

**Besluit van de Raad van het BIPT  
van 14 december 2021  
betreffende  
de controle van de verzendingstermijnen tijdens het  
jaar 2020 van de binnenlandse prioritaire  
stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire  
stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende  
stukpostzendingen, de binnenlandse stukpostpakketten  
en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende  
stukpostbrievenpost**

**niet vertrouwelijke versie**

## INHOUDSOPGAVE

1 Doel.....	3
2 Wettelijke basis .....	3
2.1. Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten .....	3
2.2. Koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV .....	3
2.3. Koninklijk besluit van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen.....	4
2.4. Beheerscontract betreffende de universele postdienstverplichtingen.....	4
2.5. Samenvatting van de kwaliteitseisen .....	6
3 Retroacta .....	7
4 Controle van de verzendingstermijnen .....	7
4.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling.....	8
4.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling.....	9
4.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen .....	11
4.4. De binnenlandse stukpostpostpakketten .....	12
4.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.....	13
5 Vaststellingen van het BIPT .....	15
6 Besluit.....	16
7 Beroepsmogelijkheden .....	16

## 1 Doel

1. Dit besluit heeft tot doel de verzendingstermijnen tijdens het jaar 2020 te controleren voor de volgende zendingen die onder de universele postdienst vallen en die verdeeld worden door bpost, de aangewezen aanbieder van de universele postdienst:
  - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
  - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost;
  - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de binnenlandse stukpostpostpakketten.

## 2 Wettelijke basis

### 2.1. Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten

2. Artikel 13, § 1, van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten (hierna "de wet van 26 januari 2018") bepaalt dat de kwaliteitsnormen voor de aangewezen aanbieder van de universele postdienst worden vastgelegd na advies van het Instituut, bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad. Overeenkomstig artikel 13, § 1, hebben deze kwaliteitsnormen met name betrekking op de verzendingsduur, de regelmaat en de betrouwbaarheid van de binnenlandse en grensoverschrijdende diensten. Artikel 13, § 1, bepaalt eveneens dat de naleving van deze normen minstens één keer per jaar wordt gecontroleerd door het BIPT<sup>1</sup>.
3. Artikel 13, § 2, van de wet van 26 januari 2018 bepaalt dat de Koning, na advies van het BIPT, de nodige correctiemaatregelen neemt in geval van niet-naleving van deze kwaliteitsnormen.

### 2.2. Koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV

4. In toepassing van artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 houdende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd door de koninklijke besluiten van 19 april 2014 en 18 september 2017 (hierna het "KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV"), ziet de aangewezen aanbieder van de universele dienst erop toe dat een maximum van de categorie van de brievenpostzendingen van de snelste standaardcategorie wordt bezorgd op de eerste werkdag (behalve zaterdag) die volgt op de afgifte van de zendingen vóór de laatste nuttige lichter van de brievenbus, de afgifte in het postkantoor of de afhaling ter plaatse:

---

<sup>1</sup> Artikel 13, § 1, schrijft bovendien voor dat de Koning bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad bepaalt welke inlichtingen de aangewezen aanbieder van de universele dienst moet verstrekken om de controle van de kwaliteitsnormen mogelijk te maken.

- minstens 93% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling wordt verdeeld binnen termijn (D+1) en minstens 97% binnen termijn (D+2) gemeten volgens de CEN EN 13850-methode<sup>23</sup> (art. 34, 2<sup>o</sup>, a);
  - voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen zijn de verzendingstermijnen identiek aan die van de binnenlandse prioritaire zendingen vanaf het ogenblik dat zij in het uitwisselingskantoor in België toekomen (artikel 34, 2<sup>o</sup>, b)).
5. Artikel 36, § 1, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV bepaalt de inlichtingen die de aangewezen aanbieder van de universele dienst jaarlijks moet verstrekken aan het BIPT om de controle op de naleving van deze normen te controleren.

### **2.3. Koninklijk besluit van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen<sup>4</sup>**

6. Artikel 8 van het KB van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen bepaalt dat het BIPT de aangewezen aanbieder van de universele dienst hoort in geval van niet-naleving van de normen die zijn vastgelegd in artikel 34, 2<sup>o</sup>, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV.
7. Artikel 9 bepaalt dat in geval van niet-naleving van de kwaliteitsnormen betreffende de verzendingstermijnen voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling waarin artikel 34, 2<sup>o</sup>, a) voorziet, het BIPT de aangewezen aanbieder van de universele dienst kan verplichten om te investeren in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden<sup>5</sup>.

### **2.4. Beheerscontract betreffende de universele postdienstverplichtingen<sup>6</sup>**

8. Krachtens artikel 5 van het UDV-beheerscontract verbindt bpost zich ertoe om de hieronder opgegeven verzendingstermijnen in acht te nemen voor de volgende zendingen:
- binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen (D+1);
  - binnenlandse aangetekende stukpostzendingen tot 2 kg: verzending binnen (D+1);

<sup>2</sup> 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".

<sup>3</sup> Krachtens artikel 34, 2<sup>o</sup>, a), wordt de brievenpost die gefrankeerd is met een kerstzegel die tijdens de kerstperiode door de aangewezen aanbieder van de universele dienst op de markt wordt gebracht, uitgesloten van de doelstellingen en daarmee verbonden metingen. De verzendingstermijn van (D+1) wordt vervangen door een termijn van (D+3) gedurende de laatste 14 dagen van de maand december en de eerste 7 dagen van de maand januari van het volgende jaar. De aangewezen aanbieder van de universele dienst kan deze periode van drie weken met maximaal 7 dagen vervroegen. 95% van de brievenpost gefrankeerd met een kerstzegel en verzonden tijdens de beschouwde periode moet worden bezorgd binnen een termijn van (D+3).

<sup>4</sup> Koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van de artikelen 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1<sup>o</sup> en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en ter bepaling van de plafonds voor de schadevergoedingen en interesten die de aanbieders van postdiensten verschuldigd zijn in geval van extracontractuele aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, beschadiging en/of vertraging van een postzending tijdens de uitvoering van een postdienst in het kader van een openbare dienst (verder "het koninklijk besluit van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen").

<sup>5</sup> Wanneer de afwijking niet meer bedraagt dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm voor prioritaire zendingen (93%), kan krachtens artikel 9, § 1, van het KB van 11 januari 2006 betreffende de correctiemaatregelen een verplichte investering van 600.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1%. Voor een afwijking van meer dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm voor prioritaire brievenpost (93%), kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1%.

<sup>6</sup> Beheerscontract betreffende de universele postdienstverplichtingen, Koninklijk Besluit van 29 maart 2019 tot goedkeuring van het beheerscontract tussen de Staat en de NV van publiek recht bpost betreffende de universele postdienstverplichtingen voor de periode 2019-2023, BS 2 mei 2019. Hierna "UDV-beheerscontract".

- binnenkomende prioritaire internationale stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen (D+1);
  - binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg: verzending binnen (D+3);
  - binnenlandse prioritaire stukpostpostpakketten tot 10 kg: verzending binnen (D+1).
9. Het percentage van de zendingen geleverd binnen de vastgestelde termijnen vermeld in randnummer 8 wordt gemeten voor elke postdienst die betrekking heeft op deze zendingen.
10. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt (artikel 5):
- binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling: toepassing van de norm CEN EN 13850<sup>7</sup>. De beoordeling van de naleving van de termijnen wordt gedaan onder de controle van het BIPT;
  - binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling: toepassing van de norm CEN EN 14508<sup>8</sup>. De beoordeling van de naleving van de termijnen wordt gedaan onder de controle van het BIPT;
  - prioritaire binnenkomende grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling: toepassing van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850<sup>9</sup>. Het USO-beheerscontract stipuleert dat bpost gebruikmaakt van het UNEX-meetsysteem. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC (International Post Corporation);
  - voor de binnenlandse stukpostpostpakketten en de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, wordt de methode van de meting gezamenlijk bepaald door het BIPT en bpost<sup>10</sup>.
11. De resultaten van de controle van de naleving van de verzendingstermijnen worden elk jaar bekendgemaakt op de website van het BIPT<sup>11</sup>.
12. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract bepaalt dat bpost er moet op toezien dat de stukpostbriefwisseling wordt geleverd binnen de termijnen vastgelegd in artikel 5 van het UDV-beheerscontract in overeenstemming met de volgende doelstellingen:
- minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen de voorgeschreven termijnen;
  - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen de termijnen plus één dag.

---

<sup>7</sup> 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". Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

<sup>8</sup> CEN EN 14508:2003+A1:2007 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van losse niet-prioritaire post en losse tweede-klassepost". Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

<sup>9</sup> Protocol tussen het BIPT, de IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de prioritaire binnenkomende stukpostbriefwisseling tot 2 kg (ondertekend door de IPC op 16 en 17/01/2017, door bpost op 8/02/2007 en door het BIPT). Protocol tussen het BIPT, de IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de prioritaire binnenkomende stukpostbriefwisseling tot 2 kg (ondertekend door bpost op 15/05/2018, door de IPC op 18/06/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

<sup>10</sup> Protocol overeengekomen tussen het BIPT en bpost inzake de kwaliteitsmeting betreffende de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de stukpost-postpakketten in binnenlandse dienst (ondertekend door het BIPT op 6/11/2006 en door bpost op 30/11/2006). Protocol inzake de meting van de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en van de binnenlandse stukpostpostpakketten (ondertekend door bpost op 15/05/2018 en door het BIPT op 21/06/2018).

<sup>11</sup> De resultaten worden jaarlijks gepubliceerd op de website van het BIPT.

13. Hoewel de kwaliteitsdoelstellingen in het UDV-beheerscontract hoger liggen dan in het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, stipuleert artikel 5.3 van het UDV-beheerscontract dat er bij wijze van een correctiemaatregel een verplichte investering kan opgelegd worden in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden ten bedrage van 0,6 miljoen EUR voor elke afwijking van 1% ten opzichte van de norm (D+1) van 93% wanneer de totale afwijking niet meer bedraagt dan 6% en bij een afwijking die hoger is dan 6% bedraagt het bedrag van verplichte investering bij wijze van correctiemaatregel 1,2 miljoen EUR voor elke afwijking van 1% ten opzichte van de norm (D+1) van 93%.

## 2.5. Samenvatting van de kwaliteitseisen

14. In de tabel hieronder worden de verschillende kwaliteitseisen betreffende de verzending van de zendingen samengevat.

De kwaliteitseisen inzake de verzendingstermijnen vanaf 1 januari 2019 worden als volgt gedefinieerd, enerzijds in het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV en anderzijds in het UDV-beheerscontract:

Zendingen	KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV	UDV-beheerscontract
<b>de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (waaronder rouwbrieven)</b>	93% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
<b>de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling</b>	/	95% binnen een termijn van D+3 97% binnen een termijn van D+4
<b>de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen</b>	/	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
<b>de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost</b>	Enkel voor de binnenkomende post van binnen de EU: 85% binnen een termijn van D+3 en 97% binnen een termijn van D+5	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
<b>binnenlandse stukpostpostpakketten</b>	/	/

### 3 Retroacta

15. De PowerPoint-presentatie van bpost betreffende "Mail Service Operations: Quality 2020" werd door bpost naar het BIPT verzonden op 25 mei 2021. De resultaten van het jaar 2020 werden door bpost toegelicht op 25 mei 2021.
16. Op 1 juli 2021 heeft het BIPT diverse vragen gesteld aan bpost over de presentatie m.b.t. Quality 2020 van bpost. Op 12 augustus 2021 heeft bpost een antwoord overgemaakt aan het BIPT.
17. Het ontwerpbesluit werd op 13/10/2021 genomen. De consultatieperiode voor bpost liep van 14/10/2021 tot 13/11/2021. Bpost heeft op 26/10/2021 gereageerd op het ontwerpbesluit.

### 4 Controle van de verzendingstermijnen

18. Overeenkomstig artikel 5.1 het UDV- beheerscontract, alsook de secundaire wetgeving wordt de naleving van de verzendingstermijnen gemeten, onder controle van het BIPT, volgens enerzijds de CEN-normen<sup>12</sup> en anderzijds de protocollen<sup>13</sup>.
19. De hieronder voorgestelde resultaten van de metingen van de verzendingstermijnen zijn de resultaten na correctie wegens gevallen van overmacht. Indien er zich gevallen van overmacht voordoen, kan bpost namelijk vragen om deze gebeurtenissen te neutraliseren. Het BIPT heeft de verzoeken om neutralisatie beoordeeld aan de hand van enerzijds het begrip "overmacht" dat werd gedefinieerd door de Raad van het BIPT<sup>14</sup>, en anderzijds het protocol inzake kwaliteitsmeting voor binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpostpakketten tussen het BIPT en bpost. Wanneer het BIPT van oordeel is dat een gebeurtenis zowel voldoet aan de definitie van overmacht als aan wat voorgeschreven wordt door het protocol, keurt het de neutralisatie ervan goed.
20. Een overzicht van de aanvragen voor neutralisatie en de evaluatie ervan door het BIPT is terug te vinden in de bijlage: staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging op 28/01/2020, vervoersverbod of vervoersbeperkingen opgelegd door de overheid en een ramp van menselijke oorsprong van 16/03/2020 t.e.m. 31/05/2020 (COVID-19), staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging op 28/09/2020. In 2020 werden de drie gebeurtenissen door het BIPT beschouwd als geval van overmacht.
21. De resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de volgende zendingen worden in het kader van dit besluit onderzocht:

---

<sup>12</sup> Zie de voetnoten 7 en 8.

<sup>13</sup> Zie de voetnoten 7 tot 10.

<sup>14</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 stukpost-postpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost:

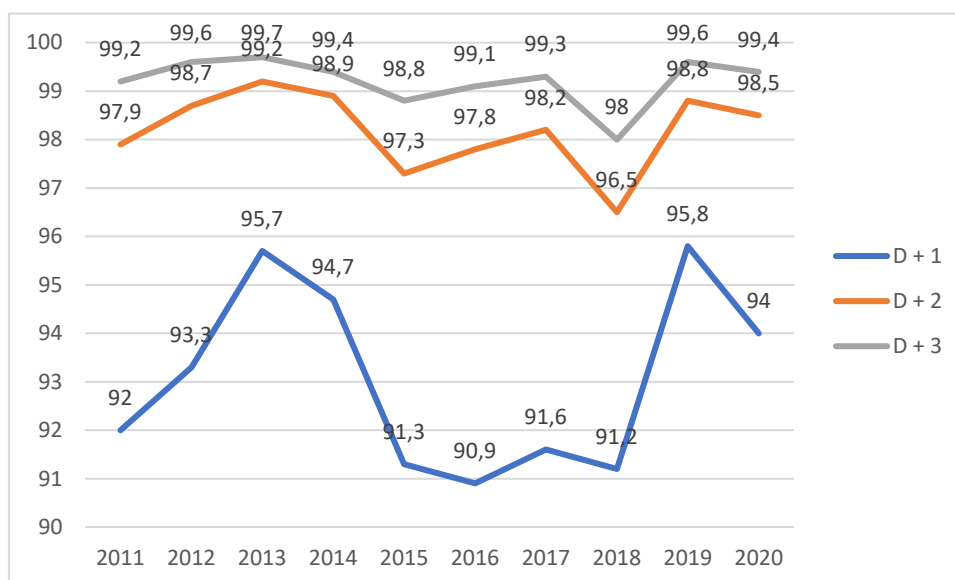
"Een gebeurtenis wordt gekwalificeerd als een force majeure, indien deze gebeurtenis op zijn minst de volgende karakteristieken heeft, namelijk: niet veroorzaakt door de operator die betrokken is bij de distributie of zijn onderaannemers, niet voorzienbaar is en niet vermijdbaar is. Verder zal het een zeer uitzonderlijke gebeurtenis zijn en een impact hebben op diverse dagen'. Overeenkomstig deze definitie vormen de stakingsacties van het bpost-personeel geen geval van overmacht (force majeure).

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
  - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
  - de binnenlandse stukpostpostpakketten;
  - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.
22. Sinds 1 januari 2019 werd er een nieuw distributiemodel ingevoerd door bpost: (i) prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) en (ii) niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3). Volgens bpost bedragen de relatieve marktaandeelen ongeveer 15% voor de prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) en 85% voor de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3).

#### 4.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling

23. Grafiek 1 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2011.

Grafiek 1: verzendingstermijnen van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling van 2011 tot 2020





24. Uit de resultaten van de BELEX-studie<sup>15</sup> weergegeven in grafiek 1 blijkt dat 94%<sup>16</sup> van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling in 2020 de geadresseerde bereikte op (D+1) en 98,5% van die brievenpost de geadresseerde bereikte op (D+2). Het resultaat van 94% is beter dan de minimale norm van 93% van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV. Dit is het vierde beste resultaat van de afgelopen tien jaar voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1). De slechte score van maart is volgens bpost te wijten aan de korte periode van maart die in rekening gebracht wordt (neutralisatie vanaf 13 maart tot einde maart), stakingen en de start van het nieuwe distributiemodel. Volgens bpost waren de resultaten in 2020 m.b.t. distributie, transport en collect relatief stabiel en goed en was het resultaat m.b.t. sortering lager dan in 2019. Bpost merkt op dat er in 2020 een belangrijke impact vanwege Covid-19 (door o.a.: ziekteverzuim, quarantaine, stakingen), de invoering van het nieuwe distributiemodel en sociale bewegingen. In randnummer 48 wordt hieromtrent extra toelichting verschaft.

25. Het doel van artikel 34, 2<sup>o</sup>, a), van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, dat voorschrijft dat ten minste 93% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld moet zijn binnen een termijn van (D+1) is dus door bpost bereikt.

26. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 2: maandelijkse overzichten van de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld binnen (D+1) in 2020

[VERTROUWELIJK]

27. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling:

- minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+1);
- minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+2).

Het BIPT stelt vast dat de doelstellingen van artikel 5 van het UDV-beheerscontract van minstens 95% voor de bestelling binnen (D+1) niet bereikt werden dat de doelstelling van minstens 97% voor de bestelling binnen (D+2) wel bereikt werd.

## 4.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling

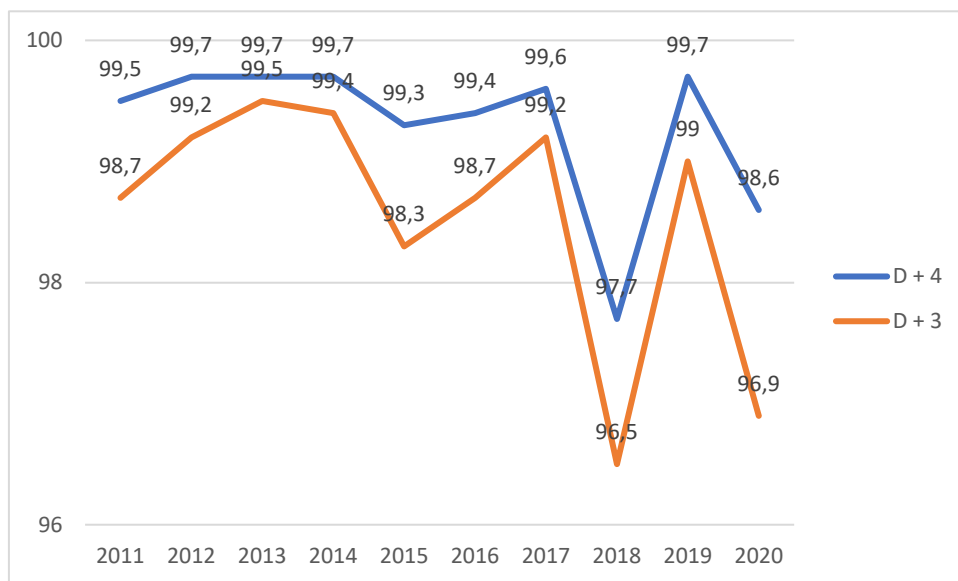
28. Grafiek 3 geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2011. Aan de hand van de grafiek kan worden vastgesteld dat 96,9% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling haar bestemming heeft bereikt op (D+3) en 98,6% van die brievenpost de bestemming heeft bereikt op (D+4). De doelstellingen van minimaal 95 % bestelling binnen (D+3) en minimaal 97 % bestelling binnen (D+4) volgens artikel 5 van het UDV-beheerscontract werden bereikt. Uit de grafiek blijkt dat de resultaat van bpost in 2020 voor de niet-prioritaire brievenpost (D+3) het tweede slechtste resultaat is van de afgelopen

<sup>15</sup> Rapport Spectos betreffende het jaar 2019 bij het BIPT toegekomen via bpost.

<sup>16</sup> In het kader van dit besluit worden de percentages en procentpunten afgerond tot op één cijfer na de komma.

tien jaren. Voor tien maanden van 2020 werd de minimale vereiste behaald en april en mei werden integraal geneutraliseerd wegens overmacht omwille van Covid-19. Volgens bpost lag het resultaat iedere maand boven de vereiste minimumnorm en was er impact omwille van het nieuwe distributiemodel (splitsing van de reguliere route van de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling in twee delen, namelijk zone A met bedeling op maandag en woensdag en zone B met bedeling op dinsdag en donderdag) en Covid-19. In tegenstelling tot wat voorgeschreven is voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling zijn er geen specifieke kwaliteitsdoelstellingen vastgelegd in het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV. Er wordt tevens naar de randnummers 22 en 48 verwezen.

Grafiek 3: verzendingstermijnen van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling van 2011 tot 2020 (D+3)



Grafiek 4: maandelijkse overzichten van de percentages van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling verzonden binnen (D+3) (2020)  
[VERTROUWELIJK]

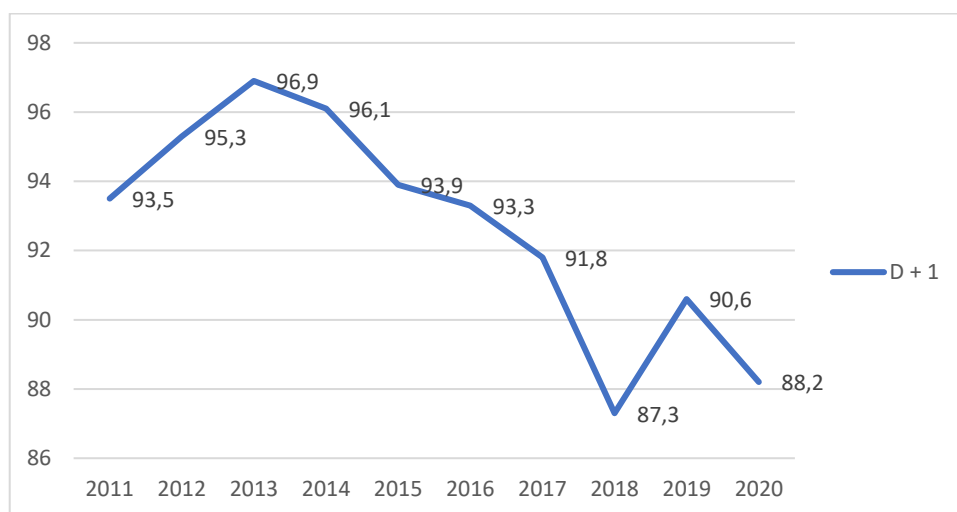
29. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling:
- minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+3) in 2020;
  - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+4) in 2020.

Het BIPT stelt vast dat deze doelstellingen bereikt werden.

### 4.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

30. In tegenstelling tot wat voorgeschreven is voor de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling wordt de naleving van de verzendingstermijnen voor de aangetekende zendingen door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het protocol<sup>17</sup>. De controle wordt uitgevoerd door middel van een intern meetsysteem dat de gegevens van het barcodesysteem gebruikt. Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).
31. Bovendien belast bpost, overeenkomstig het protocol, een onafhankelijk onderzoeksbureau<sup>18</sup> ermee tests uit te voeren op een steekproef van minstens 310 aangetekende zendingen. Het externe meetsysteem, dat het interne meetsysteem van bpost controleert, draagt de naam PARI bis. De individuele resultaten van deze tests worden vergeleken met de resultaten van de metingen die bpost heeft uitgevoerd.
32. Grafiek 5 geeft de resultaten weer van de controles vanaf het jaar 2011. Aan de hand van deze grafiek kan worden vastgesteld dat in 2020 slechts 88,2 % van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verdeeld zijn binnen een termijn van (D+1). Dat is het tweede slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren.

Grafiek 5: percentages van binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verzonden binnen een termijn van (D+1) van 2011 tot 2020



33. Door de resultaten van het interne meetsysteem PARI te vergelijken met de resultaten van het externe meetsysteem PARI bis voor het jaar 2020 heeft het BIPT vastgesteld dat het PARI-resultaat iets lager lag dan het PARI bis-resultaat (respectievelijk 88,2% en 90,9%) voor de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen. De resultaten van het externe controlesysteem zijn beter dan die van het interne meetsysteem van bpost.
34. [VERTROUWELIJK]

<sup>17</sup> Zie voetnoot 10.

<sup>18</sup> Bpost heeft die opdracht gegeven aan het studie bureau Spectos.

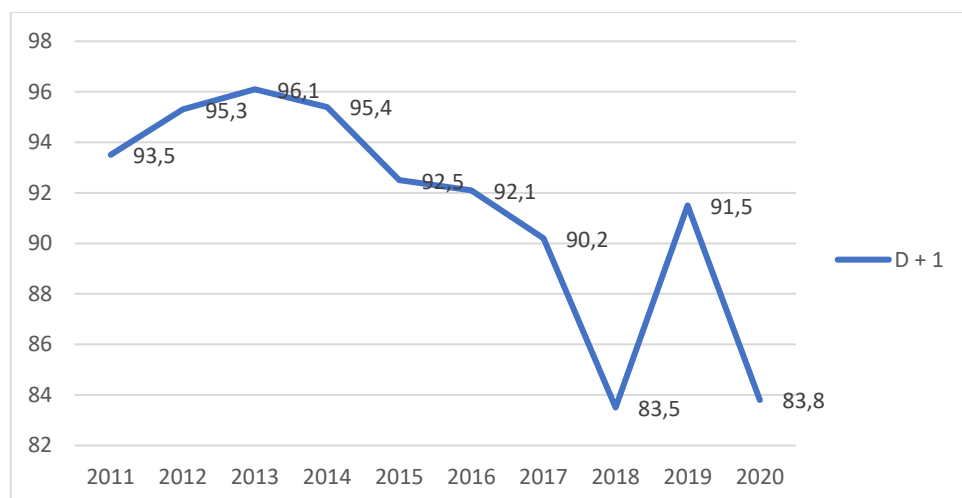
Grafiek 6: maandelijkse overzichten van de percentages van binnenlandse aangetekende stukpostzendingen verdeeld binnen een termijn van (D+1) in 2020  
[VERTROUWELIJK]

35. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen:
- minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+1);
  - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+2).
36. Het BIPT stelt vast dat de doelstellingen van artikel 5 van het UDV-beheerscontract niet bereikt werden. Overeenkomstig artikel 12.1 van het UDV-beheerscontract is er evenwel geen sanctie van toepassing.

#### 4.4. De binnenlandse stukpostpakketten

37. De verzendingstermijnen voor de binnenlandse stukpostpakketten worden gemeten door bpost volgens de methode die vastgesteld is in het protocol dat gesloten is tussen bpost en het BIPT<sup>19</sup>.
38. De meetmethode maakt gebruik van de gegevens van het barcodesysteem van bpost, dat steunt op de interne data die beschikbaar zijn in het kader van het "Track&Trace"-volgsysteem voor de postpakketten<sup>20</sup>.
39. Grafiek 7 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2011. Uit grafiek 7 blijkt dat in 2020 slechts 83,8 % van de binnenlandse prioritaire stukpostpakketten verdeeld zijn binnen een termijn van (D+1). Dat is het tweede slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren.

Grafiek 7: percentages van binnenlandse prioritaire stukpostpakketten verdeeld binnen een termijn van (D+1) van 2011 tot 2020



<sup>19</sup> Zie voetnoot 10.

<sup>20</sup> Dit interne meetstelsel van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).

40. [VERTROUWELIJK]

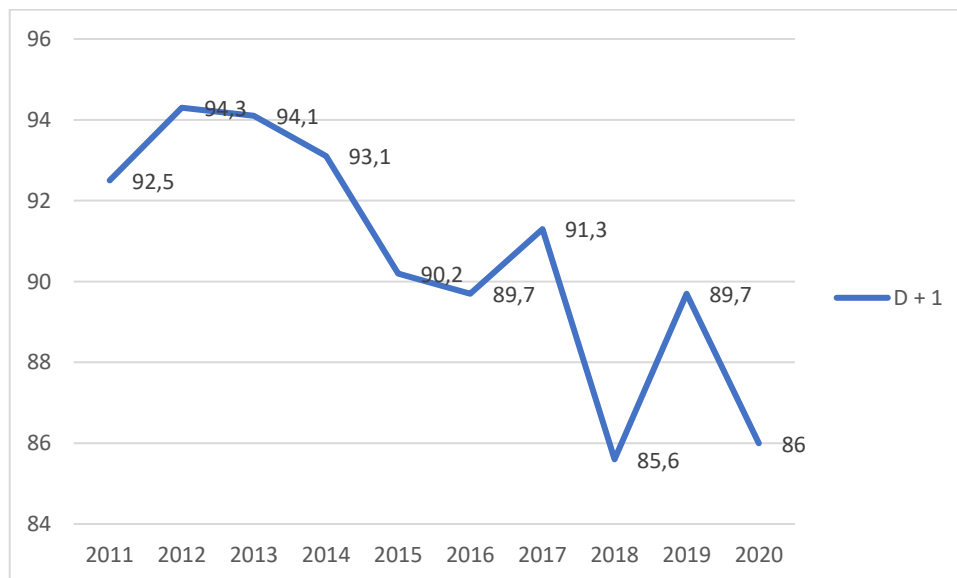
Grafiek 8: percentages van binnenlandse prioritaire stukpostpostpakketten die hun bestemming hebben bereikt binnen een termijn van (D+1) - Maandresultaten 2020 [VERTROUWELIJK]

41. Overeenkomstig het protocol<sup>21</sup> belast bpost een onafhankelijk onderzoeksbureau ermee tests uit te voeren op een steekproef van minstens 400 postpakketten. De individuele resultaten van deze tests worden vergeleken met die van het interne meetsysteem van bpost<sup>22</sup>. De externe verificatie heeft bpost toevertrouwd aan het studie bureau Spectos.
42. Volgens het externe controlesysteem is 84,6% van de testzendingen m.b.t. de binnenlandse stukpostpostpakketten op tijd verdeeld, terwijl volgens het interne meetsysteem van bpost dit 83,8% was. De resultaten van het externe controlesysteem liggen aldus iets hoger dan die van het interne meetsysteem van bpost.

#### 4.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

43. Grafiek 9 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2011. De kwaliteit van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost in 2020 was 86 % in 2020. Dat is het tweede slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren.

Grafiek 9: percentages van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost verdeeld binnen een termijn van (D+1) van 2011 tot 2020



44. [VERTROUWELIJK]

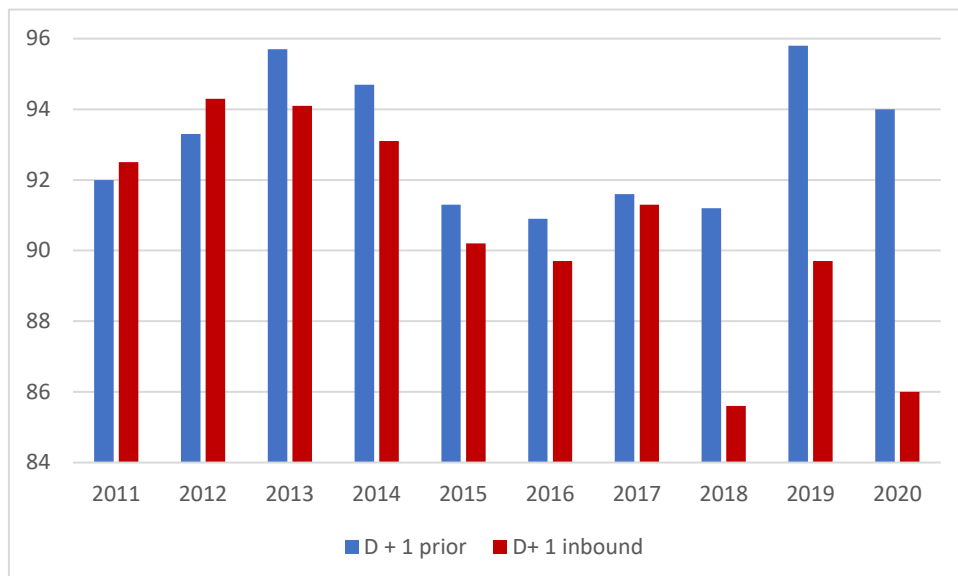
<sup>21</sup> Zie voetnoot 10.

<sup>22</sup> Het externe meetsysteem, dat het interne meetsysteem van bpost controleert, draagt de naam PARI bis.

Grafiek 10: maandelijkse overzichten van de percentages van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost verzonden binnen (D+1) - Jaar 2020  
[VERTROUWELIJK]

45. In grafiek 11 worden de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling die de bestemming heeft bereikt binnen (D+1) vergeleken met de percentages van de binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost verdeeld binnen (D+1). In 2020 bedroeg het verschil tussen de twee diensten 5,9 procentpunten. Een gedeelte van de structureel lagere en minder stabiele resultaten van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost ten opzichte van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling kan volgens bpost misschien verklaard worden door het lagere aantal testitems (meer dan zes keer minder) voor deze categorie en het kleiner aantal panellisten.

Grafiek 11: vergelijking tussen de percentages van de binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost die de bestemming heeft bereikt binnen (D+1) en de percentages van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling verdeeld binnen (D+1) - Resultaten van 2011 tot 2020



46. Artikel 5 van het UDV-beheerscontract stelt de volgende doelstellingen vast voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost:
- minstens 95% van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+1);
  - minstens 97% van de zendingen moet worden bezorgd binnen (D+2).
47. Het BIPT constateert dat deze doelstellingen inzake binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost niet bereikt zijn. Overeenkomstig artikel 12.1 van het UDV-beheerscontract is er evenwel geen sanctie van toepassing.

## 5 Vaststellingen van het BIPT

48. De kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) in 2020 bedraagt 94%. Dat is het vierde beste resultaat van de afgelopen tien jaren. De kwaliteit van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3) in 2020 is 96,9%. Dat is het tweede slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren. Sinds 1 januari 2019 werd er een nieuw distributiemodel ingevoerd door bpost: (i) prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) en (ii) niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3). Volgens bpost bedroegen de relatieve aandelen voor prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3) in het jaar 2020 respectievelijk 15 % en 85 %. De minimumnorm voor de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling was (D+2) tot en met het jaar 2018. Vanaf 1 januari 2019 is de minimumnorm voor de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3). Het goede resultaat van 94% in 2020 voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) kan misschien gedeeltelijk gealloceerd worden aan de voorkeur van de consument voor de dienstverlening van niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3) waardoor de prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) vanaf 2019 veel minder volume vertegenwoordigt dan voor 2019. De resultaten in 2020 zijn voor alle categorieën (prior, non prior, aangetekende zendingen, pakketten en inbound) slechter dan in 2019. De verslechtering in 2020 ten opzichte van 2019 fluctueert tussen -1,8 en -7,7 procentpunten. De algemene kwaliteitsdalingen in 2020 zijn volgens bpost onder meer te wijten aan de invoering van een nieuw distributiemodel sinds maart 2020 (namelijk: de distributie van niet prioritaire briefwisseling tweemaal per week op maandag en woensdag voor zone A van de ronde en op dinsdag en donderdag voor zone B van de ronde) en de gezondheids crisis Covid-19.  
[VERTROUWELIJK]
49. Bpost is de verplichting nagekomen, die is opgelegd door artikel 34, 2<sup>o</sup>, a), van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, om ten minste 93% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling te verzenden binnen een termijn van (D+1). In 2020 is namelijk 94% van dergelijke brievenpost op de bestemming toegekomen binnen (D+1). Er is dus geen noodzaak om een correctiemaatregel hieromtrent op te leggen aangezien de minimale verplichting van 93% behaald werd.
50. Het BIPT stelt echter ook vast dat twee van de volgende diensten die behoren tot de universele dienst de doelstelling niet heeft behaald die vastgesteld is in artikel 5 van het UDV-beheerscontract, namelijk van 95% op tijd verdeelde brievenpost: de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost.

## 6 Besluit

51. Het BIPT stelt vast dat bpost de kwaliteitsnorm van 93% voor de verzending van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling heeft behaald in 2020.
52. Het BIPT stelt vast dat de kwaliteitsnorm die vastgesteld is in het UDV-beheerscontract (95% van de stukpost op tijd verdeeld) niet behaald is voor de twee diensten van brievenpostzendingen waarvoor een verzendingstermijn (D+1) geldt (nl. de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost). Er werd een periode van 52 dagen geneutraliseerd omwille van Covid-19 force majeure voor de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende zendingen en de binnenlandse stukpostpostpakketten. De verzendingstermijnen m.b.t. de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling hadden het vierde slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren ondanks de neutralisatie van 52 dagen omwille van Covid-19. De verzendingstermijnen van zowel de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenlandse stukpostpostpakketten behaalden telkens het tweede slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren ondanks de neutralisatie van 52 dagen omwille van Covid-19. De verzendingstermijnen van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost behaalde het tweede slechtste resultaat van de afgelopen tien jaren zonder neutralisatie omwille van Covid-19.

## 7 Beroepsmogelijkheden

53. 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 Marktenhof, 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.



54. 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.

Axel Desmedt  
lid van de Raad

Bernardo Herman  
lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
voorzitter van de Raad

## Bijlage 1: gevallen van overmacht

Gebeurtenis	Datum	Regio	Producten	Normdata	Oordeel BIPT
staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging	28/01/2020	Koninkrijk	prioritaire en niet prioritaire testbrieven, aangetekende zendingen, postpakketten	prior en PARI: 28 en 29/1/2020; non prior: 28/1/2020 en 1/10/2020	akkoord tot neutralisatie
vervoersverbod of vervoersbeperkingen opgelegd door de overheid en een ramp van menselijke oorsprong	16/03/2020 t.e.m. 31/05/2020	Koninkrijk	prioritaire en niet prioritaire testbrieven, aangetekende zendingen, postpakketten	prior, non prior en PARI: van 16/3/2020 t.e.m. 31/5/2020	akkoord tot neutralisatie
staking van het openbaar vervoer en een openbare betoging	28/09/2020	Koninkrijk	prioritaire en niet prioritaire testbrieven, aangetekende zendingen, postpakketten	prior en PARI: 28 en 29/09/2020; non prior: 28/09/2020 en 1/10/2020	akkoord tot neutralisatie