. Bpost heeft deze opdracht via een openbare aanbesteding aan het onderzoeksbureau Spectos toegekend in 2017. Sinds 1 maart 2012 is Spectos gestart met het meten van zowel de prioritaire als niet-prioritaire postzendingen. Dit meetsysteem heet het BELEX-meetsysteem.
7. Het BELEX-meetsysteem is gebaseerd op de Europese norm EN 13850 voor de prioritaire zendingen en de EN 14508 voor de niet-prioritaire zendingen. Het BELEX-meetsysteem werkt via het verzenden van testbrieven door enquête medewerkers. Deze testbrieven moeten representatief zijn voor de echte poststromen van bpost. Met deze testbrieven wordt berekend hoeveel zendingen op tijd worden bezorgd, dit wil zeggen één dag nadat de brief vóór het laatste lichtingsuur is gepost voor de prioritaire brieven en twee dagen voor de niet-prioritaire brieven.
8. In deze audit wordt nagegaan of het meetsysteem voldoet aan de bepalingen van de Europese norm EN 13850 en EN 14508. Ook werd een verificatie gedaan van de real-mailstudie⁵ die door bpost tweejaarlijks dient uitgevoerd te worden.
9. De audit heeft met name de volgende elementen geverifieerd:
 - het statistische ontwerp;
 - de gebruikte methode;
 - de real-mailstudie;
 - de resultaten;
 - de audit van het panel inclusief de instructies gegeven aan de enquête medewerkers;
 - de interne kwaliteitscontroles.

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

10. Het vijfde beheerscontract en de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten volgens een methode vastgelegd tussen het BIPT en bpost. Deze methode werd vastgelegd in een protocol.⁶
11. In tegenstelling tot het externe meetsysteem (zie punt 1.2.1) worden voor het meten van de verzendingstermijnen geen representatieve testzendingen gebruikt maar wordt gebruikgemaakt van de gegevens afkomstig van de echte poststromen. De meting gebeurt door gebruik te maken van de streepjescodes die vermeld zijn op de aangetekende zendingen en pakjes. De meting wordt in concreto gebaseerd op een vergelijking van de afgiftedatum met de datum van bestelling door middel van het scannen van de streepjescode op de aangetekende zendingen en stukpostpakketten. De meting heeft betrekking op de stukpostzendingen die afgegeven worden aan het loket van een postkantoor of een postaal servicepunt.

⁵ Een analyse van de werkelijke poststromen en de karakteristieken ervan om te garanderen dat de onderliggende steekproef zo nauw mogelijk de werkelijkheid benadert.

⁶ Protocol gesloten tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 5 van het vijfde beheerscontract betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpost-postpakketten.

12. Voor het meetsysteem wordt gebruikgemaakt van de gegevens van de interne informaticatools van bpost met name het track and trace-systeem dat bpost gebruikt voor het in- en outscannen van de aangetekende zendingen en pakjes.
13. Voor het definiëren van dit meetsysteem werd op basis van artikel 5 van het 5^{de} beheerscontract in juni 2018 een protocol gesloten tussen het BIPT en bpost betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpostpakketten.
14. Dit protocol is opgebouwd rond de volgende zeven elementen:
 - de scan bij afgifte;
 - de scan bij bestelling;
 - de controle van de resultaten;
 - de verificatie via testzendingen;
 - de methode zal in overeenstemming zijn met het onderstaande technische rapport van de CEN met als referentie TR 15472;
 - de force majeure gebeurtenissen;
 - de rapportering.
15. De audit heeft als doel om na te gaan of het meetsysteem in lijn is met het Europese technische rapport van de CEN met als referentie TR 15472 (“Postal Services – Measurement of transit time for parcels by the use of a track and trace system”) enerzijds en of de verplichtingen betreffende het protocol zijn nagekomen anderzijds.

2. De bevindingen van de audit

16. De audit concludeert dat voor enkele punten de processen van bpost niet volledig conform zijn met de vereisten gedefinieerd in de Europese standaarden of het protocol.
17. Volgende openstaande punten werden vastgesteld:
 - *Onvoldoende formalisering van de “real mail”-studie en het statistische ontwerp;*
 - *Onvoldoende formalisering van de uitgevoerde datavalidatie;*
 - *Vereisten voor het statistisch ontwerp werden niet in acht genomen;*
 - *Vereisten voor de panelwerklust werden niet in acht genomen;*
 - *De verslaggeving van de resultaten was niet in lijn met CEN 15472;*
 - *Er is sprake van een verhoogd risico dat de panelleden kunnen worden geïdentificeerd;*
 - *Er is geen bewijs beschikbaar dat er toezicht werd gehouden om de doeleinden gedefinieerd in het statistische ontwerp te bereiken en geen bewijs van toezicht op de prestaties van het panel;*
 - *Er werd geen jaarlijkse audit uitgevoerd op het track-and-tracesysteem en de berekening van de verzendingstijden;*
 - *Er is geen bewijs beschikbaar dat er IT-procedures zijn ingevoerd om de integriteit van data van het interne track-and-tracesysteem te garanderen.*
18. Voor elk van de bevindingen werd door het BIPT aan bpost gevraagd om op korte termijn een actieplan op te stellen om corrigerende maatregelen te nemen.

3. Conclusie

19. Het BIPT zal het actieplan van bpost betreffende de auditbevindingen opvolgen en zo nodig een opvolgingsaudit uitschrijven om te waken over een correcte implementatie van het actieplan.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad