

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**B I P T**

---

**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**

# INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1: executive summary .....	5
1.1. CONTROLE EN TRANSPARANTIE.....	5
1.2. EEN UITGEBREID CONTROLEPROGRAMMA IN 2011.....	5
1.3. DE OPDRACHTEN VAN HET BIPT.....	6
1.4. DE VERPLICHTINGEN IN HOOFDE VAN BPOST .....	6
1.5. DE DOOR HET BIPT GEVOLGDE METHODE INZAKE CONTROLE .....	6
1.6. DE GERICHTE BIPT-CONTROLES VAN SPECIFIEKE ELEMENTEN VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK VAN BPOST .....	6
1.7. DE VASTSTELLINGEN INZAKE HET POSTALE NETWERK (MAIL- EN RETAILNETWERK) VAN BPOST IN KAART GEBRACHT AAN DE HAND VAN GEOGRAFISCHE KAARTEN .....	7
1.8. DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VAN BEPAALDE POSTDIENSTEN.....	7
1.9. DE CONTROLE MET BETREKKING TOT DE KLANTENTEVREDENHEID .....	8
1.10. DE BIPT-ENQUÊTE OVER DE UNIVERSELE POSTDIENST IN BELGIË: GEDRAG EN WENSEN VAN DE PARTICULIERE GEBRUIKERS .....	8
1.11. EEN VERGELIJKING MET ANDERE EUROPESE LANDEN .....	8
Hoofdstuk 2: inleiding .....	9
Hoofdstuk 3: opdrachten van het BIPT .....	10
3.1. DE CONTROLE.....	10
3.2. VERSLAG UITBRENGEN .....	10
3.3. INSTRUMENTEN VAN HET BIPT IN GEVAL VAN NIET-NALEVING .....	10
Hoofdstuk 4: verplichtingen in hoofde van bpost.....	12
4.1. INLEIDING.....	12
4.2. VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN DE INFORMATIEVERSTREKKING AAN DE GEBRUIKERS .....	12
4.3. VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN BESTELLING VAN POSTZENDINGEN.....	12
4.4. VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN VERZENDINGSTERMIJNEN VAN POSTZENDINGEN .....	13
4.5. VERPLICHTINGEN OP HET VLAK VAN KLANTENTEVREDENHEID .....	14
4.6. VERPLICHTINGEN INZAKE HET MAILNETWERK (O.A. DE RODE POSTBUSSEN).....	14
4.7. VERPLICHTINGEN INZAKE HET POSTALE RETAILNETWERK.....	15
4.7.1. <i>Verschillende soorten postale service-punten .....</i>	15
4.7.2. <i>Verplichtingen van bpost inzake het dienstenaanbod in de postale service-punten</i> <i>16</i>	
4.7.3. <i>De omvang van het postale retailnetwerk .....</i>	16
4.7.4. <i>De openingsuren en inzet van postpersoneel in postkantoren en posthaltes.....</i>	17
4.7.5. <i>De toegankelijkheid van de postale service-punten voor personen met een</i> <i>handicap 17</i>	
Hoofdstuk 5: de door het BIPT gevolgde methode voor de controle .....	18
5.1. VERSCHILLENDE AANPAK INZAKE CONTROLES.....	18
5.2. METHODE AANGAANDE DE GERICHTE BIPT-CONTROLES.....	18
5.2.1. <i>Gerichte controles op het terrein.....</i>	18
5.2.2. <i>Het in kaart brengen van het postale netwerk (mail en retail) van bpost aan de</i> <i>hand van geografische kaarten .....</i>	19
5.3. METHODE INZAKE DE CONTROLE VAN VERZENDINGSTERMIJNEN .....	20
5.4. METHODE INZAKE DE CONTROLE VAN TEVREDENHEID VAN DE KLANTEN VAN BPOST.....	21
5.5. METHODE INZAKE DE ENQUÊTE VAN HET BIPT OVER HET GEDRAG EN BEHOEFTE VAN DE GEBRUIKERS OP HET VLAK VAN UNIVERSELE POSTDIENSTEN.....	22
5.6. SAMENVATTENDE TABEL MET DE WETTELIJKE KWALITEITSVERPLICHTINGEN.....	23
Hoofdstuk 6: gerichte BIPT-controles van specifieke elementen van het mail- en retailnetwerk van bpost.....	25
6.1. CONTROLE VAN HET NETWERK VAN DE RODE POSTBUSSEN .....	25

6.1.1.	<i>Inleiding</i> .....	25
6.1.2.	<i>De samenstelling van de steekproef</i> .....	25
	<i>Bron: BIPT</i> .....	27
6.1.3.	<i>De resultaten van de controle</i> .....	27
6.1.3.1.	<i>Indicatie van het uur van de laatste nuttige lichting op de rode postbus</i> .....	27
6.1.3.2.	<i>De aanwezigheid op de rode postbus van een adres van een andere rode postbus met een later lichtingsuur</i> .....	28
6.1.3.3.	<i>Lichtingsuur van de brievenbussen</i> .....	29
6.2.	CONTROLE VAN BEPAALDE VERPLICHTINGEN IN DE POSTKANTOREN .....	32
6.2.1.	<i>Inleiding</i> .....	32
6.2.2.	<i>De steekproef</i> .....	32
6.2.3.	<i>De resultaten van de controle</i> .....	34
6.2.3.1.	<i>De schriftelijke informatieverstrekking</i> .....	34
6.2.3.1.1.	<i>Affichage van de openingsuren</i> .....	35
6.2.3.1.2.	<i>Affichage van de belangrijkste tarieven in het postkantoor</i> .....	36
6.2.3.1.3.	<i>Productbrochures</i> .....	37
6.2.3.2.	<i>De mondelinge informatieverstrekking</i> .....	42
6.2.3.3.	<i>De toegankelijkheid voor personen met een handicap</i> .....	44
6.2.3.4.	<i>De openingsuren buiten de kantooruren</i> .....	45
6.3.	CONTROLE POSTPUNTEN .....	47
6.3.1.	<i>De steekproef</i> .....	47
6.3.2.	<i>De resultaten van de controle</i> .....	49
6.3.2.1.	<i>De schriftelijke informatieverstrekking</i> .....	49
6.3.2.1.1.	<i>Affichage van de openingsuren</i> .....	50
6.3.2.1.2.	<i>Affichage van de belangrijkste tarieven in het PostPunt</i> .....	51
6.3.2.1.3.	<i>Productbrochures</i> .....	52
6.3.2.2.	<i>De mondelinge informatieverstrekking</i> .....	55
6.3.2.3.	<i>De toegankelijkheid voor personen met een handicap</i> .....	57
6.4.	CONCLUSIES EN MAATREGELEN .....	58
	Hoofdstuk 7: verwerking van bpost-gegevens van het mail- en retailnetwerk in geografische postale kaarten .....	60
7.1.	INLEIDING: WAT WORDT IN KAART GEBRACHT .....	60
7.2.	SPREIDING EN DICHTHEID VAN HET MAIL- EN RETAILNETWERK .....	60
7.2.1.	<i>Kaarten met het aantal postkantoren, PostPunten of postale service-punten per gemeente</i> .....	61
7.2.1.1.	<i>Postkantoren per gemeente</i> .....	61
7.2.1.2.	<i>PostPunten per gemeente</i> .....	62
7.2.1.3.	<i>Postale service-punten per gemeente (discrete schaal)</i> .....	63
7.2.2.	<i>Kaarten inzake postale service-punten volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte</i> .....	64
7.2.2.1.	<i>Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners – continue schaal)</i> .....	64
7.2.2.2.	<i>Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> - continue schaal)</i> .....	65
7.2.3.	<i>Kaarten inzake rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid en oppervlakte</i> .....	66
7.2.3.1.	<i>Rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners – continue schaal)</i> .....	66
7.2.3.2.	<i>Rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup> - continue schaal)</i> .....	67
7.3.	CONCLUSIES .....	68
	Hoofdstuk 8: controle van de verzendingstermijnen .....	69
8.1.	INLEIDING: WAT WORDT ER GECONTROLEERD ? .....	69

8.2.	DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST .....	70
8.3.	DE BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEVENPOST .....	72
8.4.	DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN .....	73
8.5.	DE BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN .....	75
8.6.	DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENDOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEVENPOST .....	76
8.7.	DE INDEX INZAKE GEMIDDELDE GEREALISEERDE KWALITEIT VOOR HET JAAR 2009.....	78
8.8.	CONCLUSIE EN SANCTIEBEVOEGDHEID.....	79
	HOOFDSTUK 9: KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	80
9.1.	INLEIDING.....	80
9.2.	DE STEEKPROEF.....	81
9.3.	DE RESULTATEN VAN DE KLANTENTEVREDENHEIDSMETING 2010.....	82
9.3.1.	<i>Algemene klantentevredenheid</i> .....	82
9.3.2.	<i>Specifieke klantentevredenheid</i> .....	83
9.3.2.1.	<i>Tevredenheid betreffende de wachttijd aan de postloketten en PostPunten</i> .....	83
9.3.2.2.	<i>Tevredenheid betreffende de openingsuren van de postkantoren en PostPunten buiten de normale kantooruren</i> .....	84
9.3.2.3.	<i>Tevredenheid betreffende de toegankelijkheid van de postkantoren/PostPunten en in het bijzonder voor personen met een handicap</i> .....	85
9.4.	CONCLUSIE EN SANCTIEBEVOEGDHEID BIPT .....	85
	HOOFDSTUK 10: ENQUÊTE OVER DE UNIVERSELE POSTDIENST IN BELGIË - GEDRAG EN WENSEN VAN DE PARTICULIERE GEBRUIKERS .....	86
10.1.	INLEIDING .....	86
10.2.	DE RESULTATEN .....	86
10.2.1.	<i>Verwachtingen op het vlak van de verzendingstermijn</i> .....	87
10.2.2.	<i>Verwachtingen op het vlak van Postale service-punten (postkantoren en PostPunten)</i> .....	88
10.2.3.	<i>Tevredenheid over bpost inzake universele dienstverlening</i> .....	90
	Hoofdstuk 11: vergelijking met andere Europese landen .....	91
11.1.	INLEIDING.....	91
11.2.	DE KWALITEITSSTUDIES VAN DE EUROPESE COMMISSIE.....	91
11.2.1.	<i>Studie van 2011 van "Rand Europe" in opdracht van de Europese Commissie: "Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services"</i> .....	91
11.2.2.	<i>Studie van 2010 van "Copenhagen Economics" in opdracht van de Europese Commissie: "Main developments in the postal sector (2008-2010)"</i> .....	92
11.2.3.	<i>Studie van 2009 van "WIK-Consult" in opdracht van de Europese Commissie: "The role of regulators in a more competitive postal market"</i> .....	92
11.3.	DE KWALITEITSSTUDIE VAN DE EUROPEAN REGULATORS GROUP FOR POSTAL SERVICES (ERGP).....	92
11.4.	HET EUROPESE BENCHMARK.....	92
11.4.1.	<i>De resultaten in de Europese landen betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen gemeten conform EN 1385093</i>	
11.4.2.	<i>De resultaten in de Europese landen betreffende de verschillende soorten postale service-punten</i> .....	94
11.4.3.	<i>De resultaten in de Europese landen betreffende het aantal postale service-punten</i>	95
11.4.4.	<i>De resultaten in de Europese landen betreffende het aantal postbussen</i> .....	95
	Hoofdstuk 12: lexicon .....	96
	Hoofdstuk 13: algemene conclusie.....	101

## Hoofdstuk 1: executive summary

### 1.1. Controle en transparantie

Toezicht over de naleving van de wetgeving is zonder twijfel één van de kerntaken van het BIPT.

In deze mededeling omtrent de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost uitgevoerd door het BIPT wordt verslag uitgebracht over de door het BIPT uitgevoerde controles van de aanbieder van de universele dienst, bpost, in het jaar 2011.

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt, heeft het BIPT van de wetgever de bijkomende opdracht gekregen om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en de postale vergunningshouders uit te voeren en hierover tevens verslag uit te brengen. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de controles die het BIPT uitvoert van de aanbieder van de universele dienst, bpost. Bpost is echter de belangrijkste speler op de Belgische postmarkt en bovendien rusten op deze onderneming cruciale taken als aanbieder van de universele dienst en als operator belast met een aantal openbare postale diensten. Om die redenen acht het BIPT het raadzaam om aan de hand van deze mededeling op een transparante manier tevens verslag uit te brengen over deze controleactiviteiten.

### 1.2. Een uitgebreid controleprogramma in 2011

Zoals elk jaar heeft het BIPT in 2011 de wettelijke vooropgezette verzendingstermijnen van postzendingen van bpost gecontroleerd en tevens toezicht uitgeoefend op de wettelijk bepaalde meting van de tevredenheid van de klanten van bpost.

Daarnaast zijn er andere wettelijke kwaliteitsverplichtingen opgelegd aan bpost die onder de algemene controlebevoegdheid van het BIPT vallen en waarvoor de wetgever geen specifiek controle-instrument gedefinieerd heeft.

In 2011 heeft het BIPT het initiatief genomen om op het terrein gerichte controles uit te voeren van deze kwaliteitsverplichtingen van bpost. Talrijke controles zijn uitgevoerd in de postkantoren en in PostPunten en tevens van het netwerk van de rode postbussen waarbij bijzondere aandacht besteed is aan de naleving van de verplichtingen inzake de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan gebruikers, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren.

Concreet gezien heeft het BIPT in het jaar 2011 op het terrein 800 rode postbussen van bpost gecontroleerd en heeft het in 123 postkantoren en 126 PostPunten controles uitgevoerd. De uitgebreidheid van deze controles op het terrein biedt bijgevolg een bijkomende garantie op het vlak van de representativiteit van de resultaten van deze controles.

### **1.3. De opdrachten van het BIPT**

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

### **1.4. De verplichtingen in hoofde van bpost**

De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna “de Postwet” genoemd), de uitvoeringsbesluiten alsook het vierde beheerscontract hebben specifieke kwaliteitsverplichtingen opgelegd aan bpost. De belangrijkste verplichtingen inzake kwaliteit zijn de informatieverstrekking aan gebruikers, de bestelling van postzendingen, de verzendingstermijnen voor bepaalde postdiensten, de klantentevredenheid, het mailnetwerk (rode postbussen) en het postale retailnetwerk (postkantoren en postpunten). De naleving van elk van deze verplichtingen wordt in deze mededeling in detail geanalyseerd.

### **1.5. De door het BIPT gevolgde methode inzake controle**

Voor de controles op het vlak van de verzendingstermijnen alsook het toezicht op de meting van de klantentevredenheid is de methode van controle uitdrukkelijk vastgelegd in de Postwet en de uitvoeringsbesluiten of het beheerscontract.

Wat de informatieverstrekking aan de gebruiker en de andere kwaliteitsverplichtingen betreft is er geen specifiek controle-instrument vastgelegd in de wet en dus ook geen methode. Hiervoor heeft het BIPT een relevante methode vastgelegd. Er zijn enerzijds gerichte en uitgebreide controles op het terrein (postkantoren, PostPunten en rode postbussen) uitgevoerd. Anderzijds zijn de vaststellingen inzake het postale netwerk (mail- en retailnetwerk) van bpost in kaart gebracht aan de hand van geografische kaarten.

### **1.6. De gerichte BIPT-controles van specifieke elementen van het mail- en retailnetwerk van bpost**

Het mailnetwerk (rode postbussen) is gecontroleerd op specifieke elementen, met name de indicatie van het uur van de laatste lichting op de postbus, de aanwezigheid op de postbus van een adres van een andere postbus met een latere lichting en het lichtingsuur van de postbus.

De controle van het retailnetwerk bestaat uit een reeks gerichte controles uitgevoerd in de postkantoren en PostPunten die statistisch representatief zijn. Er is een onderscheid gemaakt tussen de postkantoren en PostPunten.

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

In de PostPunten zijn er controles uitgevoerd van de schriftelijke informatieverstrekking via de affichage van de openingsuren aan de buitenkant van het PostPunt en de affichage van de belangrijkste tarieven. De productbrochures met een volledige beschrijving van de producten die deel uitmaken van de universele dienst, de mondelinge informatieverstrekking inzake universele dienst en de openbare dienst via de loketfunctie en de toegankelijkheid voor personen met een handicap zijn geanalyseerd.

Uit de resultaten van deze controles blijkt dat op het vlak van de rode postbussen bpost zijn wettelijke verplichting bijna altijd nakomt. Wat betreft de controles in de postkantoren kan gesteld worden dat bpost zijn wettelijke verplichtingen, met name de schriftelijke informatieverstrekking en de mondelinge informatieverstrekking, zeer goed nakomt. Op het vlak van de PostPunten is er vastgesteld dat er een rotatie is van de PostPunten. Op het moment van de controles was meer dan 10% van de PostPunten gesloten wegens stopzetting van de samenwerking met bpost, jaarlijks verlof of waren ze enkel toegankelijk voor specifieke klanten (voorbeeld PostPunt bij Belgacom en de Europese Commissie). Bpost komt zijn wettelijke verplichtingen niet altijd na. Wat betreft de schriftelijke informatieversterking in de PostPunten zijn de resultaten meestal bevredigend (maar voor een bepaald aspect onvoldoende). De mondelinge informatieverstrekking in de PostPunten is voor verbetering vatbaar.

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

Het BIPT heeft de van bpost afkomstige gegevens statistisch weergegeven aan de hand van geografische kaarten teneinde op een transparante manier een algemeen beeld te verschaffen van het retailnetwerk van bpost, in het bijzonder de postkantoren en PostPunten enerzijds en anderzijds van een deel van het mailnetwerk, met name de rode postbussen van bpost.

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

### **1.8. De controle van de verzendingstermijnen van bepaalde postdiensten**

Van vijf universele postdiensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket, met name de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenlandse stukpost-postpakketten en de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire stukpostbriefwisseling wordt de naleving van de wettelijk opgelegde verzendingstermijn gecontroleerd.

Hierbij dient opgemerkt dat de wetgever voorgeschreven heeft dat de controle van de naleving van deze termijnen wettelijk gezien niet door het BIPT maar door een extern onderzoekskantoor wordt uitgevoerd. Het BIPT heeft met andere woorden toezicht op deze controle.

Het BIPT stelt vast dat wat het jaar 2010 betreft bpost zijn verplichtingen op het gebied van de verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling en binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost nakomt. Bpost behaalt de doelstelling van het vierde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijnen gezien de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex, gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, geëerbiedigd wordt. 95,2% van de zendingen worden op tijd besteld, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% bedraagt.

### **1.9. De controle met betrekking tot de klanttevredenheid**

De wettelijk vastgelegde meting van de klanttevredenheid wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. De wetgever heeft bepaald dat het BIPT advies dient te geven betreffende het actieplan van bpost met de punten die uit de klanttevredenheidsmeting naar voren zijn gekomen als “vatbaar voor verbetering” enerzijds en dat het BIPT advies dient te geven over het verslag van bpost betreffende de uitvoering van het actieplan anderzijds.

De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van 11 tevredenheidsindexen: de algemene tevredenheid; het versturen en ontvangen van brievenpost; het versturen en ontvangen van pakjes; het ontvangen van kranten en tijdschriften; de aangetekende zendingen; de informatieverstrekking aan klanten; de fysieke toestand van het postkantoor; de dienstverlening in het postkantoor; de PostPunten; de e-shop en de klantendienst. Het vierde beheerscontract stelt dat de wachttijden aan de loketten, de verhoging van de toegankelijkheid van de postale service-punten (kantoren en PostPunten) voor personen met een handicap en de opening van postkantoren buiten de kantooruren deel uitmaken van het tevredenheidsonderzoek.

Op basis van de informatie waarover het BIPT beschikt, heeft het BIPT - zoals wettelijk gevraagd - een advies uitgebracht op het verslag van bpost inzake het verbeteringsprogramma 2010 alsook op het actieplan 2011 van bpost ter verbetering van de klanttevredenheid.

### **1.10. De BIPT-enquête over de universele postdienst in België: gedrag en wensen van de particuliere gebruikers**

Voor de volledigheid en ondanks het feit dat de cijfers dateren van 2009, wordt in deze mededeling tevens melding gemaakt van de enquête die het BIPT in november 2009 gehouden heeft omtrent het gedrag en de wensen van de gebruikers ten opzichte van bpost als universele dienstverlener.

Hierbij worden de relevante resultaten van de enquête in de context van deze mededeling met name op het vlak van verwachtingen van de gebruiker met betrekking tot de verzendingstermijnen, de nabijheid van postkantoren en PostPunten, het regelmatige bezoek ervan en de tevredenheid over bpost in het algemeen verder toegelicht.

### **1.11. Een vergelijking met andere Europese landen**

In deze mededeling worden diverse kwaliteitsaspecten geanalyseerd en in hoofdstuk 11 wordt dit rapport in een Europees perspectief geplaatst.

## Hoofdstuk 2: inleiding

De postmarkt is sinds 1 januari 2011 volledig geliberaliseerd. Zoals bepaald in de missie van het BIPT, uiteengezet in het Strategische plan 2010-2013, neemt het BIPT in deze nieuwe context de taak op om proactief de naleving te controleren van het regelgevend kader, inclusief het beheerscontract, door bijzondere aandacht te besteden aan de werking van de universele dienst en door te waken over de belangen van de consument.

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt, heeft het BIPT van de wetgever de bijkomende opdracht gekregen om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en de vergunninghouders uit te voeren en hierover tevens verslag uit te brengen. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de controles die het BIPT uitvoert van de naleving van de wettelijke verplichtingen door de aanbieder van de universele dienst, bpost.

Bpost is de belangrijkste speler op de Belgische postmarkt en bovendien rusten op deze onderneming cruciale taken als aanbieder van de universele dienst en als operator die belast is met een aantal openbare postale diensten. Om die redenen acht het BIPT het raadzaam om aan de hand van deze mededeling op een transparante manier tevens verslag uit te brengen over de BIPT-controles van bpost voor het jaar 2011.

Deze mededeling slaat enerzijds op de controle van de wettelijke vooropgezette verzendingstermijnen voor bpost en het toezicht door het BIPT op de wettelijk voorgeschreven meting van de klantentevredenheid en anderzijds op de andere wettelijke kwaliteitsverplichtingen opgelegd aan bpost waarvoor de wetgever geen specifiek controle-instrument gedefinieerd heeft, en die bijgevolg onder de algemene controlebevoegdheid van het BIPT vallen.

In 2011 heeft het BIPT voor de eerste keer op het terrein specifiek gerichte controles uitgevoerd van deze wettelijke kwaliteitsverplichtingen van bpost waarvoor geen specifiek controle-instrument bestaat. Deze controles zijn uitgevoerd in de postkantoren, PostPunten en met betrekking tot de rode postbussen, en betreffen onder andere de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan gebruikers, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren.

Deze controle kadert in vier assen die gedefinieerd zijn in het Strategische plan 2010-2013: de bevordering van de belangen van de consumenten, de sociale cohesie, de gerichte controles en de cultuur.

De bescherming van de consument is een essentiële taak van het BIPT en het BIPT bekommert zich dan ook om de naleving van de rechten van de gebruikers. De sociale cohesie ligt aan de grondslag van de postale liberalisering om de duurzaamheid van kwalitatieve postdiensten te garanderen. Het BIPT zorgt voor de controle van de naleving van de universele-dienstverplichtingen door de aangewezen operator, terwijl het er blijft op letten dat de overeenstemming behouden blijft tussen de verplichtingen en de behoeften van de bevolking op het gebied van de universeledienstverlening. Gerichte controles moeten tot doel hebben na te gaan of de regulering daadwerkelijk wordt toegepast, of de belangen van de consument worden verdedigd en de universeledienstverplichtingen worden vervuld. Sommige opdrachten van het BIPT vergen verschillende vaardigheden en voor deze gerichte controles wordt op een multidisciplinaire manier samengewerkt tussen de verschillende diensten ("pools") van het BIPT.

## Hoofdstuk 3: opdrachten van het BIPT

### 3.1. De controle

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

### 3.2. Verslag uitbrengen

Sinds 2011 heeft het BIPT van de wetgever<sup>1</sup> de bijkomende opdracht gekregen om welbepaalde controles uit te voeren en hierover tevens jaarlijks verslag uit te brengen. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt. Zo dient het BIPT een jaarverslag te publiceren over de controle<sup>2</sup> van de aanbieders van postdiensten<sup>3</sup>, met name de ondernemingen die één of meer postdiensten aanbieden, bijvoorbeeld de expressbedrijven en pakjesbedrijven. Deze controleactiviteit maakt het voorwerp uit van een specifiek verslag<sup>4</sup>. Verder vereist de wetgever dat het BIPT verslag uitbrengt over de controle<sup>5</sup> van de verplichtingen opgelegd aan de individuele postvergunninghouders<sup>6</sup>, met name de bedrijven die een brievenpostdienst leveren binnen de werkingssfeer van de universele dienst<sup>7</sup> onder de voorwaarden zoals vastgelegd in de wet. Bpost is geen houder van een dergelijke individuele postvergunning en valt derhalve niet hieronder. Bpost is bij wet aangewezen als de aanbieder van de universele dienst<sup>8</sup> en is bijgevolg niet vergunningsplichtig.

Zoals reeds aangegeven in de inleiding, heeft de wetgever het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de controles die het BIPT uitvoert van de naleving van de wettelijke verplichtingen door de aanbieder van de universele dienst, bpost. Gezien het belang van bpost op de Belgische postmarkt en omdat bovendien op deze onderneming cruciale taken rusten als aanbieder van de universele dienst en als operator die belast is met een aantal openbare postale diensten, acht het BIPT het raadzaam om aan de hand van deze mededeling op een transparante manier tevens verslag uit te brengen over de BIPT-controles van bpost voor het jaar 2011.

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

In geval van inbreuk op de postale wet- en regelgeving kan de Raad van het BIPT zijn grieven, alsook het beoogde bedrag van de administratieve boete mededelen aan de overtreder. Indien een boete wordt opgelegd, komt dit bedrag toe aan de schatkist en bedraagt het maximaal 5.000 euro voor natuurlijke personen en maximaal 5% van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige referentiejaar in de postsector voor rechtspersonen.<sup>9</sup>

---

<sup>1</sup> Artikel 148bis, § 4 en artikel 148sexies, 2° van de Postwet

<sup>2</sup> Artikel 148bis van de Postwet

<sup>3</sup> Definitie “aanbieder van postdiensten”: zie lexicon

<sup>4</sup> BIPT-verslag van de controle van de postoperatoren

<sup>5</sup> Artikel 148sexies van de Postwet

<sup>6</sup> Definitie “individuele postvergunninghouder”: zie lexicon

<sup>7</sup> Definitie “universele dienst”: zie lexicon

<sup>8</sup> Definitie “aanbieder van universele dienst”: zie lexicon

<sup>9</sup> Artikel 21 BIPT-wet

Daarnaast voorziet de wetgever tevens in specifieke sancties.

In geval van gebrekkige naleving van de opgelegde kwaliteitsdoelstellingen inzake de verzendingstermijnen door bpost, met name indien het geen 90% haalt voor Dag + 1 voor de prioritaire stukpostzendingen, kan bpost verplicht worden om bijkomende verplichte investeringen te doen in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden ten belope van 600.000 EUR<sup>10</sup>. Dit geldt voor elke afwijking van 1% ten opzichte van de 90% indien de afwijking niet meer bedraagt dan 6% tegenover de 90%. Indien de afwijking hoger is dan 6%, is het bedrag van de verplichte investering 1,2 miljoen EUR<sup>11</sup> i.p.v. 600.000 EUR.

Omgekeerd beschikt bpost over een kwaliteitsbonus indien de kwaliteitsdoelstellingen behaald worden. Op basis van de resultaten van de verzendingstermijnen wordt een gemiddelde gerealiseerde kwaliteitsbonus berekend. Dit vormt de additionele tariefverhogingsmarge naast de verhoging van het gezondheidsindexcijfer voor de postdiensten van het kleingebruikerspakket.<sup>12</sup>

Op het vlak van de klantentevredenheid krijgt het BIPT van de wetgever de taak om een advies uit te brengen betreffende het actieplan van bpost naar aanleiding van de resultaten van de metingen<sup>13</sup>. Dit actieplan omvat niet alleen de punten die de meting aangeduid heeft als vatbaar voor verbetering maar ook het verslag over de uitvoering van het actieplan<sup>14</sup>. Het vierde beheerscontract voorziet tevens in de mogelijkheid om een specifiek sanctieregime uit te werken tussen bpost en de Staat. Dit is tot op heden niet gebeurd.

Wat de verplichtingen van het beheerscontract betreft, bepaalt artikel 26 van het vierde beheerscontract dat wanneer één van de contractpartijen (bpost of de Belgische Staat) de clausules van het beheerscontract niet naleeft (met uitzondering van de niet-naleving van de kwaliteitsnormen), de andere partij schadevergoeding kan eisen voor de rechtstreekse schade, overeenkomstig artikel 3, § 3 van de Postwet.

---

<sup>10</sup> Artikel 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

<sup>11</sup> Idem

<sup>12</sup> Artikel 31 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 en artikel 9, 2° van het vierde beheerscontract

<sup>13</sup> Definitie "actieplan": zie lexicon

<sup>14</sup> Artikel 18 van het vierde beheerscontract

## Hoofdstuk 4: verplichtingen in hoofde van bpost

### 4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de voornaamste kwaliteitsverplichtingen opgesomd die opgelegd zijn aan bpost ingevolge de Postwet, de uitvoeringsbesluiten en het vierde beheerscontract. De belangrijkste verplichtingen inzake kwaliteit zijn hieronder gegroepeerd onder zes rubrieken: de informatieverstrekking, de bestelling van postzendingen, de verzendingstermijnen, de klantentevredenheid, het mailnetwerk en het postale retailnetwerk.

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

De wetgever vereist dat bpost de gebruikers informeert en hen precieze, actuele en volledige informatie verstrekt met betrekking tot de producten en diensten die deel uitmaken van de universele dienst<sup>15</sup>. Inlichtingen betreffende de toegang tot de dienst, het tarief, het kwaliteitsniveau, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure moeten mondeling verstrekt kunnen worden. Er wordt vereist dat de karakteristieken van een product moeten kunnen worden opgesomd.

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

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

### 4.3. Verplichtingen op het vlak van bestelling van postzendingen

De wetgever stipuleert dat bpost als aanbieder van de universele dienst garandeert dat de postzendingen en postpakketten minimaal vijf dagen per week, - behalve op zondag en de wettelijke feestdagen -, besteld worden bij alle woningen voor zover zij voorzien zijn van een brievenbus, die binnen handbereik is geplaatst aan de grens van de openbare weg en voldoet aan de reglementering<sup>16</sup>.

Indien het aangeboden pakket niet in ontvangst kon worden genomen door de bestemming, wordt het bewaard op een plaats in de gemeente van de geadresseerde, waarbij die laatste daarvan op de hoogte wordt gebracht door een bericht dat in zijn bus wordt gestoken. Die plaats moet ten minste vijf dagen per week, behalve op zondag en op de wettelijke feestdagen, toegankelijk zijn<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Artikel 144bis van de Postwet

<sup>16</sup> Artikel 142, § 2, 2° en 3° van de Postwet

<sup>17</sup> Artikel 142, § 2, 3° van de Postwet

#### 4.4. Verplichtingen op het vlak van verzendingstermijnen van postzendingen

De kwaliteitsnormen inzake verzendingstermijnen zijn vastgelegd bij koninklijk besluit<sup>18</sup> alsook in het vierde beheerscontract<sup>19</sup>. De wetgever stelt dat de verzendingstermijn van de binnenlandse en grensoverschrijdende diensten gecontroleerd dient te worden.<sup>20</sup>

Het desbetreffende koninklijk besluit<sup>21</sup> stelt dat bpost een maximumaantal zendingen van prioritaire brievenpost dient te bestellen 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.

Meer bepaald is voorgeschreven dat binnen de termijn “Dag + 1” minstens 90% van deze binnenlandse zendingen wordt bedeed en minstens 97% binnen de termijn “Dag + 2”<sup>22</sup>.

Voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen gelden dezelfde verzendingstermijnen als voor de binnenlandse zendingen vanaf het ogenblik dat zij in het uitwisselingskantoor in België toekomen. Minstens 85% van de intracommunautaire post moet besteld worden binnen de termijn “Dag + 3”, gemeten volgens de "end-to-end"-methode, en binnen de termijn “Dag + 5” is dit minstens 97%.

De kwaliteit van deze dienstverlening dient volgens het beheerscontract door bpost gemeten te worden aan de hand van een index gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst. Dit kleingebruikerspakket is samengesteld uit de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen (doelstelling Dag+1); de binnenlandse niet-prioritaire stukpostzendingen (doelstelling Dag+1); de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (doelstelling Dag+1); de binnenlandse stukpost-postpakketten (doelstelling Dag + 2) en de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire stukpostbriefwisseling (doelstelling Dag + 2).

Het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket wordt in overleg tussen bpost en het BIPT jaarlijks getoetst aan de werkelijkheid. De verzendingstermijnen zijn “Dag + 1” voor de eerste drie postdiensten en “Dag + 2” voor de laatste twee postdiensten. Voor elke postdienst van het kleingebruikerspakket wordt het percentage van de zendingen gemeten waarvoor de respectieve verzendingstermijnen worden gerealiseerd (m.a.w. het percentage van de zendingen die op tijd besteld worden).

De index meet het percentage van de postzendingen die op tijd geleverd zijn volgens de volgende doelstellingen: minstens 95% op tijd en minstens 97% moet besteld worden binnen de hierboven vermelde verzendingstermijnen, vermeerderd met één dag.

---

<sup>18</sup> Artikel 32 en artikel 34, 2° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991

<sup>19</sup> Artikel 16 van het vierde beheerscontract

<sup>20</sup> Artikel 144quater, § 1, van de Postwet

<sup>21</sup> Artikel 32 en artikel 34, 2° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991

<sup>22</sup> Wordt gemeten volgens de methode van CEN EN13850 (Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor prioritaire stukpost). Definitie “CEN”; “EN”: zie lexicon.

#### 4.5. Verplichtingen op het vlak van klanttevredenheid

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

De meting bevat onder meer de klanttevredenheid inzake de wachttijd aan de loketten. Zo wordt gesteld dat bpost passende maatregelen dient te nemen om de wachttijd aan de loketten te beperken<sup>23</sup>. Verder verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van zijn postale servicepunten (kantoren en PostPunten) te verhogen voor personen met een handicap. De naleving van deze verplichting maakt deel uit van de meting van deze klanttevredenheid<sup>24</sup>. Daarnaast bepaalt het beheerscontract dat bpost erop toeziet dat de postkantoren gedurende enkele uren per week open zijn “buiten de kantooruren”. De behoeften van de klanten met betrekking tot de openingsuren dient eveneens deel uit te maken van de meting van de klanttevredenheid<sup>25</sup>.

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

#### 4.6. Verplichtingen inzake het mailnetwerk (o.a. de rode postbussen)

Bpost is verplicht een zogenaamde “geschikte basisinfrastructuur”<sup>26</sup> te behouden van het ophalings-, sorteer-, transport- en distributienetwerk, teneinde zijn verplichtingen na te komen met betrekking tot de universeledienstverlening en andere opdrachten van openbare dienst<sup>27</sup>.

In concreto betekent dit dat bpost in elke gemeente, met inbegrip van de gefuseerde gemeenten die op 31 december 1971<sup>28</sup> een afzonderlijke bestuurlijke eenheid vormden, dient te voorzien in ten minste één toegangspunt voor het deponeren van postzendingen<sup>29</sup>.

Op alle rode brievenbussen wordt het uur van de laatste nuttige lichter aangegeven alsook het adres van de dichtstbijzijnde brievenbus waar een latere afgifte mogelijk is. Het beheerscontract bepaalt dat het uiterste uur van de laatste lichter voor minstens één brievenbus moet zijn vastgesteld op 17 uur in elke gemeente, en op 19 uur in de gemeenten waar dit gerechtvaardigd is op basis van de jaarlijks door bpost te evalueren behoeften van de cliënteel, waarbij bpost toeziet op een evenwichtige spreiding over heel het grondgebied.<sup>30</sup>

---

<sup>23</sup> Artikel 18 van het vierde beheerscontract

<sup>24</sup> Artikel 21 van het vierde beheerscontract bepaalt: “Bpost verbindt er zich toe om te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden. Bij verbouwingswerken van structurele aard in de nieuwe postkantoren, verbindt bpost zich ertoe te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de huurcontracten het toelaten en voorzover de kosten van de structurele aanpassingen in een redelijke verhouding staan ten opzichte van de totale kost. Bpost zal redelijke inspanningen leveren om deze verplichting als middelenverbintenis op te leggen aan de nieuwe en in verbouwing zijnde postwinkel of posthalte. De naleving door bpost van deze verplichting zal deel uitmaken van de meting van de klanttevredenheid voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract”.

<sup>25</sup> Artikel 22 van het vierde beheerscontract bepaalt: “Bpost ziet erop toe dat de postkantoren tenminste gedurende enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot de openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klanttevredenheid voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract.”

<sup>26</sup> Artikel 19 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

<sup>27</sup> Definitie “openbare dienst”: zie lexicon

<sup>28</sup> In 1971 waren er nog 2359 gemeenten, waardoor bpost verplicht is minimaal 2359 postbussen te hebben die minimaal vijf dagen per week gelicht moeten worden

<sup>29</sup> Artikel 142, § 2 van de wet van 21 maart 1991

<sup>30</sup> Artikel 17 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

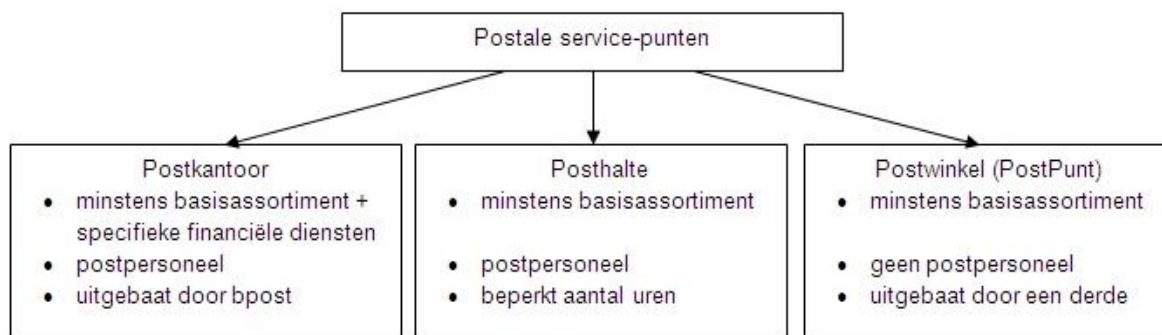
## 4.7. Verplichtingen inzake het postale retailnetwerk

### 4.7.1. Verschillende soorten postale service-punten

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

Het bpost-retailnetwerk bestaat uit “postale service-punten”. Het “postaal service-punt” is een algemene term die meerdere begrippen omvat met name een postkantoor, een posthalte of een postwinkel.

Figuur 1: retailnetwerk van bpost



Bron: BIPT

Een “postkantoor” is een vestiging uitgebaat door bpost met postpersoneel waar minstens het “basisassortiment van diensten”<sup>31</sup> wordt aangeboden aan de gebruiker, alsmede bepaalde specifieke “financiële diensten”<sup>32</sup>.

Een “posthalte” is een vestiging of een contactpunt met de gebruiker waar minstens het basisassortiment aangeboden wordt door postpersoneel tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden georganiseerd in een postwinkel.

Een “postwinkel” is een vestiging uitgebaat door een derde, privépartners of publieke partners, waarin deze derde de openbare diensten uitvoert in naam en voor rekening van bpost. Er wordt op zijn minst een basisassortiment van diensten aangeboden. Bpost exploiteert de “postwinkel” onder de commerciële naam “PostPunt”. Deze “PostPunten” bevinden zich onder andere in warenhuizen en krantenshops. In een postwinkel werkt geen personeel van bpost.

<sup>31</sup> Het “basisassortiment van diensten” is gedefinieerd in artikel 20, 1°, 1.6 van het vierde beheerscontract, met name: “de inontvangstneming van zendingen van stukpost-brievenpost en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienst, met uitzondering van zendingen met aangegeven waarde; het ter beschikking houden en afgeven van stukpost aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienst en waarvoor bericht werd gelaten (vruchteloze aanbieding thuis); de verkoop van postzegels; het aanvaarden van stortingen voor rekening van bpost of van andere financiële instellingen, voorzien van een gestructureerde mededeling, beperkt tot 300 euro en de verkoop van fiscale zegels en van boetezegels of de dienstverlening aangeboden door bpost in het kader van een nieuw systeem met andere betalingsmodaliteiten.”

<sup>32</sup> De vier “financiële diensten” worden opgesomd in artikel 20, 1°, 1.2 van het vierde beheerscontract met name: “de ontvangst van geldstortingen ter creditering van een postrekening-courant of van een rekening bij een financiële instelling; geldopname (cash) uit eigen rekening aan het loket; uitbetaling van assignaties – P en in ontvangstneming van overschrijvingsformulieren met betrekking tot betalingen vanuit eigen rekening.”

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

Alvorens in te gaan op de verplichtingen in hoofde van bpost op het vlak van dienstenaanbod dient het wettelijke onderscheid te worden gemaakt tussen de diensten van het “basisassortiment” enerzijds en het “volledige assortiment” anderzijds.

Het “basisassortiment”<sup>33</sup> is een minimumassortiment van postale diensten die bpost aanbiedt in ieder postaal service-punt, namelijk:

- afgifte van postale zendingen voor verzending, onder andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen;
- afhaling van aangetekende zendingen en postpakketten nadat zij eerst thuis zijn aangeboden;
- verkoop van postzegels;
- aanvaarden van stortingen tot 300 EUR;
- verkoop van fiscale zegels en boetezegels.

Naast het “basisassortiment” bestaat er ook een “volledig assortiment”<sup>34</sup> van postdiensten dat bestaat uit de diensten van het “basisassortiment” aangevuld met de volgende diensten:

- uitvoeren van verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst<sup>35</sup>;
- uitbetalen van binnenlandse postwissels;
- betalen van verkeersboetes;
- verrichtingen met betrekking tot de visverloven;
- ontvangen van geldstortingen op een postzichtrekening en het uitvoeren van betalingsopdrachten met de postzichtrekening;
- ontvangen van geldstortingen voor het betalen van openstaande facturen via een postzichtrekening of via een rekening bij een andere financiële instelling.

Bpost mag vrij bepalen welk postaal service-punt een volledig assortiment of een basisassortiment aanbiedt. Elk postaal service-punt biedt minstens een basisassortiment aan. Maar voor elk postaal service-punt met een basisassortiment moet zich op een maximale afstand van 10 kilometer over de weg, een postkantoor met een volledig assortiment bevinden.

#### 4.7.3. De omvang van het postale retailnetwerk

De dichtheid van het postale retailnetwerk is wettelijk vastgelegd in het vierde beheerscontract tussen bpost en de Belgische Staat. Het beheerscontract stelt dat de omvang van het retailnetwerk van bpost substantieel behouden blijft over de ganse duur van het beheerscontract. Het huidige retailnetwerk telt ongeveer 1300 postale service-punten<sup>36</sup>.

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

---

<sup>33</sup> Zie voetnoot 43

<sup>34</sup> Het “volledig assortiment van diensten” is gedefinieerd in artikel 20, 1°, 1.7. met name: “de diensten van het basisassortiment uiteengezet in voetnoot 21 aangevuld met de volgende openbare diensten: de uitvoering van verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst; de betaling van binnenlandse postwissels; het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes ; de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van visverloven; de ontvangst van geldstortingen op een postrekening-courant en de uitvoering van de betalingsverrichtingen vanuit of naar deze rekeningen en de ontvangst van geldstortingen ter creditering van een postrekening-courant of van een rekening bij een andere financiële instelling”.

<sup>35</sup> Definitie “basisbankdienst”: zie lexicon

<sup>36</sup> Artikel 20, 3°, 3.1. van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Het beheerscontract stipuleert dat er - in geval van een duidelijk aangetoond laag gebruik door klanten en/of laag transactievolume inzake openbare diensten en rekening houdend met de geografische karakteristieken - bij wijze van uitzondering op het voorgaande, een posthalte kan georganiseerd worden met een gewaarborgde minimumopening voor het publiek van 6 uur per week mits voldaan wordt aan specifieke voorwaarden<sup>37</sup>.

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

Verder schrijft het beheerscontract voor dat er een overleg is tussen bpost en de lokale overheid indien bpost een postaal service-punt wil afschaffen dat op meer dan vijf kilometer ligt van een postaal service-punt. Bpost blijft vrij om zijn netwerk aan te passen indien het overleg niets oplevert binnen een termijn van één maand.<sup>38</sup>

Ten slotte kan bpost postale service-punten sluiten in geval van uitzonderlijke omstandigheden zoals einde huurcontract of om in grote steden postkantoren te fuseren mits de specifieke voorwaarden worden gerespecteerd die zijn voorgeschreven in het vierde beheerscontract<sup>39</sup>. Bpost kan in de hiervoor vermelde gevallen postale service-punten sluiten onder de voorwaarde dat het overblijvende aantal postale service-punten minimaal 1300 bedraagt.

#### 4.7.4. De openingsuren en inzet van postpersoneel in postkantoren en posthaltes

Bpost heeft verplichtingen op het vlak van openingsuren en inzet van postpersoneel in postkantoren en posthaltes. In postkantoren en posthaltes wordt postpersoneel ingezet en voor het bepalen van de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes dient bpost zich te baseren op objectieve parameters, waaronder volume (met inbegrip van het volume inzake openbare diensten), transacties, aantal klanten en kwaliteit<sup>40</sup>. Er wordt vereist dat bpost erop toeziet dat de postkantoren ten minste enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren<sup>41</sup>.

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

Het beheerscontract stipuleert dat bpost dient te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden. Bpost verbindt zich ertoe verbouwingswerkzaamheden van structurele aard in de nieuwe postkantoren uit te voeren, voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de huurcontracten het toestaan en voor zover de kosten van de structurele aanpassingen in een redelijke verhouding staan tot de totale kostprijs. Er wordt gesteld dat bpost redelijke inspanningen zal leveren om deze verplichting als middelenverbintenis op te leggen aan de nieuwe en in verbouwing zijnde postwinkels of posthaltes<sup>42</sup>. De naleving door bpost van deze verplichtingen maakt deel uit van de meting van de bovengenoemde klantentevredenheid.

---

<sup>37</sup> Artikel 20, 3°, 3.2. van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost bepaalt specifieke voorwaarden voor het inrichten van een posthalte, namelijk: "Ingeval de posthalte het enige postaal service punt is in een gemeente (589 fusiegemeenten) zullen deze haltes slechts kunnen georganiseerd worden in maximum vijf procent van de gemeenten met dien verstande dat niet meer dan 60 % van dit percentage zich in hetzelfde Gewest bevindt. In dat geval zullen in de posthalte, naast het basisassortiment, de vier bijkomende "financiële" diensten omschreven in voetnoot 44 aangeboden worden"

<sup>38</sup> Artikel 20, 3°, 3.5. van het vierde beheerscontract

<sup>39</sup> Artikel 20, 3°, 3.6, a) en b) van het vierde beheerscontract

<sup>40</sup> Artikel 20, 4° van het vierde beheerscontract

<sup>41</sup> Artikel 22 van het vierde beheerscontract

<sup>42</sup> Artikel 21 van het vierde beheerscontract

## Hoofdstuk 5: de door het BIPT gevolgde methode voor de controle

### 5.1. Verschillende aanpak inzake controles

Voor de controles op het vlak van de verzendingstermijnen alsook de klanttevredenheid is de methode uitdrukkelijk vastgelegd in de Postwet of het beheerscontract. Wat de verzendingstermijnen betreft is de methode in detail uitgewerkt in het beheerscontract<sup>43</sup> en de secundaire wetgeving<sup>44</sup>. De verzendingstermijnen van de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen alsook van de inkomende stukpostzendingen worden gecontroleerd door een extern onderzoeksbureau in opdracht van bpost, terwijl de aangetekende stukpostzendingen en stukpost-postpakketten gecontroleerd worden door bpost zelf. Het BIPT zelf superviseert de uitvoering van de controles door de derden alsook bpost en publiceert jaarlijks de resultaten van de controles. Ook voor de meting van de klanttevredenheid van bpost werkt bpost samen met een extern marktonderzoeksbureau en superviseert het BIPT de uitvoering van de controle en publiceert het de resultaten van de controle.

Wat betreft de controle van de andere kwaliteitsverplichtingen die het voorwerp uitmaken van deze mededeling heeft de wetgever geen specifieke controlemethode vastgelegd. Zo heeft het BIPT een eigen controle<sup>45</sup> uitgevoerd inzake de informatieverstrekking<sup>46</sup> in de postkantoren en PostPunten alsook met betrekking tot het netwerk van de rode postbussen.

### 5.2. Methode aangaande de gerichte BIPT-controles

Het BIPT heeft gerichte controles op het terrein uitgevoerd en de vaststellingen in verband met de spreiden van het postale netwerk (mail- en retailnetwerk) in kaart gebracht.

#### 5.2.1. Gerichte controles op het terrein

Zoals reeds aangegeven heeft het BIPT in 2011 het initiatief genomen om uitgebreide controles uit te voeren, intern gecoördineerd door de pool "Controles" van het BIPT, de cel die gespecialiseerd is in controles op het terrein.

Teneinde de representativiteit van deze gerichte controles te garanderen heeft het BIPT een beroep gedaan op een externe onafhankelijke statistisch expert. Zo is een adequate steekproef uitgewerkt met het oog op een statistisch representatief resultaat en dit voor drie geografische zones steunend op een Europese norm<sup>47</sup>, namelijk:

- landelijke zones: tussen 0 en 100 inwoners per km<sup>2</sup>;
- semi-stedelijke zones: tussen 100 en 500 inwoners per km<sup>2</sup>;
- stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km<sup>2</sup>.

---

<sup>43</sup> Artikel 16, 6° van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

<sup>44</sup> Artikel 32 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

<sup>45</sup> Artikel 36, § 2 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

<sup>46</sup> Artikel 34, 4° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

<sup>47</sup> Gebaseerd op criteria van Eurostat

Op basis van de gegevens van bpost<sup>48</sup> inzake postbussen, postkantoren en PostPunten en rekening houdend met de drie geografische zones (landelijk, semi-stedelijk en stedelijk) zijn drie representatieve steekproefgroottes en steekproeven vastgelegd.

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

<b>Methode:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eigen BIPT-methode</li> <li>▪ Via statistisch representatieve steekproef</li> </ul>
<b>Wie:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controle door eigen BIPT-medewerkers (BIPT, pool “Controles”)</li> <li>▪ Externe statistisch expert voor steekproef</li> </ul>
<b>Doel:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Testen van specifieke kwaliteitselementen</li> </ul>

Bron: BIPT

### 5.2.2. Het in kaart brengen van het postale netwerk (mail en retail) van bpost aan de hand van geografische kaarten

Op basis van de gegevens van bpost betreffende de spreiding van de rode postbussen, postkantoren en PostPunten heeft het BIPT geografische kaarten ontwikkeld die relevante informatie weergeven. De data gebruikt voor het maken van deze geografische kaarten zijn tevens beschikbaar op de bpost-website<sup>49</sup>.

Drie soorten geografische kaarten zijn ontwikkeld: kaarten met het aantal postkantoren, PostPunten of postale service-punten per gemeente; kaarten inzake de postale service-punten (postkantoren en PostPunten samen) volgens de bevolkingsdichtheid en oppervlakte via een continue schaal<sup>50</sup> en kaarten inzake de postbussen volgens de bevolkingsdichtheid en oppervlakte via een continue schaal<sup>51</sup>.

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

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

Bron: BIPT

<sup>48</sup> Bpost heeft op 2 juni 2011 een lijst overgezonden naar het BIPT met alle postbussen, postkantoren en PostPunten met een aanduiding van hun locatie. Dit was het antwoord op het schriftelijke verzoek van het BIPT van 12 mei 2011 om deze gegevens te bezorgen.

<sup>49</sup> In het schrijven van bpost van 2 juni meldt bpost dat men via een zoekmachine op de bpost-website alle informatie kan bekomen over de postbussen, postkantoren en PostPunten per postcode

<sup>50</sup> Continue schaal is een schaal waarbij elke waarde een aparte kleur krijgt

<sup>51</sup> Idem

### 5.3. Methode inzake de controle van verzendingstermijnen

De eigenlijke controle op de naleving van de verzendingstermijnen wordt zoals het vierde beheerscontract en de secundaire wetgeving stipuleren uitgevoerd door een extern marktonderzoeksbureau, onder toezicht van het BIPT, volgens de CEN-norm<sup>52</sup> EN<sup>53</sup> 13850<sup>54</sup> voor de prioritaire zendingen enerzijds en volgens de norm EN<sup>55</sup> 14508<sup>56</sup> voor de niet-prioritaire zendingen anderzijds. Deze controle van de naleving van de verzendingstermijnen wordt gefinancierd door bpost en via openbare aanbesteding voor een periode van drie jaar. Het contract met onderzoeksbureau GfK Audimetrie<sup>57</sup> met bpost eindigde eind 2011. Vanaf 2012 zal deze controle uitgevoerd worden door het nieuw aangestelde onderzoeksbureau Spectos<sup>58</sup>. Het BIPT voert toezicht uit over deze controle en de wetgeving kent aan het BIPT de mogelijkheid toe om een audit uit te voeren van de methode en aanpak gehanteerd door dit onderzoeksbureau<sup>59</sup>. BIPT plant deze audit uit te voeren in 2012.

Wat de inkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost betreft, bepalen het beheerscontract en de secundaire wetgeving dat bpost gebruikmaakt van het zogenaamde UNEX-meetsysteem<sup>60</sup>. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC<sup>61</sup> en het onderzoek wordt uitgevoerd door het externe marktonderzoeksbureau TNS Research International<sup>62</sup>. Het BIPT neemt nota van deze resultaten, die jaarlijks gepubliceerd worden.

Voor de andere postdiensten - pakjes en aangetekende zendingen - die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket<sup>63</sup> stipuleren het beheerscontract en de secundaire wetgeving dat de meetmethode wordt bepaald in overleg tussen het BIPT en bpost. Bijgevolg werden in het verleden twee protocols afgesloten om de meetmethode vast te leggen voor de pakjes en de aangetekende zendingen. Een eerste protocol inzake de kwaliteitsmeting betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen van brievenpost tot 2 kg is gesloten tussen het BIPT, IPC en bpost. Een tweede protocol betreffende de kwaliteitsmeting van de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenlandse stukpostpostpakketten is ondertekend tussen het BIPT en bpost.

---

<sup>52</sup> Definitie "CEN": zie lexicon

<sup>53</sup> Definitie "EN": zie lexicon

<sup>54</sup> Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor prioritaire stukpost

<sup>55</sup> Zie voetnoot 53

<sup>56</sup> Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-einddienstverlening voor niet-prioritaire stukpost

<sup>57</sup> Definitie "GfK Audimetrie": zie lexicon

<sup>58</sup> Definitie "Spectos": zie lexicon

<sup>59</sup> Artikel 36, § 3 van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

<sup>60</sup> Definitie "UNEX-meetsysteem": zie lexicon

<sup>61</sup> Definitie "IPC": zie lexicon

<sup>62</sup> Definitie "TNS Research International": zie lexicon

<sup>63</sup> Definitie "kleingebruikerspakket": zie lexicon

Tabel 3: kernelementen van de methode van de controles van de verzendingstermijnen

	<b>Prioritaire en niet-prioritaire stukpost-zendingen</b>	<b>Aangetekende zendingen en stuk-postpakketten</b>	<b>Binnenkomende prioritaire stukpost-zendingen</b>
<b>Methode :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eind-tot-eindmeting</li> <li>▪ meting eenheid D+1 (prioritaire post)/D+2 (niet-prioritaire mail)</li> <li>▪ Europese norm (bindend voor EU-lidstaten)</li> <li>▪ via testpost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eind-tot-eindmeting</li> <li>▪ meting eenheid D+1/D+2 o.b.v. het dienstaanbod</li> <li>▪ Track &amp; trace-systeem ontwikkeld door bpost</li> <li>▪ via echte post</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eind-tot-eindmeting</li> <li>▪ meting eenheid D+1</li> <li>▪ Europese norm</li> <li>▪ via testpost</li> </ul>
<b>Wie:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controle door extern bedrijf GfK</li> <li>▪ toezicht BIPT + audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controle door extern bedrijf (GfK) aan de hand van testpost-zendingen (beperkt aantal)</li> <li>▪ toezicht BIPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controle door externe organisatie IPC</li> </ul>
<b>Doel:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controle van de resultaten</li> <li>▪ publicatie van de resultaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controle van de resultaten</li> <li>▪ publicatie van de resultaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controle van de resultaten</li> <li>▪ publicatie van de resultaten</li> </ul>

Bron: BIPT

#### 5.4. Methode inzake de controle van tevredenheid van de klanten van bpost

De wettelijk voorgeschreven controle van de tevredenheid van de klanten van bpost gebeurt door een extern onderzoeksbureau (Synovate<sup>64</sup>) in opdracht van bpost onder toezicht van het BIPT.

Deze controle door een onafhankelijk onderzoeksbureau (Synovate) is gebaseerd op telefonische enquêtes via een representatieve steekproef voor de particuliere gebruikers; de zelfstandigen, de vrije beroepers en kleine ondernemingen (< 5 werknemers); de middelgrote ondernemingen. Zo zijn er in 2011 4860 telefonische interviews uitgevoerd van elk 20 minuten (ongeveer 400 interviews per maand), met name: 1620 voor particulieren; 1620 voor de zelfstandigen, vrije beroepers en kleine ondernemingen; 1620 voor de middelgrote ondernemingen.

Voor de belangrijkste klanten van bpost, de zogenaamde “key & major accounts”, met name ongeveer 1000 bedrijven, zijn er iedere maand ongeveer 30 interviews.

Het aantal telefonische interviews via de “CATI-methode” (Computer Assisted Telephone Interview), zo’n 400 per maand, zorgt voor een continue meting gebaseerd op een “at random” steekproef.

<sup>64</sup> Synovate: zie lexicon

Tabel 4: kernelementen van de methode van het klantentevredenheidsondezoek

<b>Methode:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Methode ontwikkeld door bpost met de hulp van een extern onderzoeksbureau gespecialiseerd in telefonische enquêtes onder toezicht van het BIPT</li> <li>▪ Ondervragen van klanten gebaseerd op een representatieve steekproef via telefonisch interview</li> <li>▪ Representatief voor particulieren en bedrijven</li> </ul>
<b>Wie:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controle door Synovate, een extern marktonderzoeksbureau, in opdracht van bpost</li> </ul>
<b>Doel:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meten van de klantentevredenheid voor twee grote doelgroepen: particulieren en bedrijven</li> </ul>

Bron: BIPT

## 5.5. Methode inzake de enquête van het BIPT over het gedrag en behoeftes van de gebruikers op het vlak van universele postdiensten

Het doel van de enquête door het BIPT is het gedrag van de gebruikers bepalen en de elementen van de universele dienst identificeren die noodzakelijk en/of als “bijkomstig” kunnen worden bestempeld. De meest recente enquête is in 2009 in opdracht van het BIPT uitgevoerd door het externe onderzoeksbureau Phonecom<sup>65</sup> onder 2090 personen die representatief zijn voor de Belgische bevolking (ondernemingen uitgesloten). De 22 vragen hadden betrekking op het gedrag als gebruiker van postdiensten (aantal zendingen, regelmatig bezoek aan de postkantoren en PostPunten), de tevredenheid van de gebruiker over de prijzen, de verkooppunten en bpost in het algemeen.

Tabel 5: kernelementen van de methode inzake de enquête over het gedrag en behoeftes van de gebruikers op het vlak van universele postdiensten

<b>Methode:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Methode ontwikkeld bij het BIPT met de hulp van een extern onderzoeksbureau gespecialiseerd in telefonische enquêtes</li> <li>▪ Ondervragen van particulieren via telefonisch interview</li> <li>▪ Representatief voor de particulier</li> </ul>
<b>Wie:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controle door Phonecom, een extern marktonderzoeksbureau, in opdracht van het BIPT</li> </ul>
<b>Doel:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het gedrag en behoeftes van de gebruikers te kennen op het vlak van universele postdiensten</li> </ul>

Bron: BIPT

<sup>65</sup> “Phonecom”: zie lexicon

## 5.6. Samenvattende tabel met de wettelijke kwaliteitsverplichtingen

De onderstaande tabel bevat een overzicht van de wettelijke kwaliteitsverplichtingen en duidt aan of de kwaliteitsverplichting is gecontroleerd en via welk type van controle.

Tabel 6: samenvattende tabel van de wettelijke verplichtingen

Verplichtingen	Gecontroleerd? Ja / Nee	Type controle
<b>1. Informatieverstrekking:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• producten en diensten van de universele dienst (hierna "UD" genoemd)</li> <li>• toegangsvoorwaarden UD</li> <li>• basistarieven UD</li> <li>• toelagen + standaardtoelagen UD</li> <li>• kwaliteitsniveau UD</li> <li>• aansprakelijkheid</li> <li>• klachtenprocedure</li> <li>• affichage openingstijden</li> <li>• affichage belangrijkste tarieven</li> <li>• informatieverstrekking bij wijziging van de aanbiedingsvoorwaarden</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Nee</p>	<p style="text-align: center;">Gerichte BIPT- controle</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">-</p>
<b>2. Verplichtingen op het vlak van bestelling:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestelling 5 keer per week</li> <li>• alle woningen met reglementaire brievenbus</li> <li>• specifieke regeling voor de pakjes</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Nee</p> <p style="text-align: center;">Nee</p> <p style="text-align: center;">Nee</p>	<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">-</p>
<b>3. Verzendingstermijnen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen</li> <li>• de binnenlandse niet-prioritaire stukpostzendingen</li> <li>• de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen</li> <li>• de binnenlandse stukpost-postpakketten</li> <li>• de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire stukpostbriefwisseling</li> <li>• kleingebruikerspakket</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p>	<p style="text-align: center;">Externe controle (verificatie BIPT)</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">Controle bpost (verificatie BIPT)</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">Controle IPC</p> <p style="text-align: center;">Verificatie BIPT</p>
<b>4. Klantentevredenheid:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene klantentevredenheid</li> <li>• specifieke klantentevredenheid <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ wachttijden aan de loketten</li> <li>➤ toegankelijkheid voor personen met een handicap</li> <li>➤ openingsuren buiten de kantooruren</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p> <p style="text-align: center;">Ja</p>	<p style="text-align: center;">Controle bpost (verificatie BIPT)</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p> <p style="text-align: center;">"</p>

Verplichtingen	Gecontroleerd? Ja / Nee	Type controle
<b>5. Mailnetwerk:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• basisinfrastructuur</li> <li>• één toegangspunt voor elke gemeente</li> <li>• laatste lichtingsuur op de postbus</li> <li>• adres van de dichtstbijzijnde brievenbus met een later lichtingsuur</li> <li>• laatste lichtingsuur: minstens één postbus om 17 uur per gemeente (19 uur indien gerechtvaardigd)</li> </ul>	<p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>Gerichte BIPT-controle</p> <p>"</p> <p>"</p>
<b>6. Postaal retailnetwerk:</b>		
<p>6.1. verschillende soorten postale service-punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• postkantoor</li> <li>• posthalte</li> <li>• postwinkel (PostPunt)</li> </ul> <p>6.2. dienstenaanbod in de postale service-punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• basisassortiment</li> <li>• volledig assortiment</li> <li>• voor elk postaal service-punt met een basisassortiment bevindt zich op maximaal 10 km. over de weg een posthalte met een volledig assortiment</li> </ul> <p>6.3. omvang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1300 postale service-punten</li> <li>• verplichte postale aanwezigheid in elk van de 589 gemeenten</li> <li>• voorwaarden voor een posthalte</li> </ul> <p>6.4. openingsuren/personeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verplichting bij postkantoor posthalte</li> <li>• verplichting inzet postpersoneel</li> <li>• postkantoor</li> </ul> <p>6.5. toegankelijkheid voor personen met een handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• structurele aanpassingen postkantoor</li> <li>• structurele aanpassingen postwinkel (PostPunt)</li> </ul>	<p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>Postale kaarten BIPT</p> <p>"</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>Gerichte BIPT-controle</p> <p>Gerichte BIPT-controle</p> <p>"</p>

Bron: BIPT

## Hoofdstuk 6: gerichte BIPT-controles van specifieke elementen van het mail- en retailnetwerk van bpost

### 6.1. Controle van het netwerk van de rode postbussen

#### 6.1.1. Inleiding

De volgende elementen zijn aan de hand van representatieve steekproeven uitgevoerd in het netwerk van de rode postbussen van bpost: de indicatie op de postbus van het uur van de laatste lichting, de aanwezigheid op de postbus van een adres van een andere postbus met een latere lichting en het lichtingsuur van de postbus in kwestie.

#### 6.1.2. De samenstelling van de steekproef

Op basis van de gegevens van bpost gedateerd op juni 2011 blijkt dat de 13.560 rode postbussen van bpost als volgt zijn verspreid over het land.

Tabel 7: spreiding van de postbussen van bpost<sup>66</sup>

Provincies	Aantal
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	869
Waals-Brabant	559
Vlaams-Brabant	1298
Antwerpen	1368
Limburg	845
Luik	1706
Namen	1109
Henegouwen	1580
Luxemburg	1301
Oost-Vlaanderen	1382
West-Vlaanderen	1543
<b>TOTAAL</b>	<b>13560</b>

Bron: bpost

Aan de hand van de bevolkingsgegevens<sup>67</sup> afkomstig van de FOD Economie heeft het BIPT de 589 Belgische gemeenten en steden opgedeeld in drie relevante geografische zones<sup>68</sup> volgens de bevolkingsdichtheid per gemeente: landelijk, semi-stedelijk en stedelijk.

Op basis van deze criteria en rekening houdend met de grootte van de steekproef voor de drie relevante geografische zones wordt de betrouwbaarheid van de resultaten van de controle geoptimaliseerd rond de 95% en dit conform ISO-norm 2859<sup>69</sup>. Tabel 8 geeft de steekproefgrootte weer voor de drie relevante geografische zones.

Concreet gezien heeft het BIPT op het terrein 800 rode postbussen van bpost gecontroleerd.

<sup>66</sup> Gegevens afkomstig van bpost, juni 2011

<sup>67</sup> Gebaseerd op de gegevens van het jaar 2008

<sup>68</sup> Conform de Eurostat-criteria, namelijk landelijke zones: tussen de 0 en 100 inwoners per km<sup>2</sup>; semi-stedelijke zones: tussen de 100 en 500 inwoners per km<sup>2</sup> en stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km<sup>2</sup>

<sup>69</sup> ISO-norm 2859: "Sampling procedures for inspection"

Tabel 8: de steekproefgrootte voor de controles van de rode postbussen<sup>70</sup>

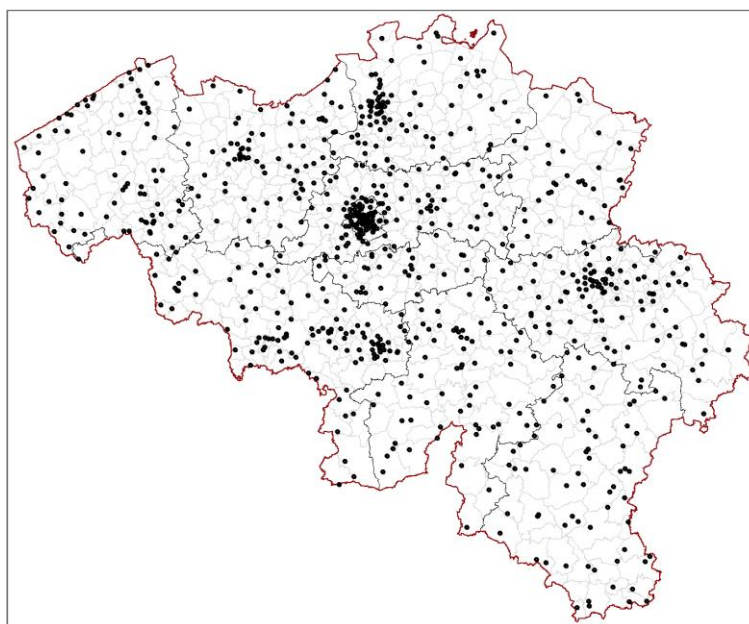
Steekproefgrootte voor de controles van de rode postbussen								
	Landelijk		Semi-stedelijk		Stedelijk		TOTAAL	
Gewest	N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
<b>Vlaanderen</b>	103	20	3016	125	3323	200	6442	345
<b>Wallonië</b>	1636	125	2640	125	1984	125	6260	375
<b>Brussel</b>					867	80	867	80
<b>TOTAAL</b>	<b>1739</b>	<b>145</b>	<b>5656</b>	<b>250</b>	<b>6174</b>	<b>405</b>	<b>13569</b>	<b>800</b>

Symbolen: \*N = Totaal aantal en \*\*n = Staal  
Bron: Math-X

Op basis van deze informatie is door de externe statisticus “at random” een representatieve steekproef samengesteld die de basis is voor de gerichte controles op het terrein door het BIPT.

De kaart hieronder geeft een overzicht van de controles uitgevoerd door het BIPT, of met andere woorden de globale steekproef.

Kaart 1: steekproef controle BIPT van de rode postbussen<sup>71</sup>



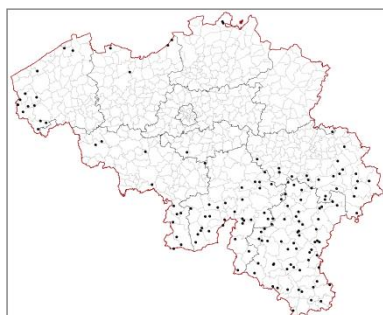
Bron: BIPT

<sup>70</sup> Steekproefgrootte ontwikkeld door Math-X in opdracht van het BIPT

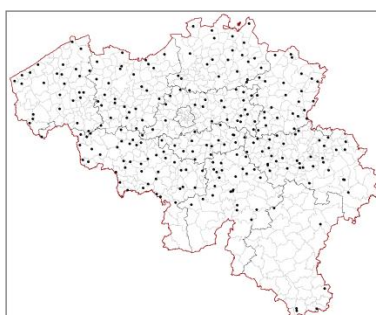
<sup>71</sup> Kaart ontwikkeld door het BIPT

De uitsplitsing van de steekproef en controle van de rode postbussen over de drie relevante geografische zones wordt hieronder weergegeven.

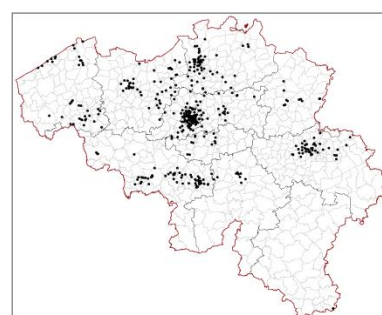
Kaarten 2, 3 en 4: spreiding steekproef over de relevante drie zones: landelijk, semi-stedelijk en stedelijk<sup>72</sup>



Landelijk



Semi-stedelijk



Stedelijk

Bron: BIPT

### 6.1.3. De resultaten van de controle

#### 6.1.3.1. Indicatie van het uur van de laatste nuttige lichting op de rode postbus

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>73</sup> nakomt die als volgt luiden: “op alle rode postbussen moet het uur van de laatste nuttige lichting worden aangegeven”.

Figuur 2: voorbeeld van melding van het laatste nuttige lichtingsuur op de rode postbus

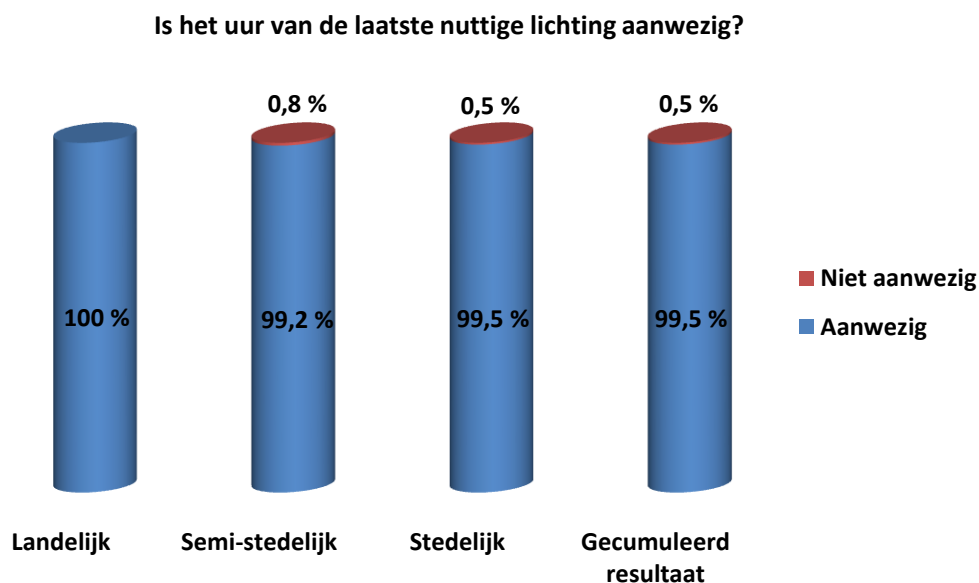


<sup>72</sup> Kaarten ontwikkeld door het BIPT

<sup>73</sup> Artikel 32, 3° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 17 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Het BIPT stelt vast dat op alle landelijke rode postbussen die onderzocht werden het laatste lichtingsuur vermeld is. Uit de controle blijkt tevens dat op 0,5% van de stedelijke rode brievenbussen en 0,8% van de semi-stedelijke rode brievenbussen het laatste nuttige lichtingsuur ontbreekt. Dit betekent dat tijdens de controle ter plaatse vastgesteld is dat er geen melding is op de postbus van de laatste lichteing of dat het informatiebordje is verdwenen. Op basis van het gecumuleerde resultaat stelt men vast dat bpost in 99,5% van de gevallen de wettelijke verplichting nakomt.

Grafiek 1: laatste nuttige lichtingsuur vermeld op de rode postbussen



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.1.3.2. De aanwezigheid op de rode postbus van een adres van een andere rode postbus met een later lichtingsuur

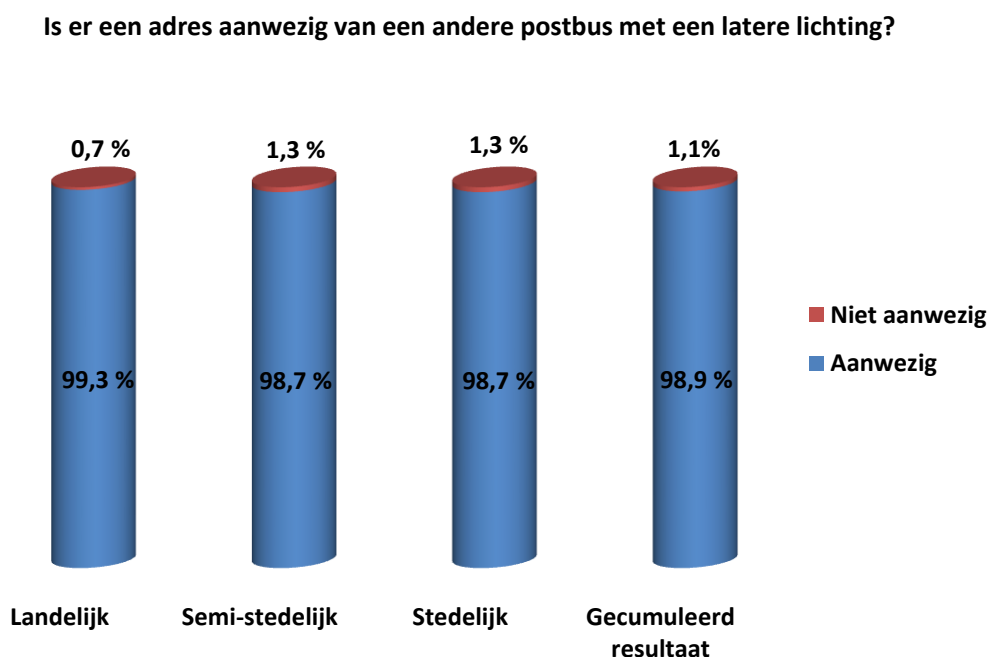
Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>74</sup> nakomt die als volgt luiden: “op alle brievenbussen moet eveneens het adres van de dichtstbijzijnde brievenbus waar een latere lichteing afgifte mogelijk is worden aangegeven”.

Figuur 2 hiervoor is een voorbeeld van een rode postbus met een correcte melding van het adres van de dichtstbijzijnde brievenbus waar een latere afgifte mogelijk is.

Op basis van de gerichte controles uitgevoerd door het BIPT kan worden vastgesteld dat er geen vermelding is van het adres van de dichtstbijzijnde brievenbus waar een latere afgifte mogelijk op slechts 0,7% van de semi-stedelijke rode brievenbussen en 1,3% van de landelijke en stedelijke rode brievenbussen. Uit de controles blijkt dat in deze gevallen een indicatie op de brievenbus ontbreekt of dat het vensterbord verdwenen is.

<sup>74</sup> Artikel 32, 3° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 17 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Grafiek 2: adres vermeld van de dichtstbijzijnde brievenbus waar een latere afgifte mogelijk is<sup>75</sup>



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.1.3.3. Lichtingsuur van de brievenbussen

De laatste jaren heeft bpost het netwerk van rode brievenbussen gereorganiseerd waardoor het lichtingsuur van rode postbussen vervroegd is. De consument heeft de keuze om zijn post in een bepaalde bus te deponeren, wetende dat de lichting vroeg in de dag plaatsvindt, ofwel in een andere rode postbus om een latere lichting te hebben.

Het beheerscontract stelt het volgende: “Op alle brievenbussen moet het uur van de laatste nuttige lichting worden aangegeven, evenals het adres van de dichtstbijzijnde brievenbus waar een latere afgifte mogelijk is. Het uiterste uur van de laatste lichting moet voor minstens één brievenbus zijn vastgesteld op 17 uur in elke gemeente, en op 19 uur in de gemeenten waar dit gerechtvaardigd is in functie van de jaarlijks door bpost te evalueren behoeften van de cliënteel, waarbij bpost toeziet op een evenwichtige spreiding over heel het grondgebied.” Met uitzondering van de bovenstaande wettelijke bepaling, zijn er geen andere wettelijke voorschriften inzake lichtinguren van de rode postbussen.

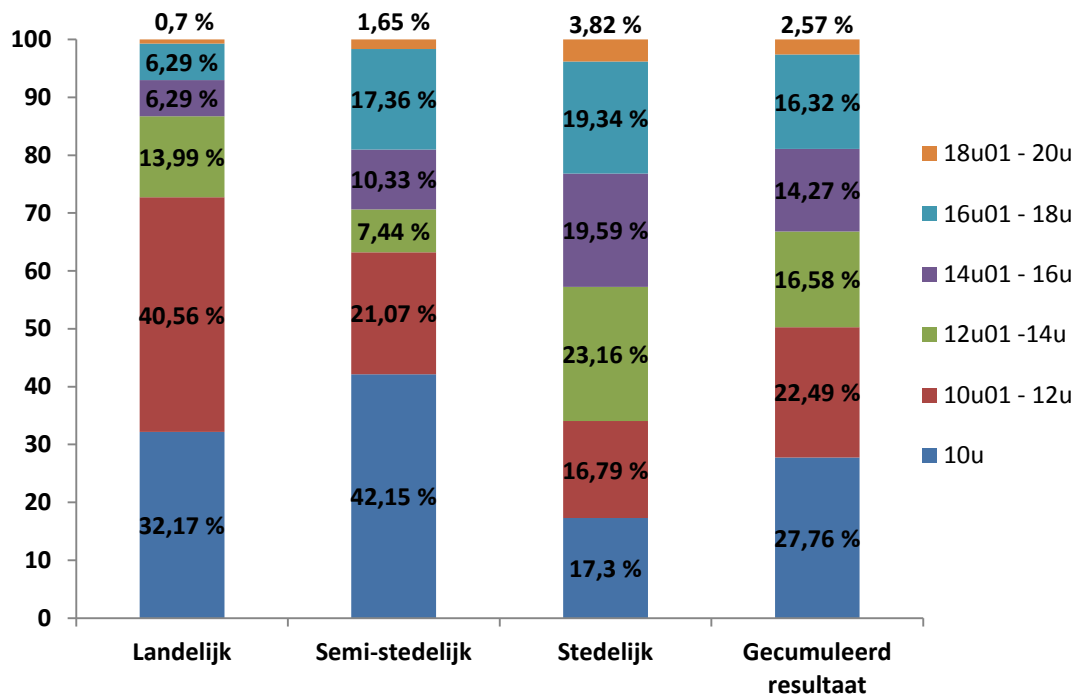
De uitgevoerde controles verschaffen voor de drie zones een statistisch overzicht van het laatste lichtingsuur van de rode postbussen, alsook een indicatie van hoe ver een klant zich moet verplaatsen om toegang te hebben tot een postbus met latere lichting en wat deze latere lichting is.

Grafiek 3 geeft een indicatie over de laatste nuttige lichtingstijd voor de gecontroleerde rode postbussen in de drie zones. De lichtinguren worden in blokken van 2 uur weergegeven, namelijk lichting tot en met 10 uur, 12 uur, 14 uur, 16 uur, 18 uur en 20 uur.

<sup>75</sup> Indien het lichtingsuur van de brievenbus 19 uur is of later, stelt het BIPT dat deze verplichting niet geldt

Uit de controles blijkt dat het laatste lichtingsuur voor de rode postbussen in meer dan 70% van de landelijke zones en in meer dan 60% van de semi-stedelijke zones in de voormiddag (tot 12 uur) ligt. Dit in tegenstelling tot de stedelijke zones, waar een derde van de brievenbussen een lichting heeft in de voormiddag. In de landelijke zones heeft minder dan 10% van de brievenbussen een lichting na 16 uur, terwijl in de semi-stedelijke en stedelijke zones bijna 20% en 25% van de brievenbussen een lichting heeft na 16 uur.

Grafiek 3: laatste nuttige lichtingsuur op basis van de controles uitgevoerd door het BIPT

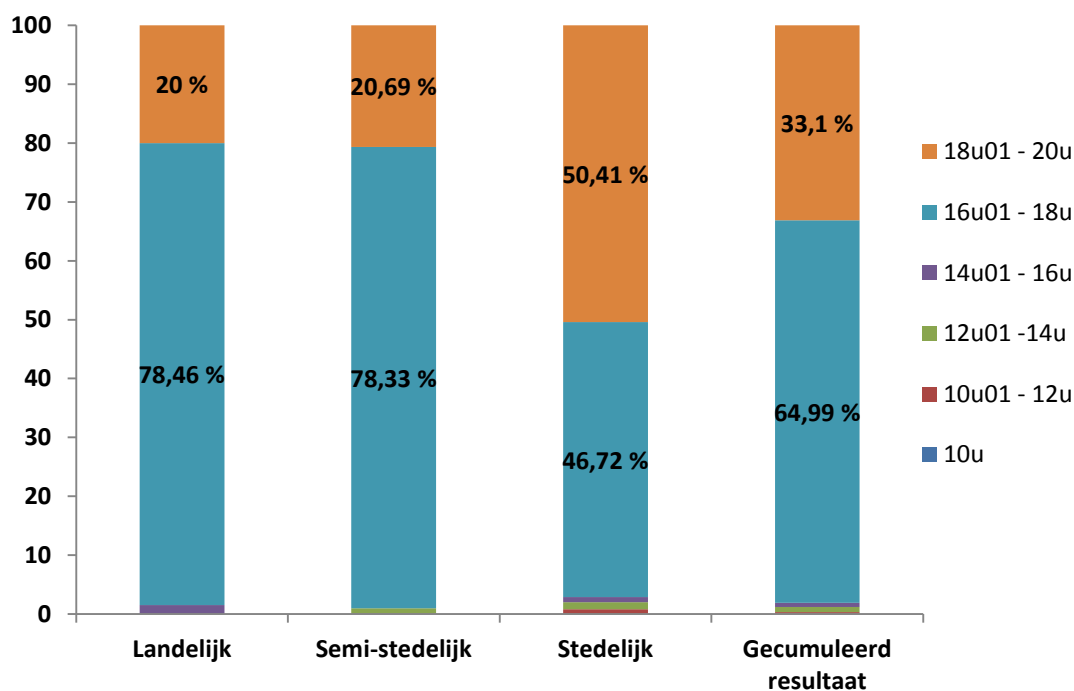


Bron: BIPT/MATH-X

Uit de controles blijkt dat op de brievenbussen altijd het adres van de brievenbus met een latere lichting staat. In grafiek 4 wordt aangegeven dat in alle zones bijna steeds wordt doorverwezen naar een postbus met een lichtingsuur in de avond (na 16 uur).

Tijdens de controles is vastgesteld hoever de gebruiker zich dient te verplaatsen om de op de desbetreffende rode postbus, hierbij "rode testpostbus" genoemd, aangeduide dichtstbijzijnde rode bus met een latere lichting te bereiken. De gebruiker dient zich gemiddeld 9 km verplaatsen in de landelijke zones, gemiddeld 6 km in de semi-stedelijke zones en gemiddeld 4 km in de stedelijke zones.

Grafiek 4: laatste lichtingsuur van de dichtstbijzijnde brievenbus bij de “rode testpostbus” waar een latere afgifte mogelijk is



Bron: BIPT/MATH-X

Ten slotte is er aan de hand van de uitgevoerde controles berekend hoeveel kilometer de gebruiker zich moet verplaatsen om een rode postbus te vinden met een lichting om 19 uur nadat de betrokkene zich verplaatst heeft naar de eerste postbus met een latere lichting na de zogenaamde “rode testpostbus”. Hieruit blijkt dat de gebruiker zich gemiddeld 27 km dient te verplaatsen in landelijke zones, gemiddeld 15 km in semi-stedelijke zones en gemiddeld 6 km in stedelijke zones.

## 6.2. Controle van bepaalde verplichtingen in de postkantoren

### 6.2.1. Inleiding

De gerichte controles op het terrein in de postkantoren via een statistisch representatieve steekproef betreffen de schriftelijke informatieverstrekking, met name de affichage van de openingsuren aan de buitenkant van het postkantoor; de affichage van de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het postkantoor en aanwezigheid van productbrochures met een volledige beschrijving van de producten die deel uitmaken van de universele dienst. Verder is de mondelinge informatieverstrekking inzake universele dienst en de openbare dienst via de loketfunctie geverifieerd aan de hand van specifieke vragen. Ook het verhogen van de toegankelijkheid voor personen met een handicap via structurele aanpassingen aan het postkantoor is nagekeken. Ten slotte zijn de openingsuren buiten de kantooruren geverifieerd. Het reglementaire kader zegt niet wat “buiten de kantooruren” inhoudt. Zo is er gecontroleerd of er openingsuren in de week na 17 uur zijn of er een latere opening is tegenover de standaardsluitingstijd en of de postkantoren open zijn op zaterdag.

### 6.2.2. De steekproef

Op basis van de gegevens van bpost is hieronder de verspreiding van de postkantoren per provincie aangegeven.

Tabel 9: spreiding van de postkantoren<sup>76</sup>

Provincies	Aantal
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	42
Waals-Brabant	27
Vlaams-Brabant	67
Antwerpen	86
Limburg	46
Luik	96
Namen	43
Henegouwen	87
Luxemburg	45
Oost-Vlaanderen	71
West-Vlaanderen	75
<b>TOTAAL</b>	<b>685</b>

Bron: bpost

Zoals reeds hierboven aangegeven heeft het BIPT op basis van de bevolkingsgegevens<sup>77</sup> afkomstig van de FOD Economie de 589 Belgische gemeenten en steden opgedeeld volgens de bevolkingsdichtheid per gemeente (stad) in drie relevante geografische zones<sup>78</sup>: landelijk, semi-stedelijk en stedelijk.

<sup>76</sup> Gegevens afkomstig van bpost, juni 2011

<sup>77</sup> Gebaseerd op de gegevens van het jaar 2008

<sup>78</sup> Conform de Eurostat-criteria, namelijk landelijke zones: tussen de 0 en 100 inwoners per km<sup>2</sup>; semi-stedelijke zones: tussen de 100 en 500 inwoners per km<sup>2</sup> en stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km<sup>2</sup>

Aan de hand van deze criteria en rekening houdend met de grootte van de steekproef voor de drie geografische zones wordt de betrouwbaarheid geoptimaliseerd rond de 95% en dit conform ISO-norm 2859<sup>79</sup>. De onderstaande tabel bepaalt de steekproefgrootte voor wat betreft de postkantoren voor de drie relevante geografische zones.

Hieruit blijkt dat het BIPT in 123 postkantoren gerichte controles uitgevoerd heeft.

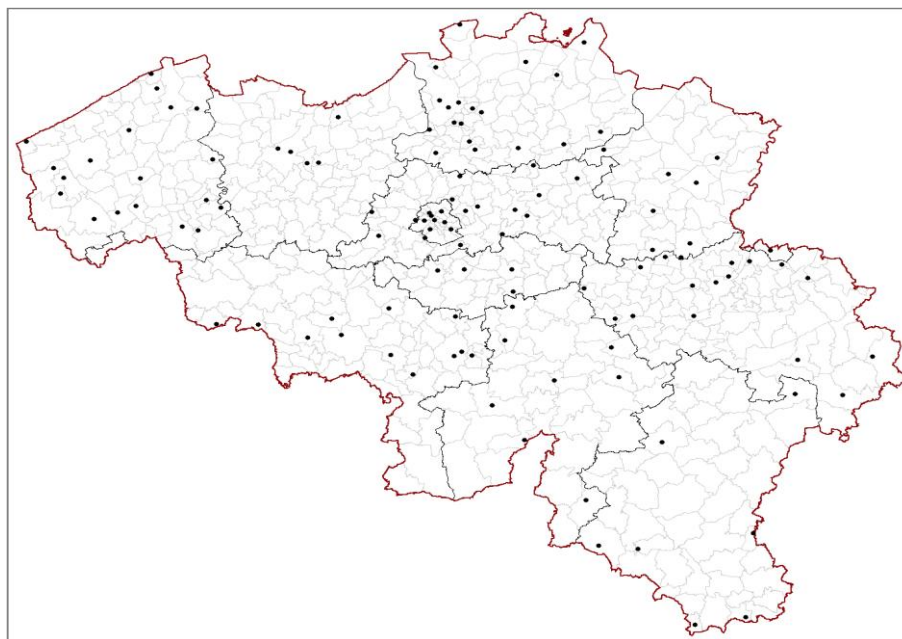
Tabel 10: de steekproefgrootte van de postkantoren<sup>80</sup>

Steekproefgrootte van de postkantoren (PO)									
Type	Gewest	Landelijk		Semi- Stedelijk		Stedelijk		TOTAAL	
		N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
Postkantoor (PO)	Vlaanderen	6	5	188	32	151	32	345	69
	Wallonië	84	13	130	20	84	13	298	46
	Brussel					42	8	42	8
<b>TOTAAL PO</b>		<b>90</b>	<b>18</b>	<b>318</b>	<b>52</b>	<b>277</b>	<b>53</b>	<b>685</b>	<b>123</b>

Symbolen: \*N = Totaal aantal en \*\*n = Staal  
Bron: MATH-X

Aan de hand hiervan is door deze externe statisticus at random een steekproef opgesteld die de basis vormt van de gerichte controles. De kaart hieronder geeft aan waar de controles hebben plaatsgevonden.

Kaart 5: steekproef postkantoren<sup>81</sup>



Bron: BIPT/MATH-X

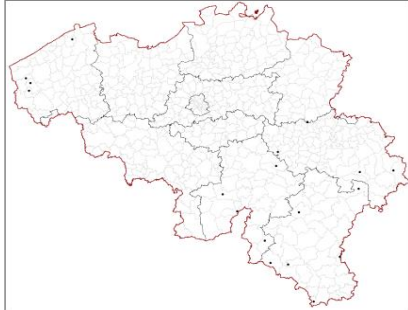
<sup>79</sup> ISO-norm 2859: "Sampling procedures for inspection"

<sup>80</sup> Steekproefgrootte ontwikkeld door Math-X in opdracht van het BIPT

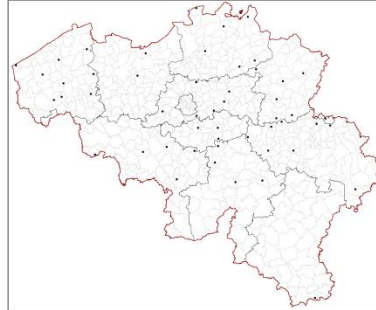
<sup>81</sup> Kaart ontwikkeld door het BIPT

De uitsplitsing van de steekproef van de postkantoren over de drie relevante geografische zones wordt hieronder weergegeven.

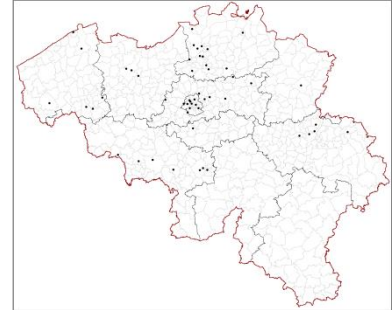
Kaarten 6, 7 en 8: spreiding steekproef van de postkantoren over de drie zones: landelijk, semi-stedelijk en stedelijk<sup>82</sup>



**Landelijk**



**Semi-stedelijk**



**Stedelijk**

*Bron: BIPT/MATH-X*

### 6.2.3. De resultaten van de controle

#### 6.2.3.1. De schriftelijke informatieverstrekking

Zoals reeds aangegeven is de schriftelijke informatieverstrekking in het postkantoor gecontroleerd aan de hand van de wettelijke verplichtingen inzake de affichage van de openingsuren, de affichage van de belangrijkste tarieven en de aanwezigheid van productbrochures.

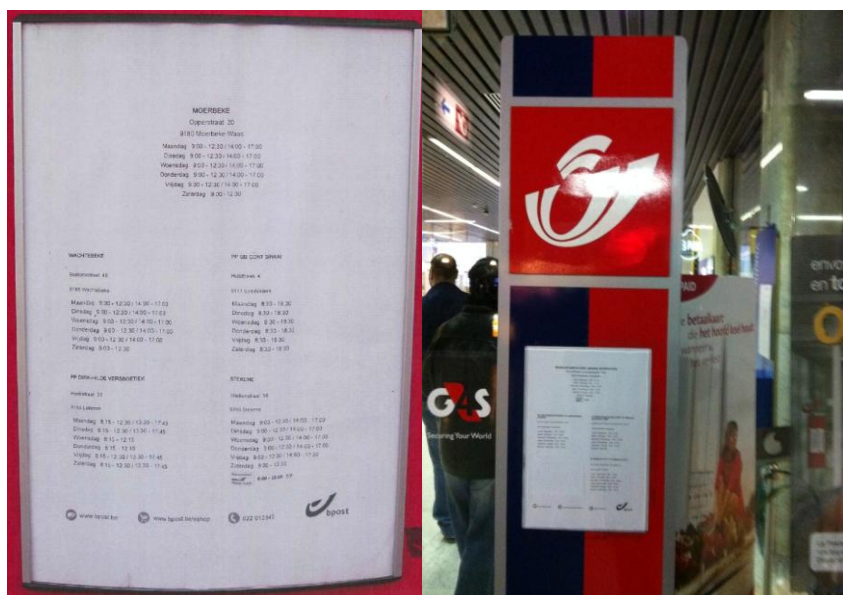
---

<sup>82</sup> Kaarten ontwikkeld door het BIPT

### 6.2.3.1.1. Affichage van de openingsuren

Het BIPT heeft gecontroleerd of bpost de wettelijke bepaling<sup>83</sup> nakomt die voorschrijft dat bpost “op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden aan de buitenkant van het kantoor afficheert”.

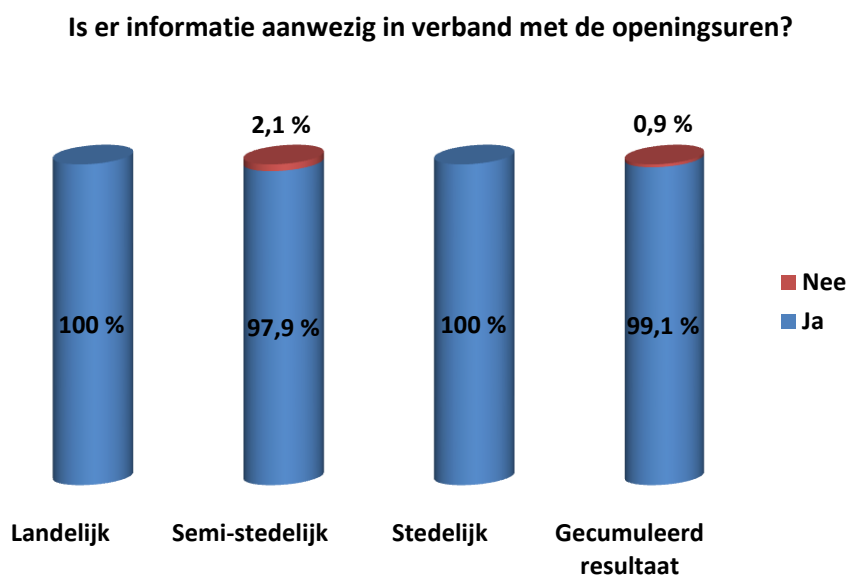
Figuur 3: voorbeeld affichage van de openingsuren aan de buitenkant van een postkantoor



Bron: BIPT

Uit de uitgevoerde controles blijkt dat de informatie betreffende de openingsuren aangebracht aan de buitenkant van een postkantoor altijd aanwezig is in de landelijke en stedelijke postkantoren en in 98% van de semi-stedelijke postkantoren.

Grafiek 5: openingsuren aanwezig aan de buitenkant van het postkantoor

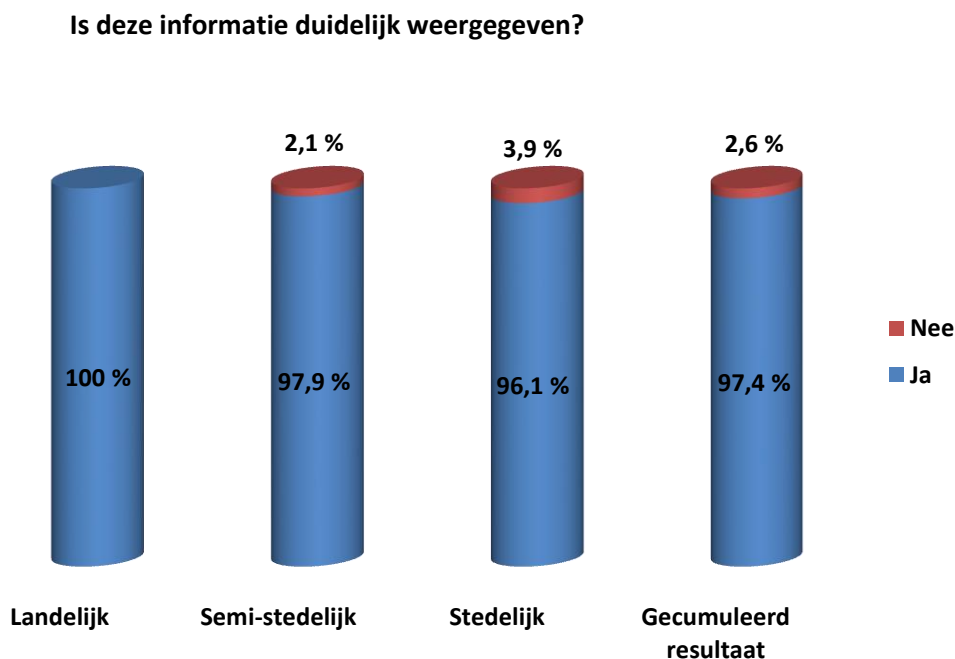


Bron: BIPT/MATH-X

<sup>83</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Uit de controle blijkt dat de openingsuren duidelijk leesbaar zijn in alle landelijke postkantoren en in 98% en 96% van de semi-stedelijke en stedelijke postkantoren. In de overige gevallen is vastgesteld dat het affichegebord ontbrak, het lettertype te klein was ofwel de openingsuren niet duidelijk zichtbaar waren aan de ingang van het postkantoor.

Grafiek 6: zijn de openingsuren duidelijk leesbaar aan de buitenkant van het postkantoor



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.2.3.1.2. Affichage van de belangrijkste tarieven in het postkantoor

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>84</sup> nakomt die stelt dat bpost “op duidelijke en leesbare wijze de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het postkantoor afficheert”.

Figuur 4: voorbeeld van een affiche met de belangrijkste tarieven in het postkantoor

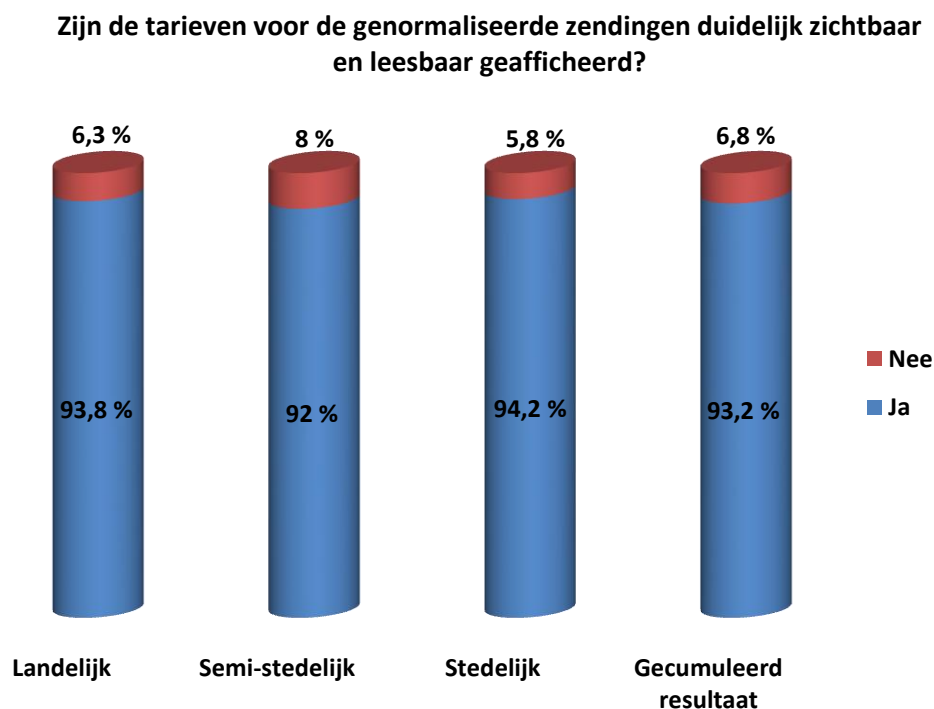
	Standaardprijs (vanaf 10 stuks)	Prijs van de postzegel per stuk
tot 50 g*	<b>€0,61/stuk</b>	<b>€0,71</b>
<small>* 50 g = een envelop + 9 A4-bladen</small>		
	Standaardprijs (vanaf 5 stuks)	Prijs van de postzegel per stuk
0 - 100 g	<b>€1,22 /stuk</b>	<b>€1,42</b>
+100 g - 350 g	<b>€1,83 /stuk</b>	<b>€2,13</b>
	Prijs voor aankoop in aantal <sup>†</sup>	Prijs van de postzegel per stuk
+350 g - 1 kg	<b>€3,05 /stuk</b>	<b>€3,55</b>
+1 kg - 2 kg	<b>€4,27 /stuk</b>	<b>€4,97</b>

Bron: bpost

<sup>84</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Uit de controles blijkt dat de tariefaffiches in 94% van de landelijke en stedelijke zones beschikbaar zijn en in 92% van de semi-stedelijke zones.

Grafiek 7: zijn de tarieven voor de genormaliseerde zendingen duidelijk zichtbaar en leesbaar geafficheerd



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.2.3.1.3. Productbrochures

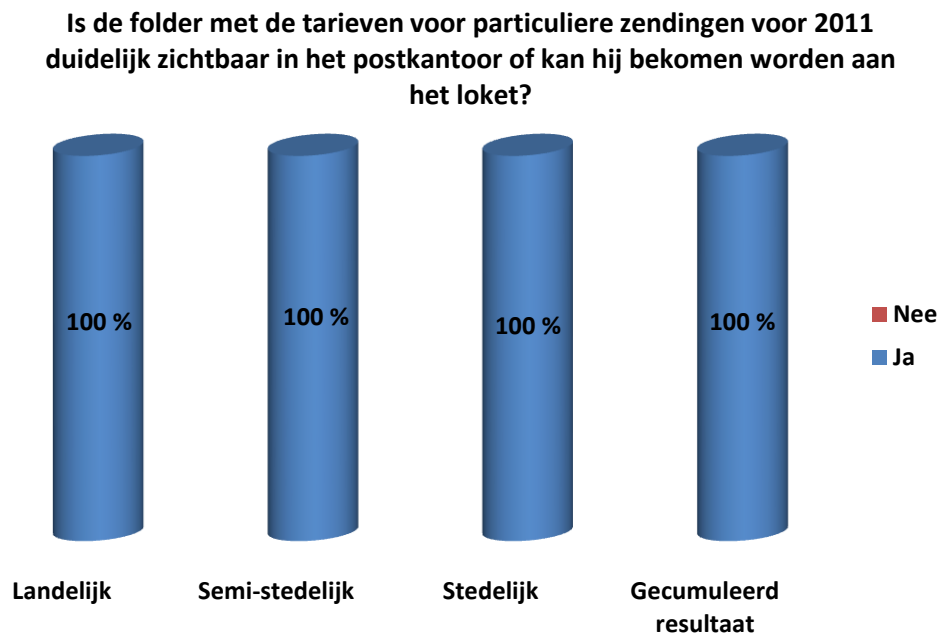
De verplichtingen in hoofde van bpost inzake de aanwezigheid van productbrochures in de postkantoren zijn eveneens gecontroleerd. De wettelijke bepaling<sup>85</sup> stelt dat bpost “in alle postkantoren brochures verstrekt met de belangrijkste basistarieven van de diensten die deel uitmaken van de universele dienst”. Concreet gezien is geverifieerd of twee belangrijke brochures met name de tariefbrochure “Tarieven 2011 voor particuliere zendingen” en de dienstbrochure “Mutapost” aanwezig zijn.

<sup>85</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en Artikel 34, 4° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost



Hierbij dient opgemerkt dat indien bij de controle de folder niet beschikbaar was in de loketruimte, deze folder gevraagd werd aan het loket. In de semi-stedelijke postkantoren, waar de brochure niet aanwezig was in de loketruimte, is vastgesteld dat de desbetreffende folder weliswaar altijd verkregen is aan het loket op eenvoudig verzoek. Zodoende blijkt uit de controles dat de folder steeds beschikbaar was in het postkantoor.

Grafiek 9: is de folder met de tarieven voor particuliere zendingen voor 2011 duidelijk zichtbaar in het postkantoor of kan hij bekomen worden aan het loket?



Bron: BIPT/MATH-X

Het BIPT heeft gecontroleerd of bpost de wettelijke bepaling<sup>86</sup> nakomt die stelt dat bpost “in alle postkantoren brochures verstrekt met een beschrijving van de dienst, die deel uitmaakt van de universele dienst met onder andere de toegangsvoorwaarden” en dit aan de hand van de aanwezigheid van de brochure inzake “Mutapost”, met andere woorden voor het nasturen van correspondentie in geval van adreswijziging

<sup>86</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, artikel 34, 4° van het koninklijk besluit tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Figuur 6: productbrochure “Mutapost”

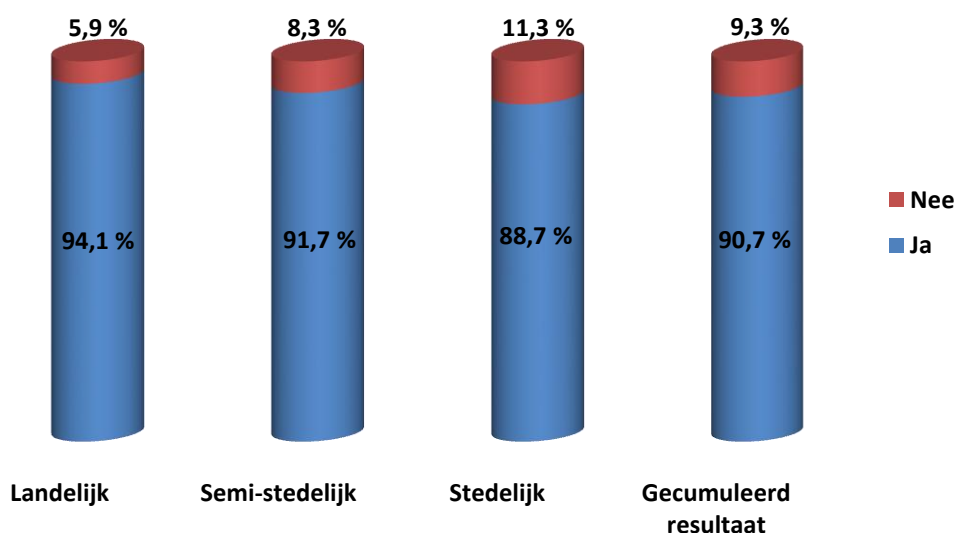


Bron: bpost

Uit de controles blijkt dat de bovenstaande dienstbrochure beschikbaar is in 94% van de landelijke postkantoren, 92% van de semi-stedelijke postkantoren en 89% van de stedelijke postkantoren.

Grafiek 10: is de folder duidelijk zichtbaar en beschikbaar in het postkantoor met de procedure voor het nasturen van correspondentie in geval van adreswijziging

Is de folder duidelijk zichtbaar en beschikbaar in het postkantoor met de procedure voor het nasturen van correspondentie i.g.v. adreswijziging?

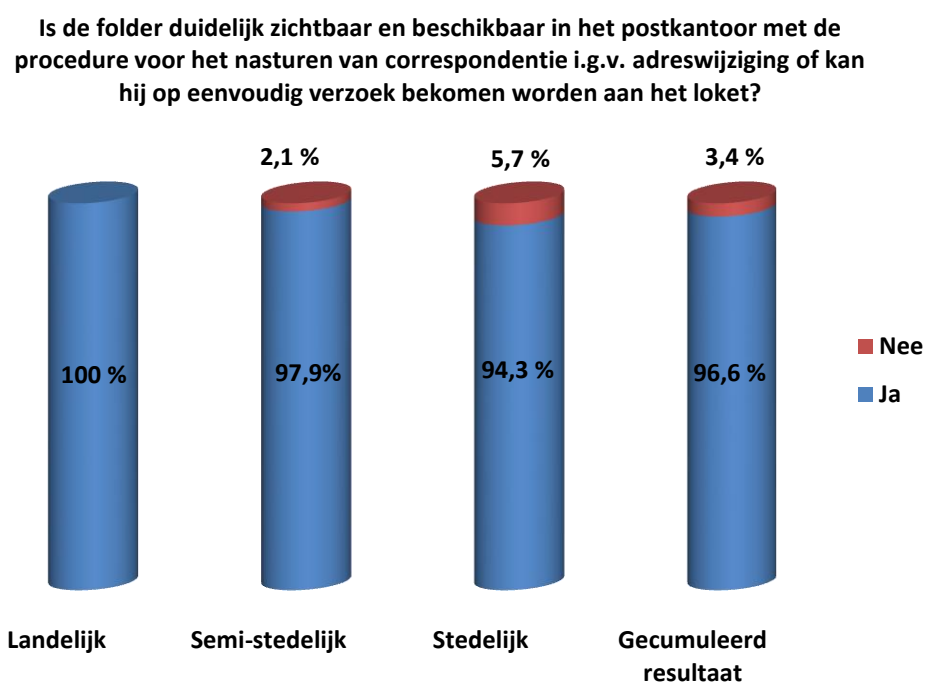


Bron: BIPT/MATH-X

Hierbij dient opgemerkt dat indien de folder niet beschikbaar was in de loketruimte, deze werd opgevraagd aan het loket.

Uit de controle blijkt dat in de landelijke postkantoren waar de brochure niet aanwezig was in de loketruimte, de desbetreffende folder weliswaar altijd verkregen kon worden aan het loket op eenvoudig verzoek. In de semi-stedelijke en stedelijke postkantoren was respectievelijk in 98% en 94% van de gevallen de brochure beschikbaar in de loketruimte of was ze verkrijgbaar aan het loket op eenvoudig verzoek.

Grafiek 11: is de folder duidelijk zichtbaar en beschikbaar in het postkantoor met de procedure voor het nasturen van correspondentie in geval van adreswijziging of kan hij op eenvoudig verzoek bekomen worden aan het loket?



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.2.3.2. De mondelinge informatieverstrekking

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>87</sup> nakomt dat bpost “mondeling alle inlichtingen verstrekt betreffende de toegang tot de dienst, het tarief, het kwaliteitsniveau, de aansprakelijkheidsregeling en de klantenprocedure”.

De uitgevoerde controle bestaat erin om op een aangekondigde wijze informatievragen te stellen aan de loketbediendes in de postkantoren. In concreto werden vier vragen gesteld die opgedeeld zijn in vier categorieën, met name een “gemakkelijke” en “moeilijke” vraag betreffende de “basisdiensten” en een “gemakkelijke” en een “moeilijke”vraag betreffende de “openbare dienst”.

De “basisdiensten” zijn een minimumassortiment van postale diensten die bpost aanbiedt in ieder postaal service-punt, namelijk afgeven van postale zendingen (onder andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen), afhalen van aangetekende zendingen en postpakketten, verkoop van postzegels, aanvaarden van stortingen tot 300 EUR en de verkoop van fiscale zegels en boetezegels. De vragen die gedurende de controles in verband met de “basisdiensten” gesteld zijn, sloegen op verrichtingen die aan de loketten kunnen plaatsvinden, zoals de verzendingstermijnen, de maximale dikte van een genormaliseerde zending, het verzekeren van een postpakket.

De “openbare diensten” zijn specifieke diensten die bpost aanbiedt zoals voorgeschreven in het vierde beheerscontract, onder andere vervroegde krantenbedeling, de bedeling van tijdschriften, bezorging van verkiezingsdukwerk, bijzondere tarieven voor postzendingen verstuurd door VZW's, bestelling van sommige brievenpostzendingen die onder het stelsel van portvrijdom vallen, een aantal specifieke financiële diensten (postwissels en geldstortingen), de betaling aan huis van ouderdomspensioenen, de uitbetaling van presentiegelden bij verkiezingen, het boeken van verkeersboetes en de verkoop van visverloven. De vragen die gedurende de controles in verband met de openbare diensten gesteld zijn, sloegen op verrichtingen die aan de loketten kunnen plaatsvinden, zoals de storting van contant geld bestemd voor derden, de verkoop van visverloven en inlichtingen over de uitbetaling van ouderdomspensioenen aan huis.

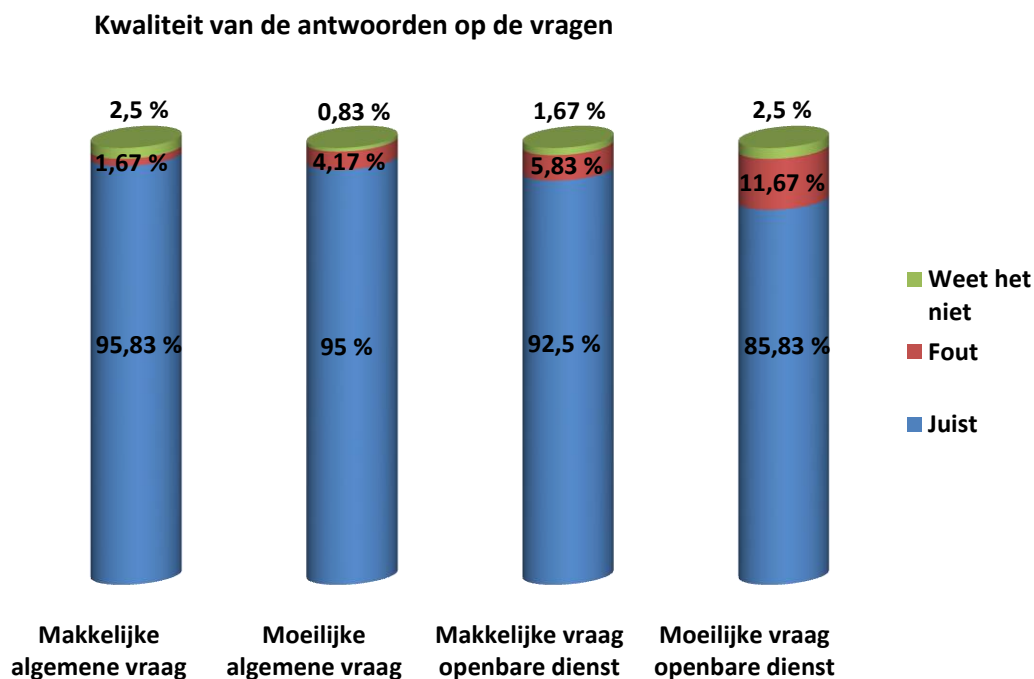
Gemakkelijke vragen worden gedefinieerd als vragen waarbij normaal gesproken geen aanvullend opzoekingswerk vereist is om ze te beantwoorden terwijl de moeilijke vragen betrekking hebben op minder vaak voorkomende diensten of op opties die aan sommige producten verbonden zijn.

Uit de controle van de mondelinge informatieverstrekking omtrent de basisdiensten in de postkantoren blijkt dat 95% van de antwoorden correct waren en dit voor zowel de “gemakkelijke” als de “moeilijke” vragen. Er is vastgesteld dat wat betreft de mondelinge informatieverstrekking omtrent de openbare diensten 93% van de antwoorden correct was voor makkelijke vragen en 86% voor moeilijke vragen.

---

<sup>87</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

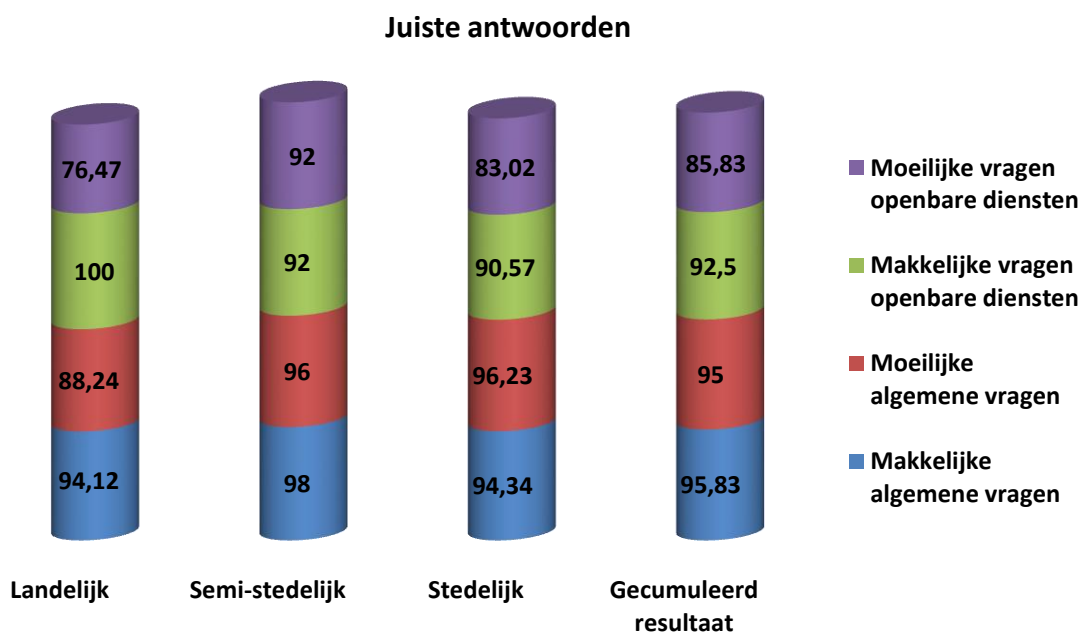
Grafiek 12: antwoord op de vraag (juist, fout of weet het niet)



Bron: BIPT/MATH-X

De resultaten van de controle zijn hieronder verder uitgesplitst volgens de drie zones. Hieruit blijkt dat de mondelinge informatieverstrekking het hoogst scoort in de semi-stedelijke zones.

Grafiek 13: correcte antwoorden volgens de geografische zones



Bron: BIPT/MATH-X

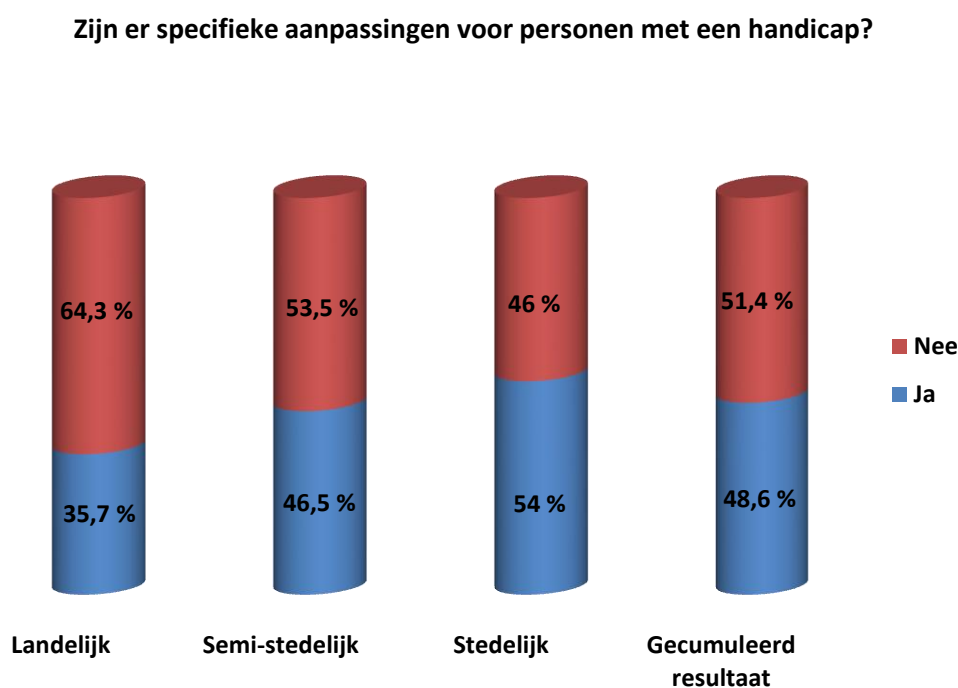
### 6.2.3.3. De toegankelijkheid voor personen met een handicap

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>88</sup> nakomt dat bpost “ervoor zorgt dat de postkantoren gemakkelijk toegankelijk zijn voor personen met een handicap” zoals voorgeschreven in het beheerscontract, met name: “bpost verbindt er zich toe om te zorgen voor makkelijk toegankelijke postkantoren via structurele aanpassingen bij verbouwingswerken mits de stedelijke voorschriften en de huurcontracten het toelaten en voor zover de kosten van de aanpassingen redelijk zijn”.

Het regelgevend kader spreekt van “structurele aanpassingen”. Hierbij dient opgemerkt dat het wettelijk kader niet aangeeft wat “structureel” omvat. Het is uiteraard moeilijk om in het kader van een controle te verifiëren of er een “aanpassing” plaatsgevonden heeft aangezien dit een vaststelling van de staat vóór de aanpassing vereist.

Tijdens de controle is bijgevolg geverifieerd of er zichtbare structurele elementen zijn voor de toegankelijkheid voor personen met een handicap. In de onderstaande grafiek is te zien in hoeveel postkantoren er structurele aanpassingen zijn om de toegankelijkheid voor personen met een handicap te verhogen.

Grafiek 14: zijn er specifieke voorzieningen voor personen met een handicap?



Bron: BIPT/MATH-X

<sup>88</sup> Artikel 21 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

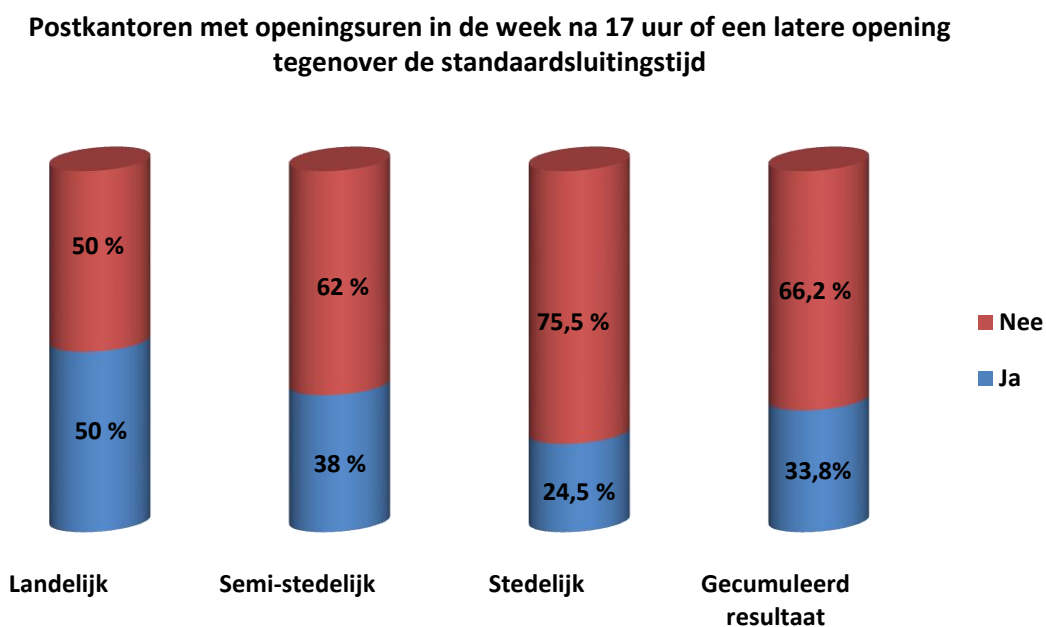
#### 6.2.3.4. De openingsuren buiten de kantooruren

Hierbij verifieert het BIPT in welke mate bpost erop toeziet dat de postkantoren ten minste enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren, zoals voorgeschreven in het beheerscontract. Het beheerscontract definieert niet wat openingsuren zijn “buiten de kantooruren”. Bijgevolg is het onmogelijk om na te gaan of bpost aan zijn wettelijke verplichtingen voldoet.

Bij de controle heeft het BIPT derhalve geverifieerd of postkantoren ‘s avonds open zijn na 17 uur of een later openingsuur hebben tegenover de standaardsluitingstijd enerzijds en is ook nagekeken of de kantoren open zijn op zaterdag anderzijds.

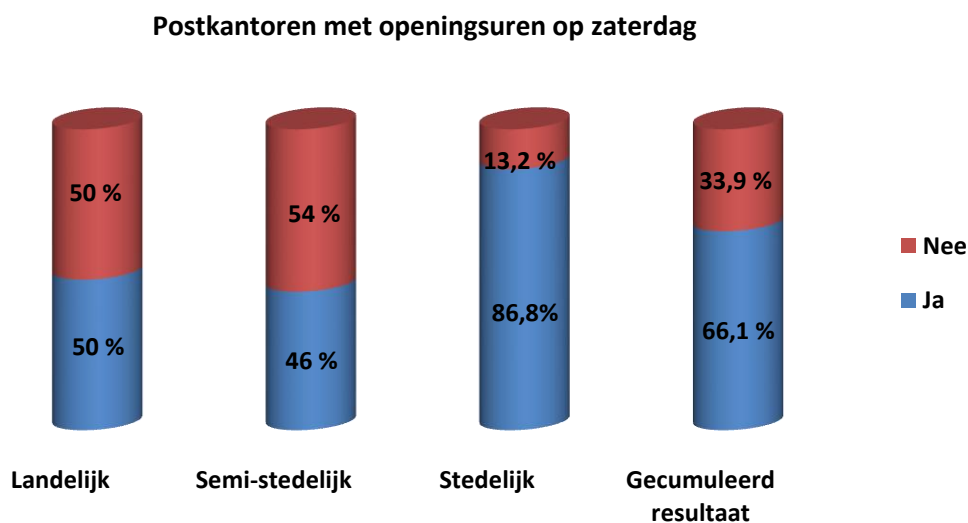
De resultaten van deze controles worden hieronder weergegeven. Hieruit blijkt dat 50 % van de landelijke postkantoren open is na 5 uur of een laatavondopening terwijl 86 % van de stedelijke postkantoren open is op zaterdag.

Grafiek 15: postkantoren met openingsuren in de week na 17 uur of een latere opening tegenover de standaardsluitingstijd



Bron: BIPT/MATH-X

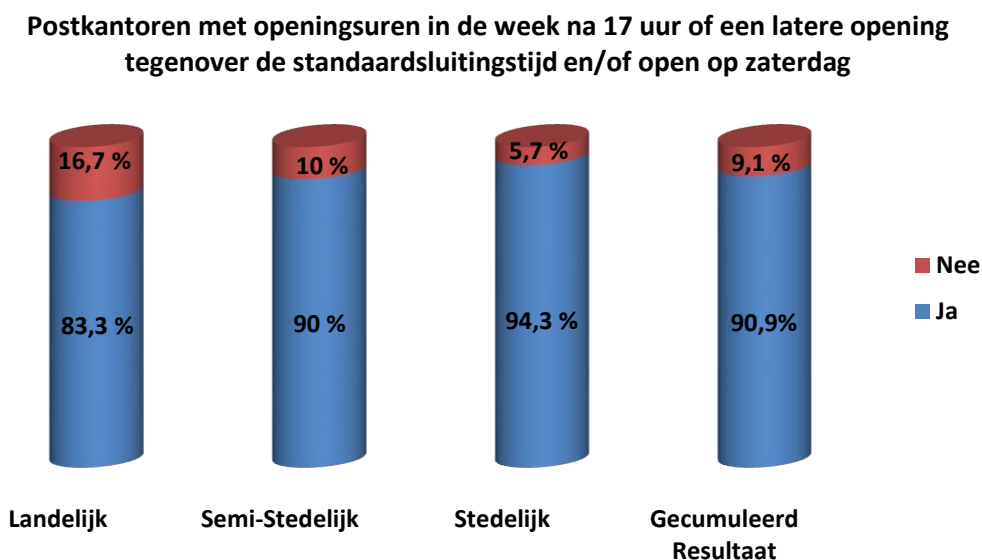
Grafiek 16: postkantoren met openingsuren op zaterdag



Bron: BIPT/MATH-X

De onderstaande grafiek combineert de twee voorgaande criteria, namelijk postkantoren met openingsuren in de week na 17 uur of een latere opening tegenover de standaardsluitingstijd of open op zaterdag. Hieruit blijkt dat bijna 95% van de stedelijke postkantoren open is op zaterdag of een laatavondopening heeft maar dit geldt ook voor 84% en 90% van de landelijke en semi-stedelijke postkantoren.

Grafiek 17: postkantoren met openingsuren in de week na 17 uur of een latere opening tegenover de standaardsluitingstijd of op zaterdag



Bron: BIPT/MATH-X

## 6.3. Controle PostPunten

### 6.3.1. De steekproef

De PostPunten zijn als volgt verspreid over het land.

Tabel 11: spreiding van de PostPunten<sup>89</sup>

Provincies	Aantal
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	93
Waals-Brabant	20
Vlaams-Brabant	53
Antwerpen	83
Limburg	45
Luik	86
Namen	39
Henegouwen	115
Luxemburg	15
Oost-Vlaanderen	71
West-Vlaanderen	75
<b>TOTAAL</b>	<b>695</b>

Bron: bpost

Op basis van de bevolkingsgegevens<sup>90</sup> afkomstig van de FOD Economie heeft het BIPT de 589 Belgische gemeenten en steden opgedeeld volgens de bevolkingsdichtheid per gemeente (stad) in drie relevante geografische zones<sup>91</sup>: landelijk, semi-stedelijk en stedelijk.

De betrouwbaarheid van de steekproef is aan de hand van deze criteria en rekening houdend met de grootte van de steekproef voor de drie relevante geografische zones geoptimaliseerd rond de 95% en dit conform ISO-norm 2859<sup>92</sup>. De onderstaande tabel bepaalt de steekproefgrootte voor de drie geografische zones.

Concreet gezien betekent dit dat het BIPT 126 PostPunten gecontroleerd heeft op het terrein.

<sup>89</sup> Gegevens afkomstig van bpost, juni 2011

<sup>90</sup> Gebaseerd op de gegevens van het jaar 2008

<sup>91</sup> Conform de Eurostat-criteria, namelijk landelijke zones: tussen de 0 en 100 inwoners per km<sup>2</sup>; semi-stedelijke zones: tussen de 100 en 500 inwoners per km<sup>2</sup> en stedelijke zones: meer dan 500 inwoners per km<sup>2</sup>

<sup>92</sup> ISO-norm 2859: "Sampling procedures for inspection"

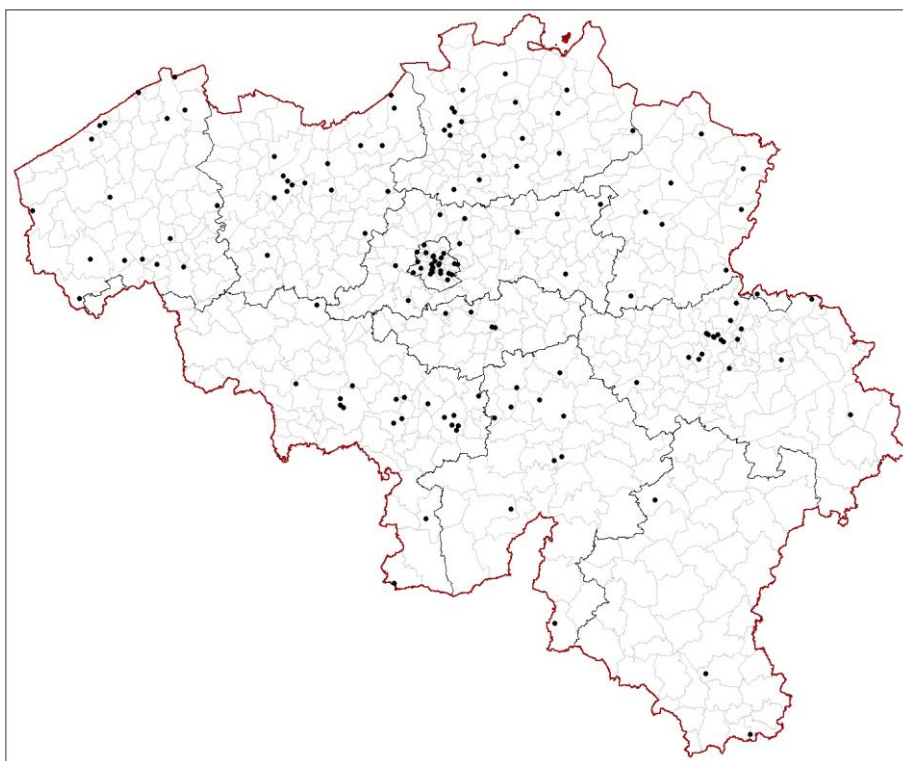
Tabel 12: de steekproefgrootte van de PostPunten<sup>93</sup>

Steekproefgrootte van de PostPunten (PP)									
Type	Gewest	Landelijk		Semi-stedelijk		Stedelijk		TOTAAL	
		N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
PostPunt (PP)	Vlaanderen	4	4	112	20	230	32	346	56
	Wallonië	17	5	75	13	183	32	275	50
	Brussel					93	20	93	20
<b>TOTAAL PP</b>		<b>21</b>	<b>9</b>	<b>187</b>	<b>33</b>	<b>506</b>	<b>84</b>	<b>714</b>	<b>126</b>

Symbolen: \*N = Totaal aantal en \*\*n = Staal  
Bron: MATH-X

Een at random steekproef is getrokken en de door het BIPT uitgevoerde controles worden hieronder weergegeven.

Kaart 9: steekproef PostPunten<sup>94</sup>



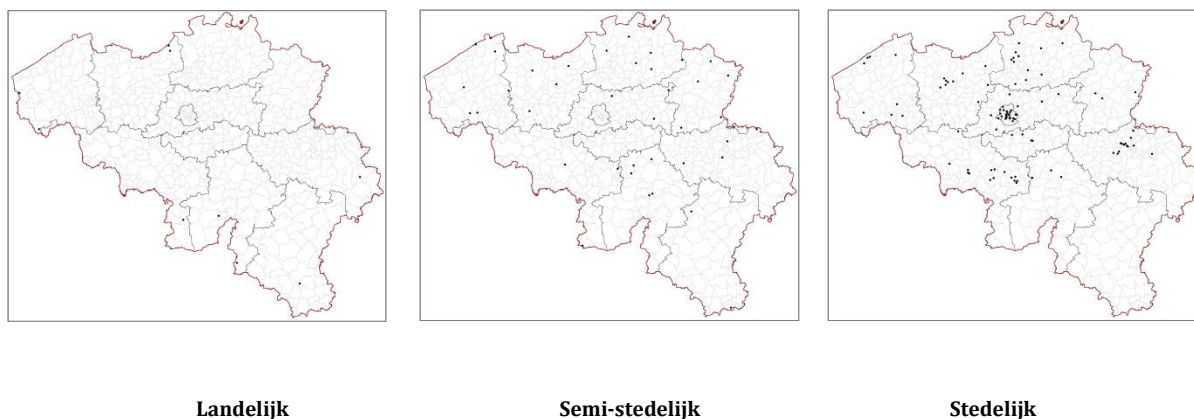
Bron: BIPT/MATH-X

<sup>93</sup> Steekproefgrootte ontwikkeld door Math-X in opdracht van het BIPT

<sup>94</sup> Kaart ontwikkeld door het BIPT

De uitsplitsing van de steekproef van de PostPunten over de drie relevante geografische zones is hieronder in kaart gebracht.

Kaarten 10, 11 en 12: spreiding steekproef van de PostPunten over de drie zones: landelijk, semi-stedelijk en stedelijk<sup>95</sup>



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.3.2. De resultaten van de controle

In het algemeen kan gesteld worden dat uit de controle blijkt dat er een rotatie is van de PostPunten. Op het moment van de controles was meer dan 10% van de PostPunten gesloten wegens stopzetting van de samenwerking met bpost, jaarlijks verlof of waren ze enkel toegankelijk voor specifieke klanten (voorbeeld PostPunt bij Belgacom en de Europese Commissie).

De door bpost overgezonden lijst was niet volledig up-to-date aangezien er nog PostPunten vermeld waren die al gesloten waren. Hierdoor zijn er door het BIPT in de maand december bijkomende controles uitgevoerd om representatieve resultaten te bekomen.

#### 6.3.2.1. De schriftelijke informatieverstrekking

De wettelijke verplichtingen inzake schriftelijke informatieverstrekking wordt gecontroleerd in het PostPunt op het vlak van de affichage van de openingsuren, de affichage van de belangrijkste tarieven en de aanwezigheid van productbrochures.

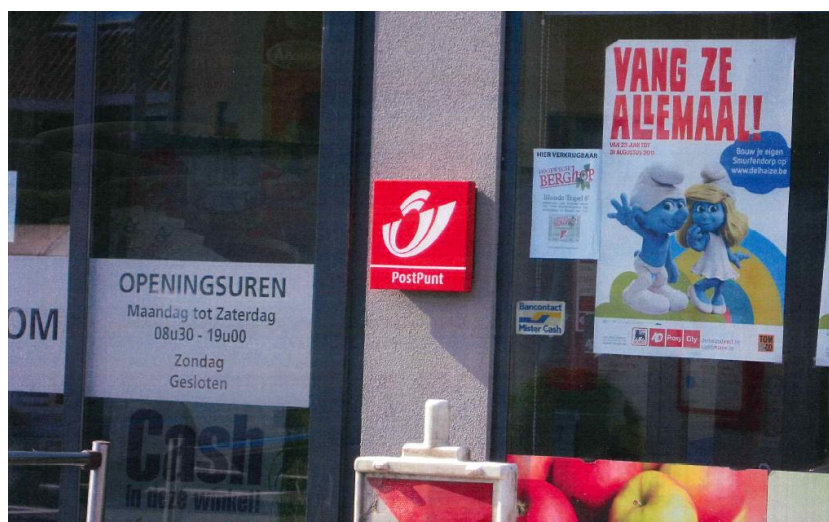
---

<sup>95</sup> Kaarten ontwikkeld door het BIPT

### 6.3.2.1.1. Affichage van de openingsuren

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>96</sup> nakomt die voorschrijft dat bpost “op duidelijke en leesbare wijze de openingstijden aan de buitenkant van het kantoor afficheert”.

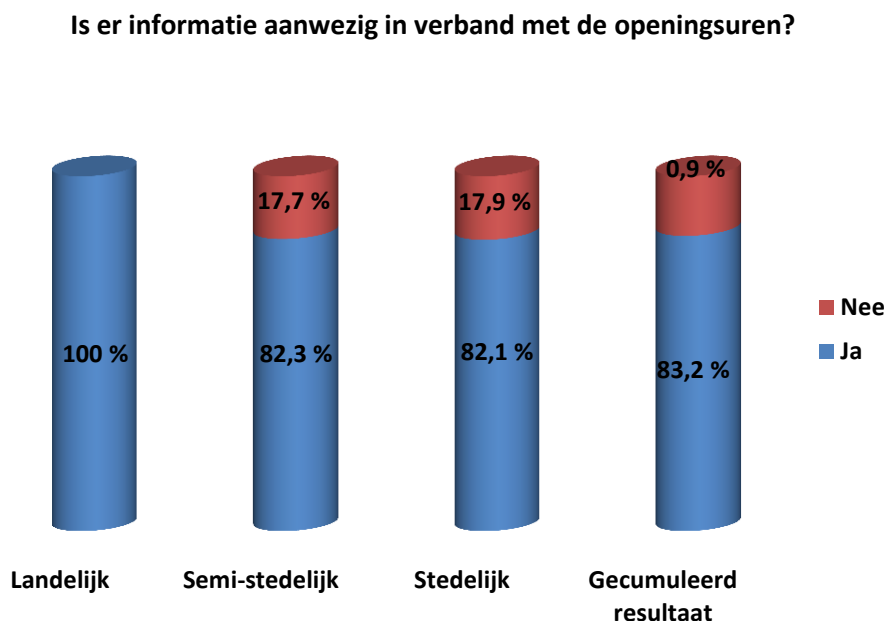
Figuur 7: voorbeeld affichage van de openingsuren aan de buitenkant van een PostPunt



Bron: BIPT

Uit de controle uitgevoerd door het BIPT blijkt dat de informatie steeds aanwezig is in de landelijke PostPunten en in 82% van de semi-stedelijke en stedelijke PostPunten.

Grafiek 18: openingsuren aanwezig aan de buitenkant van het PostPunt

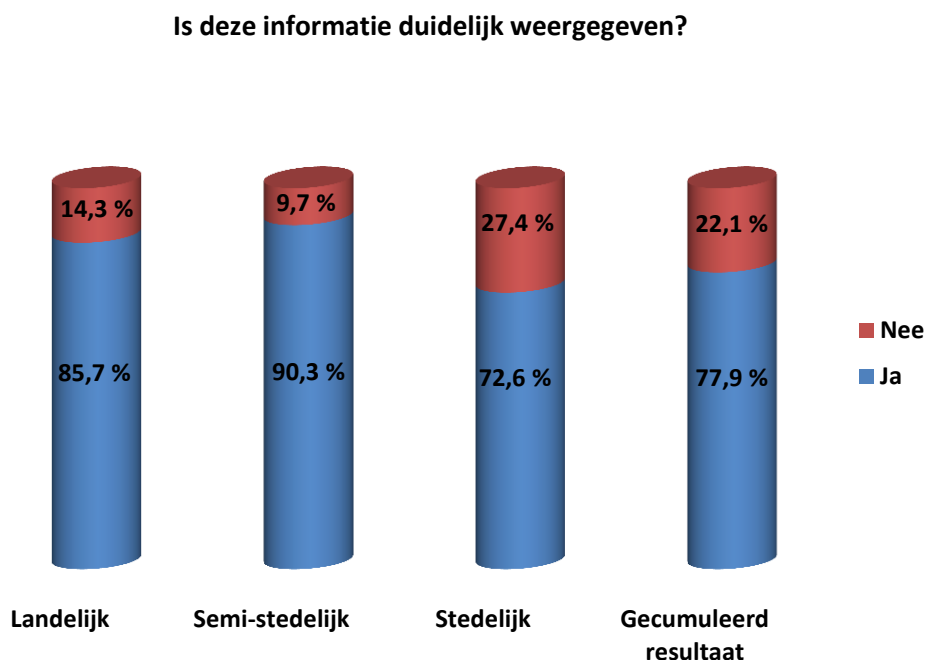


Bron: BIPT/MATH-X

<sup>96</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

De controle toont aan dat de openingsuren duidelijk leesbaar zijn in 86% van de landelijke PostPunten, in 90% van de semi-stedelijke PostPunten en in 73% van de stedelijke PostPunten.

Grafiek 19: zijn deze openingsuren duidelijk leesbaar aan de buitenkant van het PostPunt?



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.3.2.1.2. Affichage van de belangrijkste tarieven in het PostPunt

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>97</sup> nakomt die stelt dat bpost “op duidelijke en leesbare wijze de belangrijkste tarieven aan de binnenkant van het kantoor afficheert”.

Figuur 8: voorbeeld van een affiche met de belangrijkste tarieven in het PostPunt

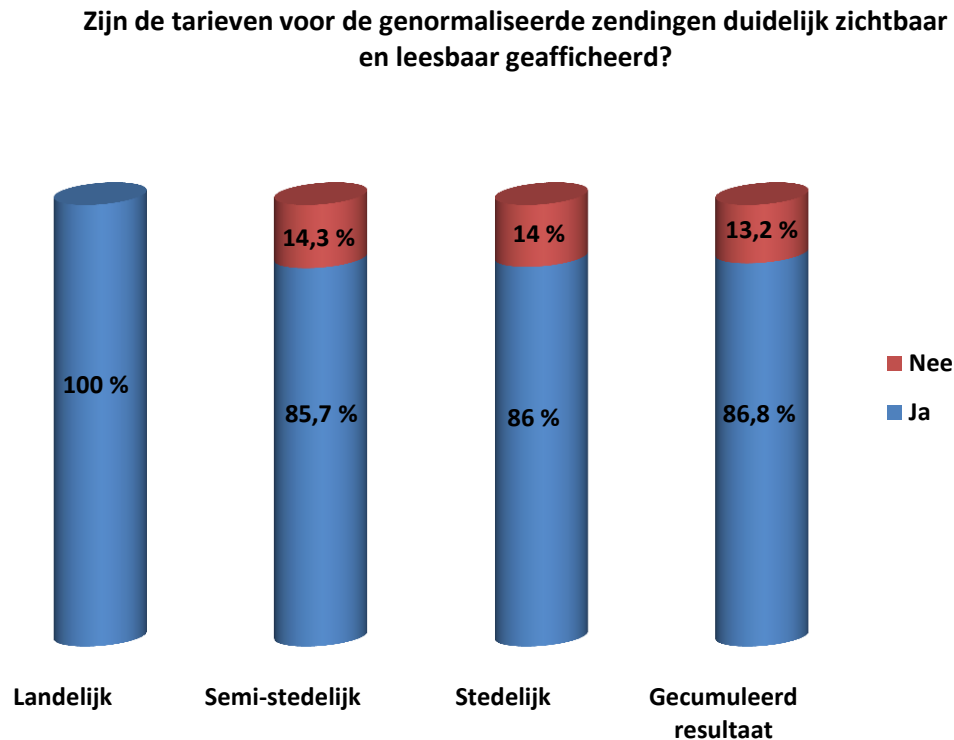
	Standaardprijs (vanaf 10 stuks)	Prijs van de postzegel per stuk
tot 50 g*	<b>€0,61/stuk</b>	<b>€0,71</b>
<small>* 50 g = een envelop + 9 A4-bladen</small>		
	Standaardprijs (vanaf 5 stuks)	Prijs van de postzegel per stuk
0 - 100 g	<b>€1,22 /stuk</b>	<b>€1,42</b>
+100 g - 350 g	<b>€1,83 /stuk</b>	<b>€2,13</b>
	Prijs voor aankoop in aantal <sup>P</sup>	Prijs van de postzegel per stuk
+350 g - 1 kg	<b>€3,05 /stuk</b>	<b>€3,55</b>
+1 kg - 2 kg	<b>€4,27 /stuk</b>	<b>€4,97</b>

Bron: bpost

<sup>97</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en Artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Uit de controle blijkt dat de tarieffiches beschikbaar zijn in 100% van de landelijke PostPunten en in 86% van de semi-stedelijke en stedelijke PostPunten.

Grafiek 20: zijn de tarieven voor de genormaliseerde zendingen duidelijk zichtbaar en leesbaar geafficheerd



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.3.2.1.3. Productbrochures

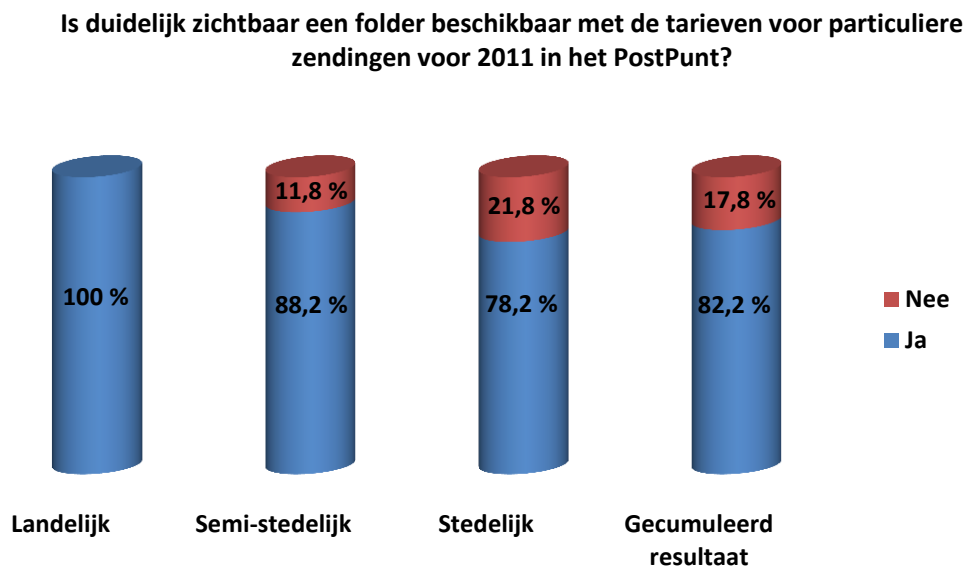
De aanwezigheid van de productbrochures in de PostPunten is getest aan de hand van twee belangrijke brochures met name de tariefbrochure “Tarieven 2011 voor particuliere zendingen” en de dienstbrochure “Mutapost”, namelijk de procedure voor het nasturen van correspondentie in geval van adreswijziging.

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>98</sup> nakomt die stelt dat bpost “in alle postkantoren brochures verstrekt met de belangrijkste basistarieven van de diensten die deel uitmaken van de universele dienst”. Deze verplichting is gecontroleerd aan de hand van de brochure “Tarieven 2011 voor particuliere zendingen”.

Uit de controle blijkt dat de desbetreffende tariefbrochure steeds beschikbaar is aan de balie van het PostPunt in de landelijke zones en in 88% van de semi-stedelijke PostPunten en 78% van de stedelijke PostPunten.

<sup>98</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

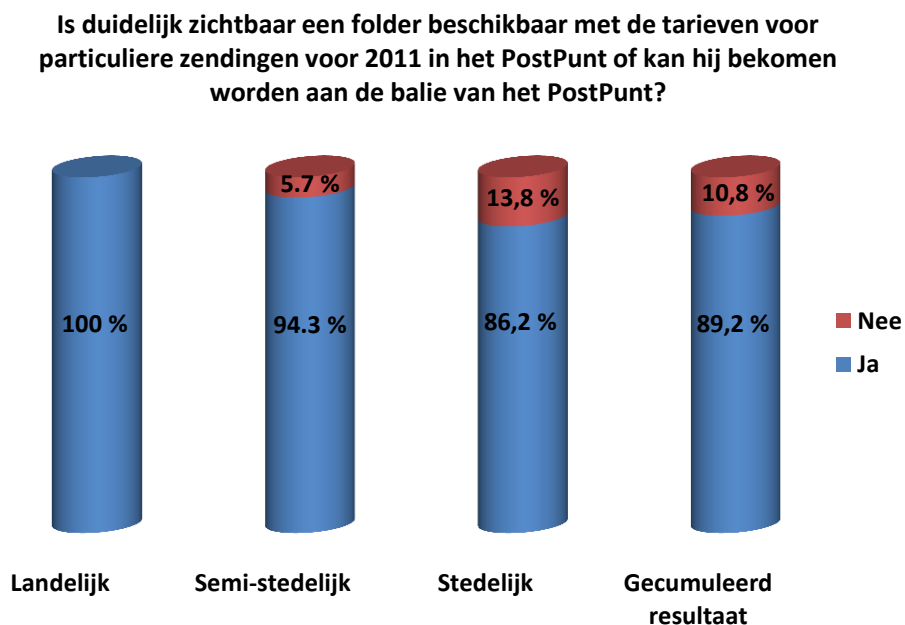
Grafiek 21: is de folder duidelijk zichtbaar in het PostPunt met de tarieven voor particuliere zendingen voor 2011?



Bron: BIPT/MATH-X

Indien bij de controle door het BIPT de folder niet beschikbaar was in de winkel, werd de folder gevraagd aan de balie van het PostPunt. Uit de controle blijkt dat in de semi-stedelijke en stedelijke postkantoren in 94% en 86% van de gevallen de brochure beschikbaar is aan de balie van het PostPunt of dat die aan de balie te verkrijgen is op eenvoudig verzoek. De folder was steeds beschikbaar in de landelijke PostPunten.

Grafiek 22: is de folder met de tarieven voor particuliere zendingen voor 2011 duidelijk zichtbaar in het PostPunt of kan hij op eenvoudig verzoek bekomen worden aan de balie van het PostPunt?



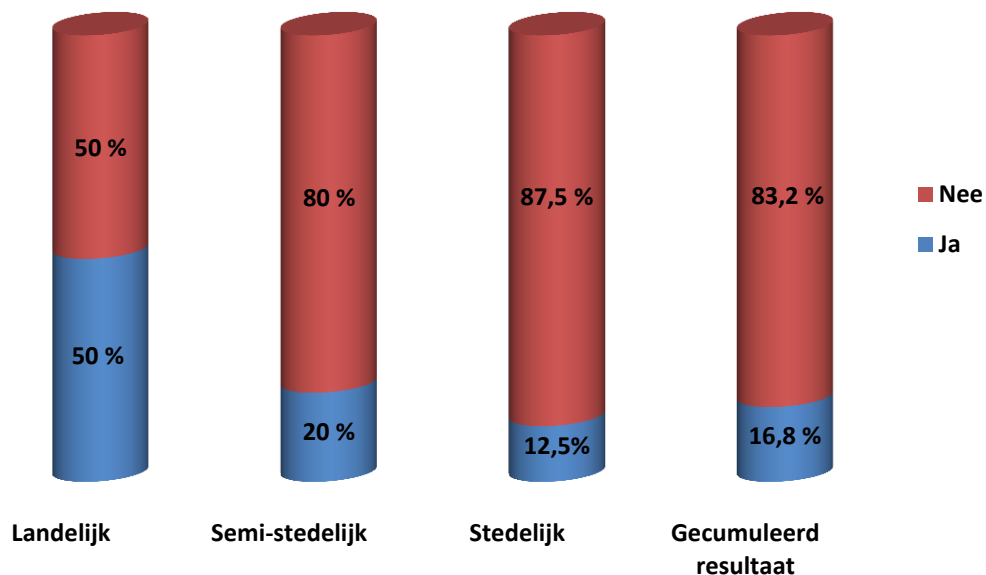
Bron: BIPT/MATH-X

Het BIPT controleert tevens of bpost de wettelijke bepaling<sup>99</sup> nakomt die stelt dat bpost “in alle postkantoren brochures verstrekt met een beschrijving van de dienst, die deel uitmaakt van de universele dienst met onder andere de toegangsvoorwaarden.” Deze verplichting werd gecontroleerd aan de hand van de brochure “Mutapost”.<sup>100</sup>

Tijdens de controle is vastgesteld dat de desbetreffende dienstbrochure beschikbaar is in 50% van de landelijke PostPunten, 20% van de semi-stedelijke PostPunten en slechts 13% van de stedelijke PostPunten.

Grafiek 23: is de folder duidelijk zichtbaar en beschikbaar in het PostPunt met de procedure voor het nasturen van correspondentie in geval van adreswijziging

**Is duidelijk zichtbaar een folder beschikbaar met de procedure voor het nasturen van correspondentie i.g.v. adreswijziging?**



Bron: BIPT/MATH-X

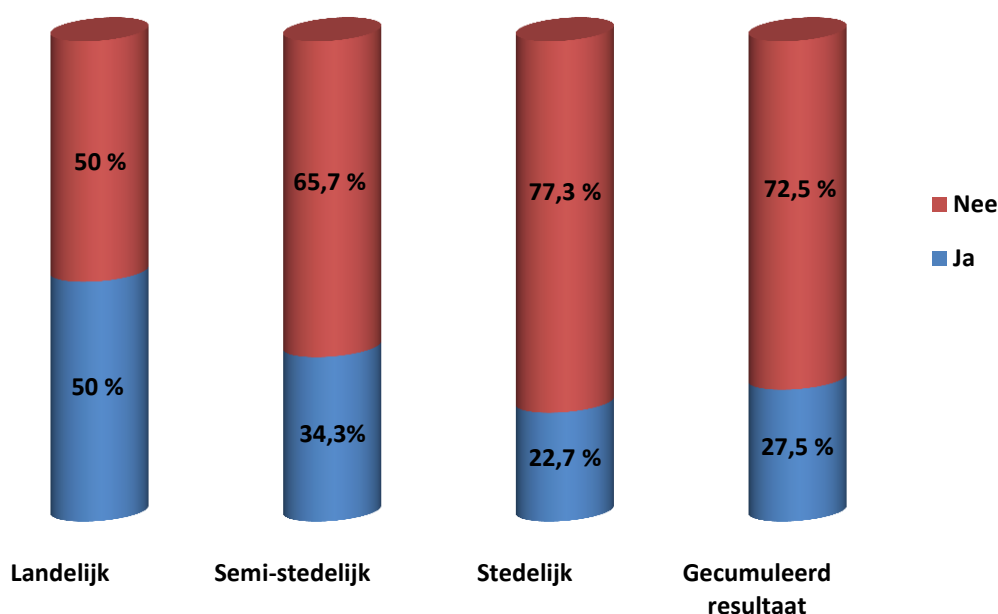
<sup>99</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

<sup>100</sup> Mutapost is een dienst voor het nasturen van correspondentie i.g.v. adreswijziging

Hierbij dient opgemerkt dat indien de folder niet beschikbaar was in de winkel, deze werd gevraagd aan de balie van het PostPunt. Uit de controle blijkt dat indien men de folder vraagt aan de balie de dienstbrochure “Mutapost” beschikbaar is in 50% van de landelijke PostPunten, 35% van de semi-stedelijke PostPunten en 23% van de stedelijke PostPunten.

Grafiek 24: is de folder met de procedure voor het nasturen van correspondentie i.g.v. adreswijziging duidelijk zichtbaar en beschikbaar in het PostPunt of kan hij op eenvoudig verzoek bekomen worden aan de balie van het PostPunt?

**Is duidelijk zichtbaar een folder beschikbaar met de procedure voor het nasturen van correspondentie i.g.v. adreswijziging of kan hij bekomen worden aan de balie van het PostPunt?**



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.3.2.2. De mondelinge informatieverstrekking

Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>101</sup> nakomt dat bpost “mondeling alle inlichtingen verstrekt betreffende de toegang tot de dienst, het tarief, het kwaliteitsniveau, de aansprakelijkheidsregeling en de klantenprocedure”.

Om de kwaliteit te beoordelen van de inlichtingen die aan de PostPunten worden verstrekt, zijn bij de controles mondelinge informatie-vragen gesteld aan de uitbaters van de PostPunten.

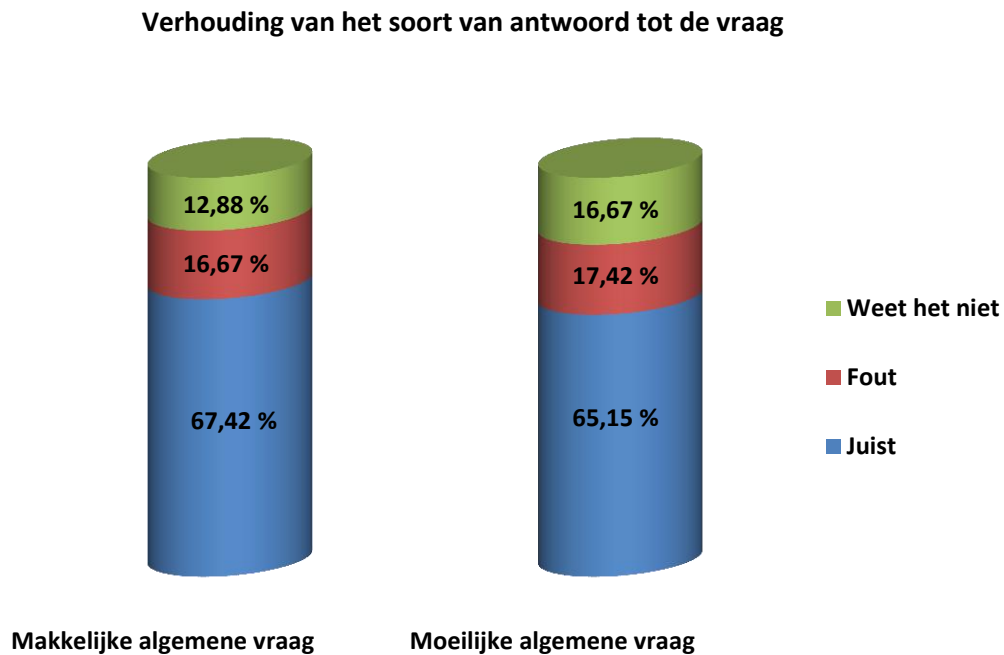
Zoals reeds hierboven is uiteengezet zijn in elk onderzocht PostPunt twee informatie vragen gesteld, namelijk een gemakkelijke en een moeilijke vraag. Gemakkelijke vragen zijn vragen waarbij normaal gesproken geen aanvullend opzoekingswerk vereist is om ze te beantwoorden terwijl de moeilijke vragen betrekking hebben op minder vaak voorkomende diensten of op opties die aan sommige producten verbonden zijn.

<sup>101</sup> Artikel 144bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en artikel 15 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Dezelfde aanpak is gevolgd bij het controleren van de informatieverstrekking in de postkantoren. De vragenlijst is aangepast aan de specificiteit van die punten. Het productengamma<sup>102</sup> in de PostPunten is immers beperkter en omvat geen openbare diensten<sup>103</sup>.

Uit de controle blijkt dat in 67% van de PostPunten de antwoorden correct waren voor de gemakkelijke vraag en 65% van de antwoorden correct waren voor de moeilijke vraag. Dit betekent dat de resultaten voor de mondelinge informatieverstrekking in de PostPunten ongeveer 30% lager zijn dan in de postkantoren.

Grafiek 25: verhouding van het soort van antwoord tot de vraag



Bron: BIPT/MATH-X

<sup>102</sup> Productengamma in het PostPunt:

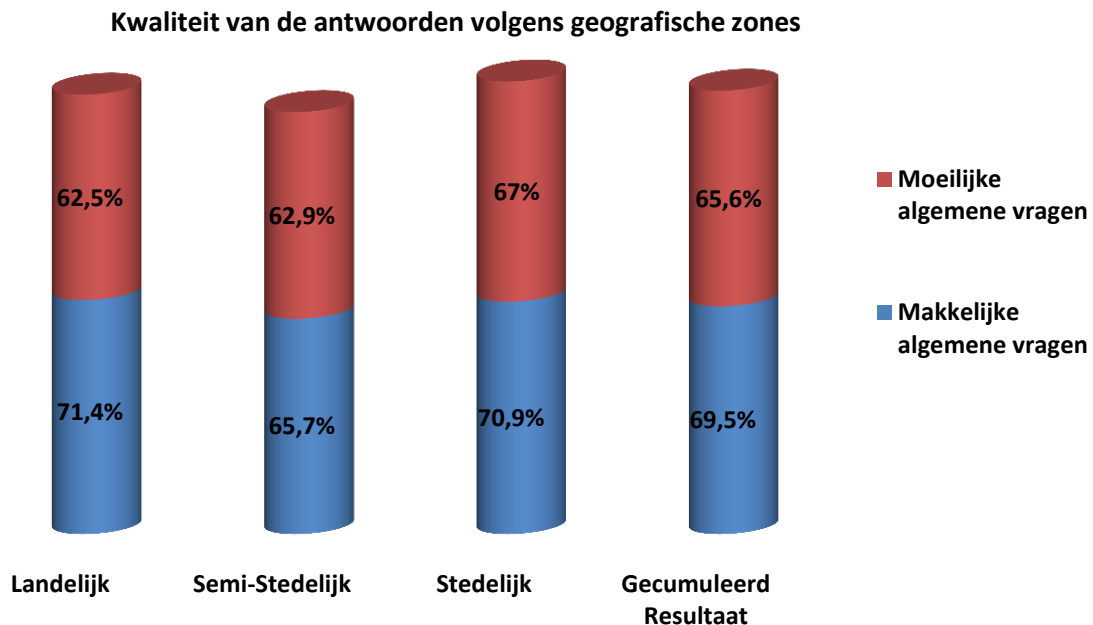
- postale zendingen afgeven voor verzending, onder andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen;
- aangetekende zendingen en postpakketten afhaken nadat zij eerst thuis zijn aangeboden;
- verkoop van postzegels;
- aanvaarden van stortingen tot 300 EUR;
- de verkoop van fiscale zegels en boetezegels.

<sup>103</sup> Volgens artikel 2 van het vierde beheerscontract dat gesloten is tussen bpost en de Staat is bpost immers belast met de volgende openbare diensten:

- de vervroegde krantenbedeling;
- de bedeling van tijdschriften;
- de bezorging van verkiezingsdrukwerk;
- bijzondere tarieven voor postzendingen verstuurd door VZW's;
- de bestelling van sommige brievenpostzendingen die onder het stelsel van de portvrijdom vallen;
- een aantal financiële diensten, zoals de uitgifte en de betaling van postwissels of de ontvangst van geldstortingen;
- de betaling aan huis van ouderdomspensioenen;
- de uitbetaling van presentiegelden bij verkiezingen;
- het boeken van verkeersboetes;
- de verkoop van visverloven.

De resultaten van de controles van de twee bovenstaande vragen is opgesplitst volgens de drie relevante geografische zones. Op basis van deze grafiek kan vastgesteld worden dat de mondelinge informatievertrekking het best is in de stedelijke PostPunten.

Grafiek 26: correcte antwoorden volgens de geografische zones



Bron: BIPT/MATH-X

### 6.3.2.3. De toegankelijkheid voor personen met een handicap

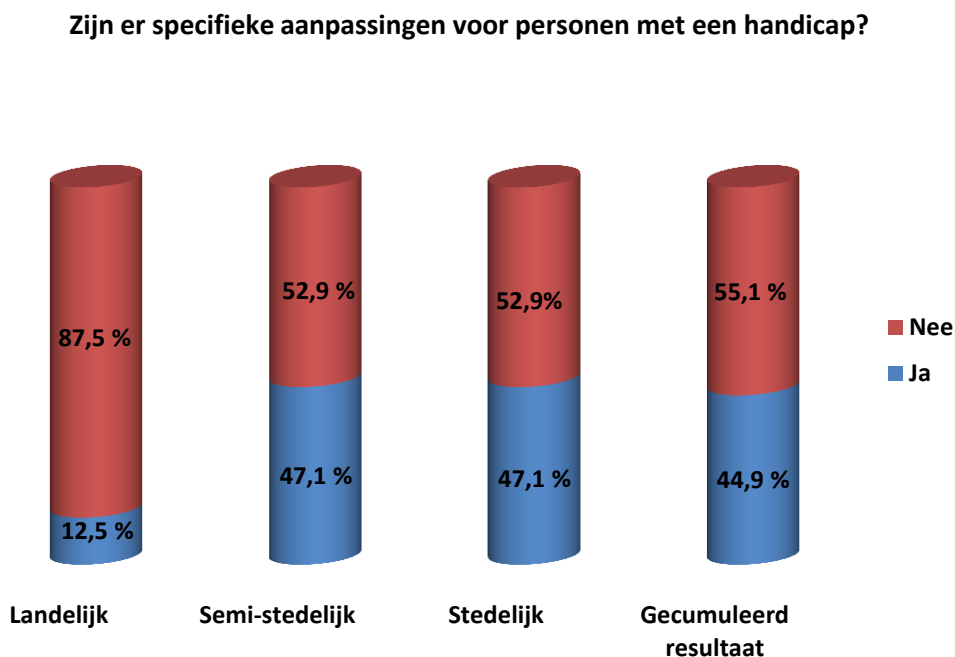
Het BIPT controleert of bpost de wettelijke bepaling<sup>104</sup> nakomt dat bpost “redelijke inspanningen levert om via een middelenverbintenis structurele aanpassingen te doen bij PostPunten in het geval van verbouwingen mits de stedelijke voorschriften en de huurcontracten het toelaten en voor zover de kosten van de aanpassingen redelijk zijn”.

Het regelgevend kader spreekt van “structurele aanpassingen”. Hierbij dient opgemerkt dat het wettelijk kader niet aangeeft wat “structureel” omvat. Het is uiteraard moeilijk om in het kader van een controle te verifiëren of er een “aanpassing” plaatsgevonden heeft aangezien dit een vaststelling van de staat vóór de aanpassing vereist.

Tijdens de controle is bijgevolg geverifieerd of er zichtbare structurele elementen zijn voor de toegankelijkheid voor personen met een handicap. De onderstaande grafiek toont de resultaten van de door het BIPT uitgevoerde controles, met name in hoeveel PostPunten er structurele aanpassingen zijn om de toegankelijkheid voor personen met een handicap te verhogen.

<sup>104</sup> Artikel 21 van het vierde beheerscontract tussen de Staat en bpost

Grafiek 27: zijn er specifieke voorzieningen voor personen met een handicap



Bron: BIPT/MATH-X

#### 6.4. Conclusies en maatregelen

De uitgebreide controle uitgevoerd op het terrein door het BIPT leidt tot een reeks vaststellingen in verband met de naleving door bpost van de gecontroleerde wettelijke verplichtingen.

Uit de controle van de rode postbussen blijkt dat bpost zijn wettelijke verplichting bijna steeds nakomt om een indicatie te geven van het uur van de laatste nuttige lichting van de rode postbus alsook om het adres te vermelden van een andere brievenbus met een latere lichting.

Wat het lichtingsuur van de brievenbussen betreft blijkt dat in meer dan 70% van de landelijke zones en in meer dan 60% van de semi-stedelijke zones het laatste lichtingsuur in de voormiddag is (tot 12 uur) en dit in tegenstelling tot de stedelijke zones waar een derde van de brievenbussen een lichting heeft in de voormiddag.

Het specifieke lichtingsuur is geen wettelijke verplichting maar bpost is wel wettelijk verplicht om in elke gemeente minstens één postbus te hebben met één laatste lichting om 17 uur of 19 uur in de gemeenten waar dit gerechtvaardigd is volgens bpost.

Alhoewel het BIPT geen volledige verificatie uitgevoerd heeft inzake de naleving van deze verplichting, kan men op basis van de steekproef redelijkerwijs aannemen dat bpost beschikt over een netwerk van postbussen waarbij er in elke gemeente minstens één postbus is met een laatste lichting om 17 uur of 19 uur, zoals voorgeschreven in het regelgevend kader.

Uit de controle van de postkantoren blijkt dat bpost zijn wettelijke verplichtingen zeer goed nakomt. Zo zijn qua schriftelijke informatieverstrekking de resultaten zeer goed voor de vermelding van de openingsuren en de aanwezigheid van de productbrochures maar de affichage van de belangrijkste tarieven is nog vatbaar voor verbetering. Uit de controle van de

mondelijke informatieverstrekking blijkt dat die goed is, doch iets minder op het vlak van de openbare diensten. Wat de toegankelijkheid voor de personen met een handicap betreft alsook de openingsuren buiten de kantooruren, zijn er geen expliciete en precieze wettelijke doelstellingen maar meer dan 90% van de postkantoren heeft minstens openingsuren na 17 uur en/of is open op zaterdag.

Uit de controle van de PostPunten blijkt dat er een rotatie is van de PostPunten. Op het moment van de controles was meer dan 10 % van de PostPunten gesloten wegens stopzetting van de samenwerking met bpost, jaarlijks verlof of waren ze enkel toegankelijk voor specifieke klanten (voorbeeld PostPunt bij Belgacom en de Europese Commissie). Uit de controle blijkt dat bpost zijn wettelijke verplichtingen met betrekking tot de PostPunten niet altijd nakomt. Zo zijn de resultaten op het vlak van de schriftelijke informatieversterking in de PostPunten bevredigend voor de affichage van de openingsuren en de tarieven. Wat aanwezigheid van productbrochures betreft, zijn de resultaten wisselend. Op het vlak van de mondelinge informatieverstrekking wordt er minder goed gescoord. Wat betreft de toegankelijkheid voor de personen met een handicap alsook de openingsuren is er geen expliciete precieze wettelijke doelstelling.

Dit betreft uiteraard een eerste terreincontrole door het BIPT. Bpost wordt verzocht om alle wettelijke verplichtingen te vervullen: niet alleen in zijn eigen postkantoren, maar ook in zijn PostPunten. Het feit dat deze PostPunten uitgebaat worden door derden, stelt bpost niet vrij om niet te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die zijn opgenomen in de Postwet en het beheerscontract, onder andere op het vlak van informatieverstrekking.

## Hoofdstuk 7: verwerking van bpost-gegevens van het mail- en retailnetwerk in geografische postale kaarten

### 7.1. Inleiding: wat wordt in kaart gebracht

Het BIPT heeft op basis van gegevens afkomstig van bpost<sup>105</sup> getracht om het retailnetwerk van bpost, in het bijzonder de postkantoren en PostPunten enerzijds en anderzijds ook een deel van het mailnetwerk, meer specifiek de rode postbussen van bpost, in kaart te brengen.

### 7.2. Spreiding en dichtheid van het mail- en retailnetwerk

Drie elementen die betrekking hebben op de spreiding en de dichtheid van het netwerk worden in kaart gebracht.

De spreiding van de postale service-punten (postkantoren en PostPunten) per gemeente (stad) over het Belgische grondgebied, namelijk het aantal postale service-punten (postkantoren en PostPunten) per gemeente wordt weergegeven.

Verder wordt de geografische dichtheid van de postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens bevolkingsdichtheid en oppervlakte<sup>106</sup> aangegeven.

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

Deze kaarten verschaffen relevante informatie over het mail- en retailnetwerk van bpost. De kaarten zijn gebaseerd op gegevens overgezonden door bpost aan het BIPT op 2 juni 2011 en 6 juli 2011 naar aanleiding van schriftelijke vragen van het BIPT van 12 mei en 21 juni 2011. In zijn schrijven merkte bpost op dat de gevraagde informatie eveneens beschikbaar is op de bpost-website<sup>107</sup> via een zoekmachine die het mogelijk maakt de informatie over postbussen, postkantoren en PostPunten per postcode te krijgen alsook de visuele locatie. Verder heeft het BIPT de gegevens<sup>108</sup> gebruikt van de FOD Economie met betrekking tot de oppervlakte en de bevolkingsdichtheid per gemeente (stad).

---

<sup>105</sup> Gegevens van bpost van 2 juni 2011 en 6 juli 2011 betreffende de rode postbussen, postkantoren en PostPunten

<sup>106</sup> Continue schaal is een schaal waarbij elke waarde een aparte kleur krijgt

<sup>107</sup> <http://www.bipt.be>

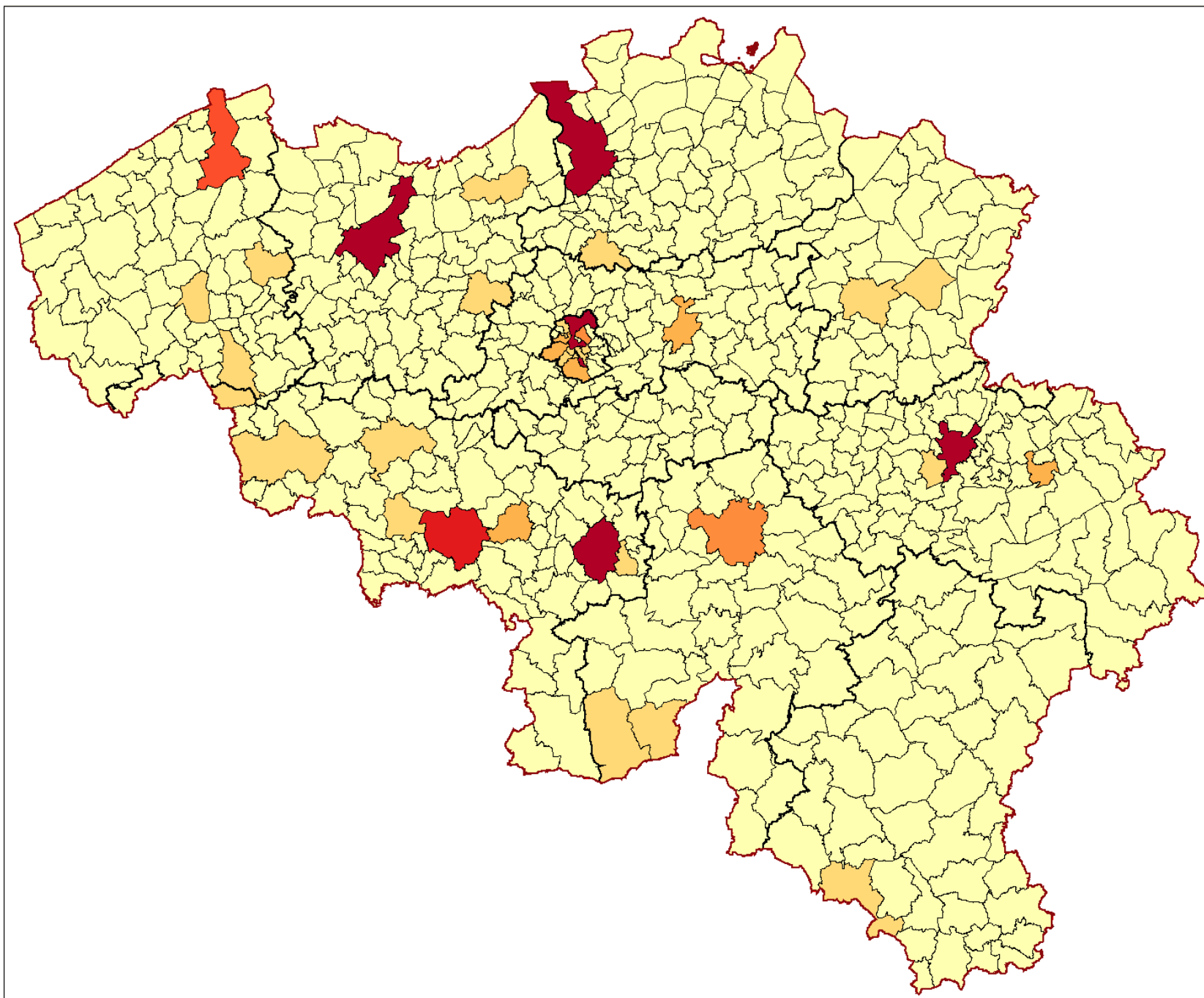
<sup>108</sup> Gebaseerd op de gegevens van het jaar 2008

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

### 7.2.1.1. Postkantoren per gemeente

Op basis van deze kaart kan nagegaan worden of bpost beschikt over minimaal één postkantoor per gemeente zoals wettelijk voorgeschreven in artikel 20, 3.2. van het vierde beheerscontract. Deze kaart geeft aan hoeveel postkantoren er zijn per gemeente. Er kan vastgesteld worden dat in elke gemeente op zijn minst één postkantoor aanwezig is, wat een expliciete wettelijke bepaling is. Men stelt vast dat de grote stedelijke agglomeraties zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik, beschikken over 7 of meer postkantoren. De kleinere centrumsteden zoals Brugge, Leuven en Namen hebben 3 of meer postkantoren. Daarnaast zijn er nog meer dan 10 gemeenten met twee postkantoren maar het overgrote deel van de Belgische gemeenten heeft 1 postkantoor. In 2011 had bpost in totaal 685 postkantoren.

Kaart 13: postkantoren per gemeente



Legende: aantal postkantoren per gemeente (stad)

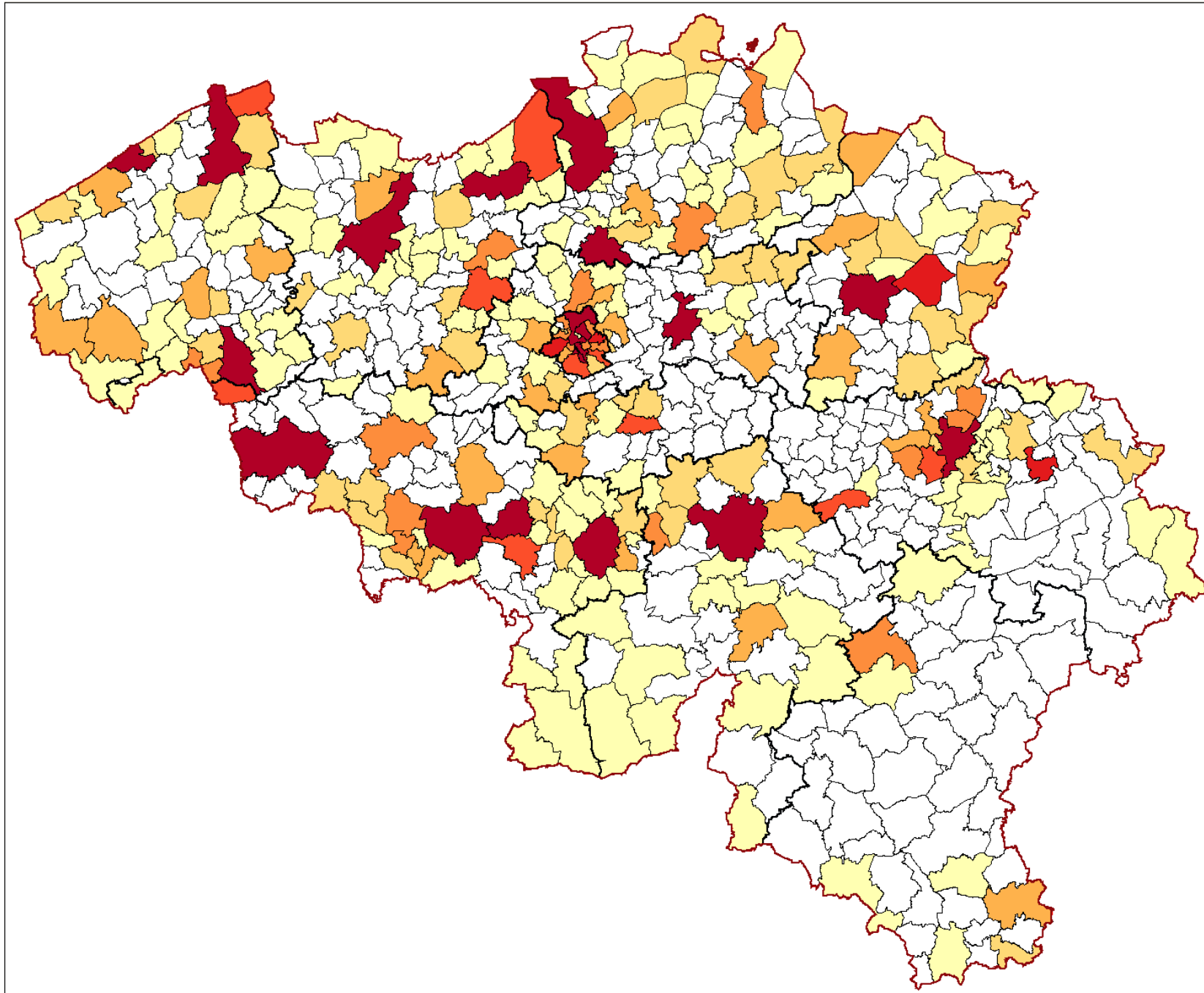
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Bron: BIPT, januari 2012 op basis van informatie van bpost van 6 juli 2011

### 7.2.1.2. PostPunten per gemeente

Deze kaart geeft aan hoeveel PostPunten er zijn per gemeente. De PostPunten zijn meer geconcentreerd. Verder stelt men vast dat de meeste PostPunten zich bevinden in de grote stedelijke agglomeraties zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik, maar ook kleinere centrumsteden zoals Brugge, Hasselt, Leuven, ... hebben 7 of meer PostPunten. In de meeste landelijke gemeenten zijn er geen PostPunten. In 2011 had bpost in totaal 695 PostPunten.

Kaart 14: PostPunten per gemeente



Legende: aantal PostPunten per gemeente (stad)

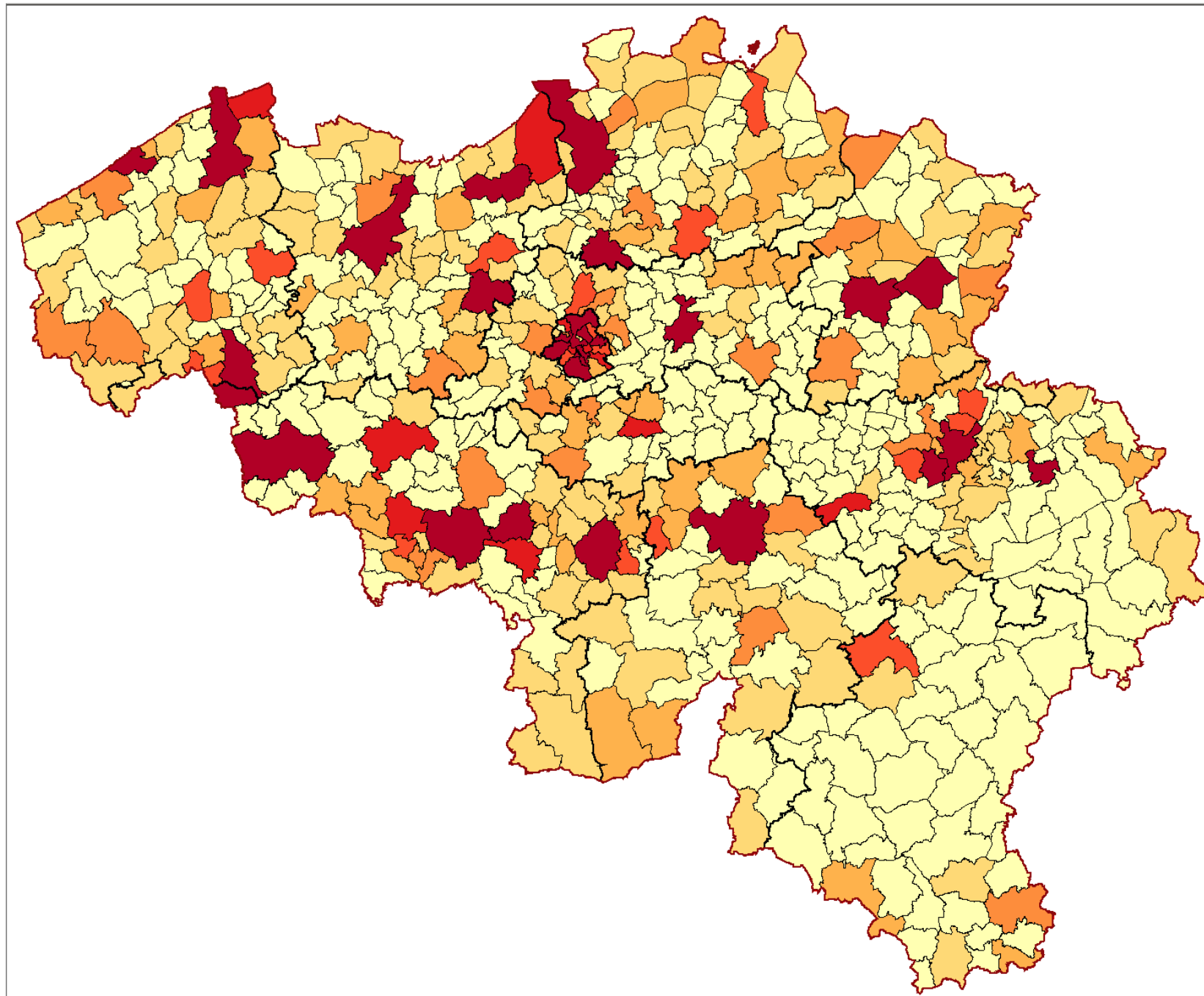
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Bron: BIPT, januari 2012 op basis van informatie van bpost van 6 juli 2011

### 7.2.1.3. Postale service-punten per gemeente (discrete schaal)

Deze kaart geeft aan hoeveel postale service-punten (postkantoren en PostPunten samen) er zijn per gemeente (stad). Op basis van deze kaart stelt men vast dat het merendeel van de gemeenten beschikken over één postaal service-punt in casu een postkantoor. Vervolgens zijn er ook veel gemeenten met één postkantoor en één PostPunt. In de stedelijke gebieden is een ruimer aanbod van postale service-punten, namelijk een combinatie van postkantoren en PostPunten. In 2011 had bpost in totaal 1380 postale service-punten.

Kaart 15: postale service-punten per gemeente



Legende: aantal postale service-punten per gemeente (stad)

0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

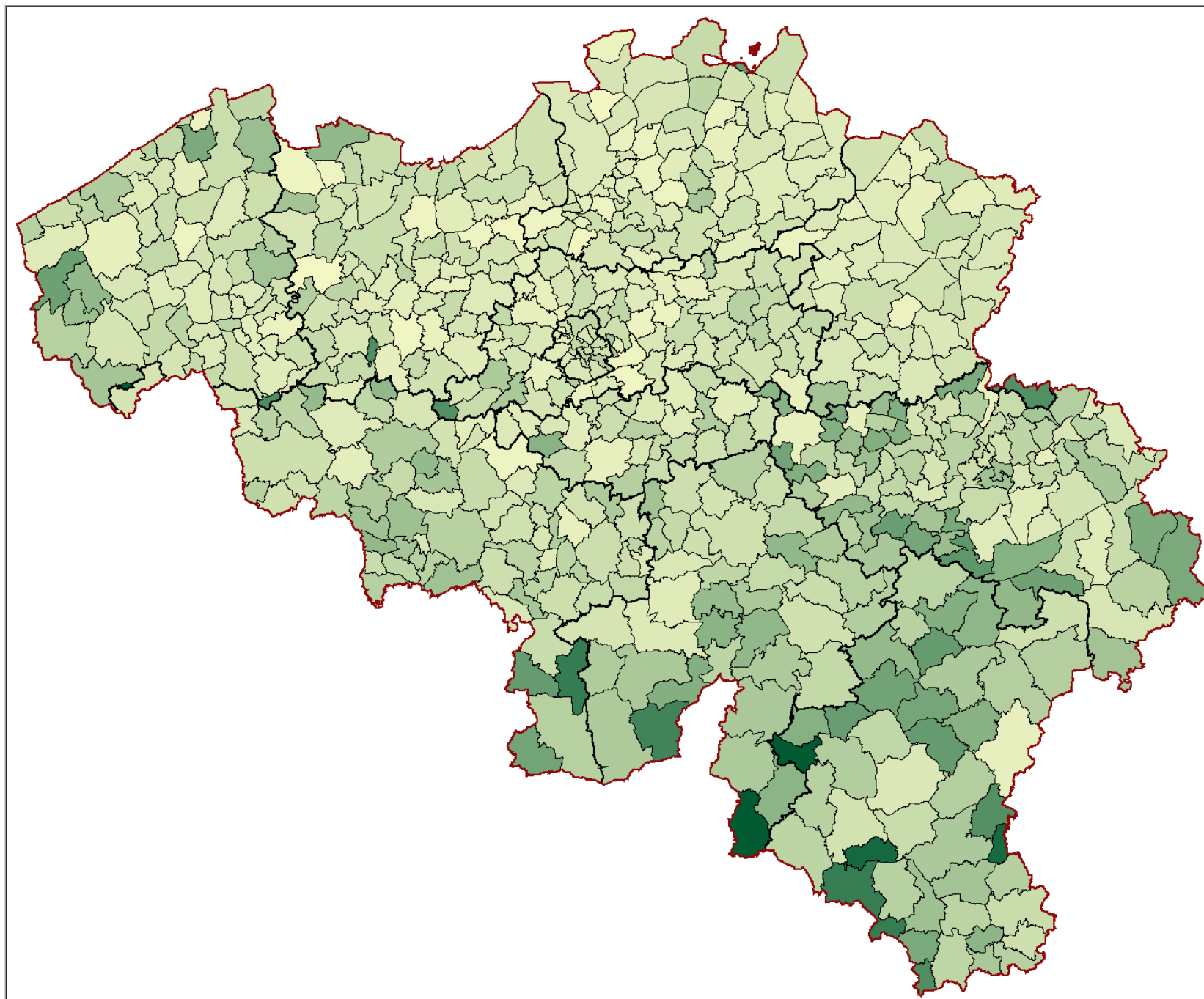
Bron: BIPT, januari 2012 op basis van informatie van bpost van 6 juli 2011

## 7.2.2. Kaarten inzake postale service-punten volgens de bevolkingsdichtheid en de oppervlakte

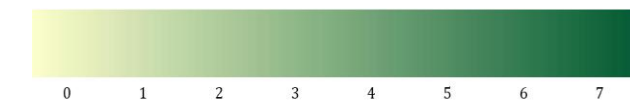
### 7.2.2.1. Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners – continue schaal)

Op basis van deze kaart kan vastgesteld worden hoeveel postale service-punten (postkantoren en PostPunten samen) er zijn per 10.000 inwoners. De lichtgroene zones hebben het minste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners terwijl de donkergroene zones het meeste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners hebben. In de landelijke zones zijn er het meeste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners terwijl in de stedelijke zones er het minste aantal postale service-punten zijn per 10.000 inwoners. Samenvattend stelt men vast dat er meer postale service-punten zijn per 10.000 inwoners in de landelijk zones. Dit lijkt ook logisch gezien bpost wettelijk verplicht is volgens het vierde beheerscontract op zijn minst één postkantoor te hebben per gemeente. Tevens moet voor elk postaal service-punt met een basisassortiment zich op een maximale afstand van 10 kilometer over de weg, een postkantoor met een volledig assortiment bevinden.

Kaart 16: postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postale service-punten per 10.000 inwoners)



Legende: aantal postale service-punten per 10.000 inwoners (continue schaal).

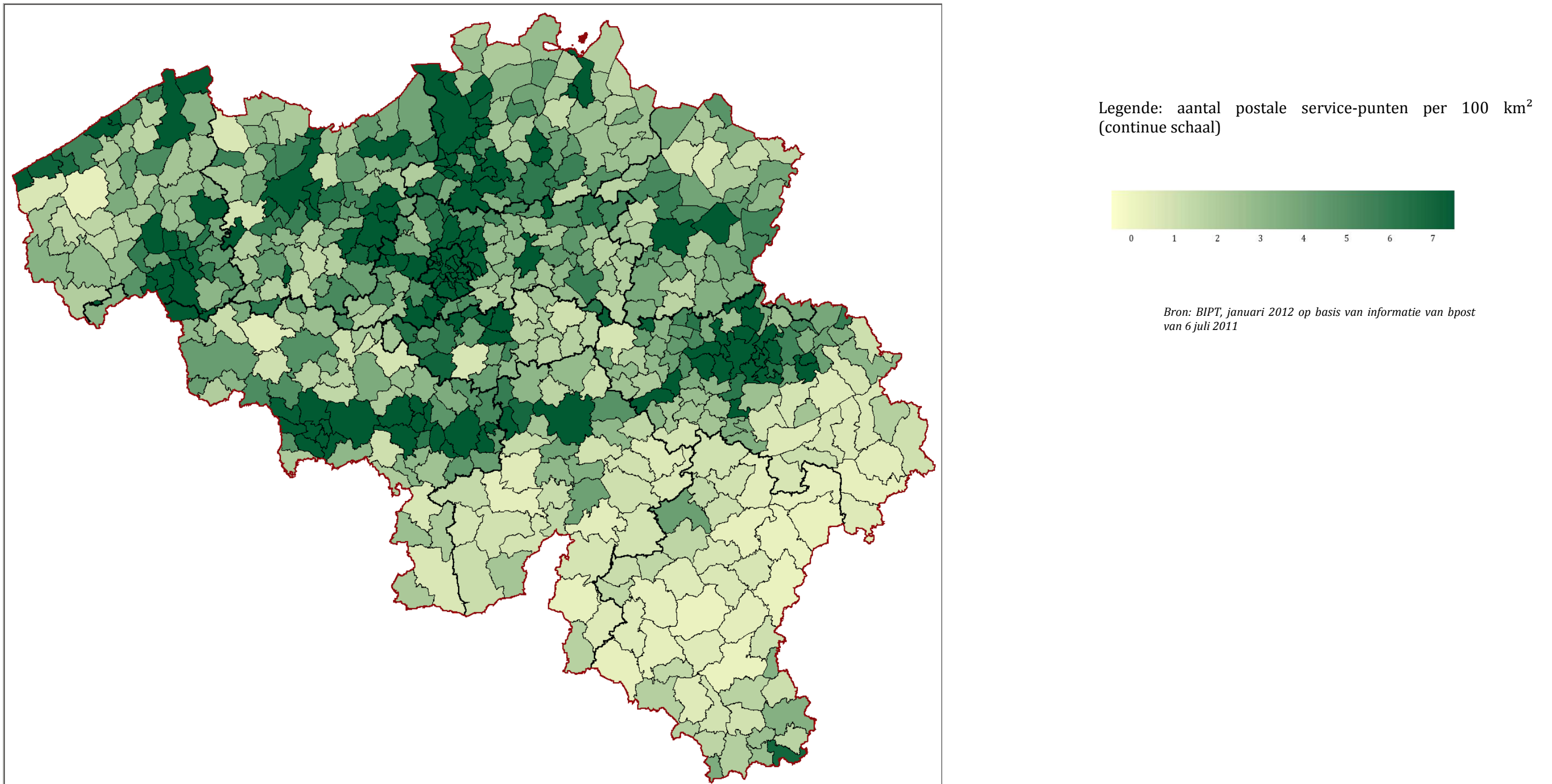


Bron: BIPT, januari 2011 op basis van informatie van bpost van 6 juli 2011

### 7.2.2.2. Postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> - continue schaal)

Op basis van deze kaart kan men vaststellen hoeveel postale service-punten (postkantoren en PostPunten samen) er zijn per 100 km<sup>2</sup>. De lichtgroene zones hebben het minste aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> terwijl de donkergroene zones het meeste aantal postale service-punten hebben per 100 km<sup>2</sup>. In de landelijke zones zijn er het minste aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup> terwijl er in de stedelijke zones het meeste aantal postale service-punten zijn per 100 km<sup>2</sup>. Samenvattend stelt men vast dat de postale service-punten voornamelijk geconcentreerd zijn in de stedelijke zones. Dit lijkt ook logisch gezien de hoge bevolkingsdichtheid in deze stedelijke zones. Verder is ook de dienstensector vaak gevestigd in deze stedelijke zones en moeten deze bedrijven ook vaak toegang hebben tot de postale service-punten voor onder andere het afhalen van aangetekende zendingen en pakjes.

Kaart 17: postale service-punten (postkantoren en PostPunten) volgens de oppervlakte (aantal postale service-punten per 100 km<sup>2</sup>)

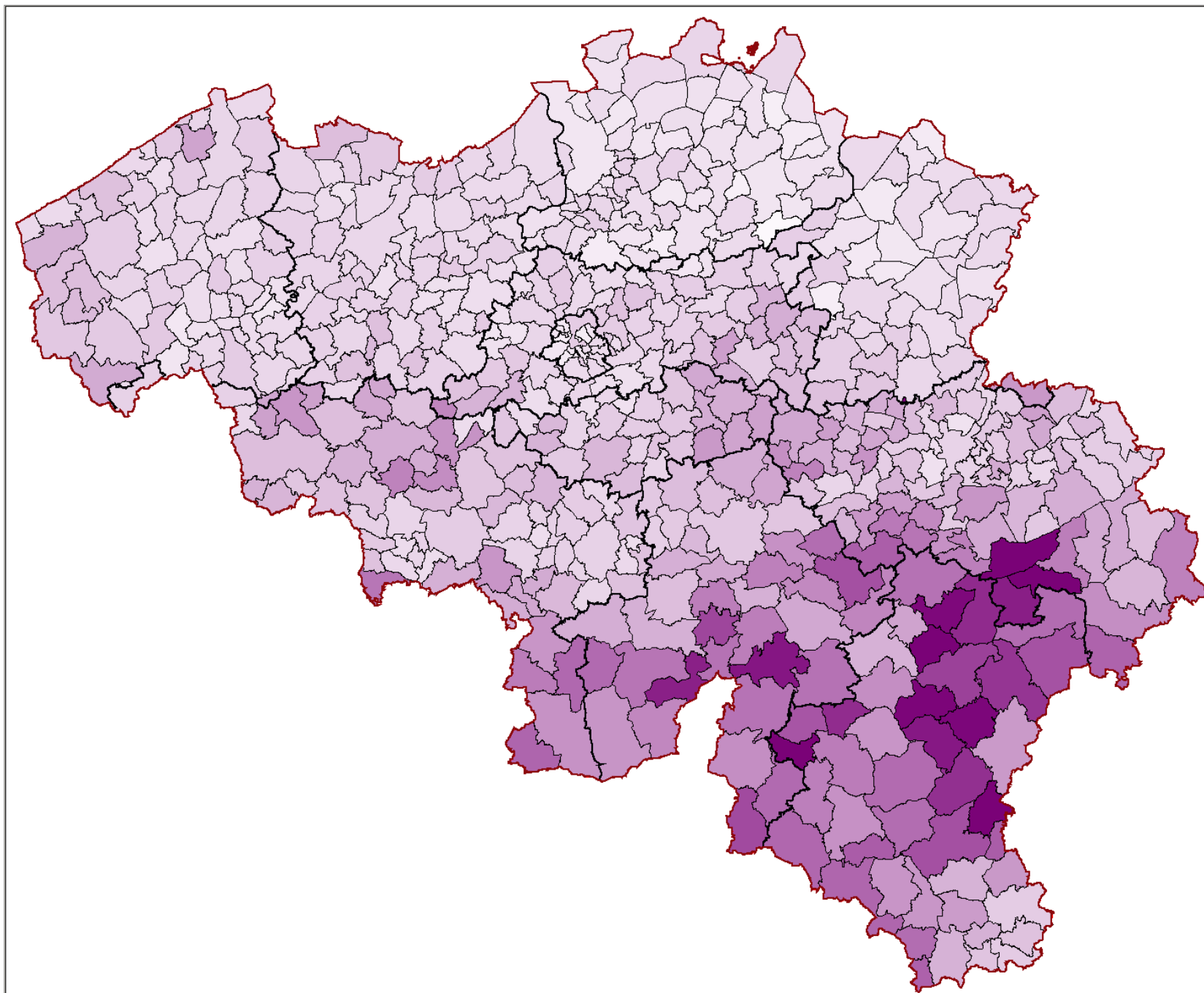


### 7.2.3. Kaarten inzake rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid en oppervlakte

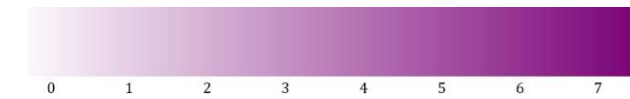
#### 7.2.3.1. Rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners – continue schaal)

Op basis van deze kaart kan men vaststellen hoeveel rode postbussen er zijn per 1.000 inwoners. De lichtpaarse zones hebben het minste aantal postbussen per 1.000 inwoners terwijl de donkerpaarse zones het meeste aantal postbussen hebben per 1.000 inwoners. In de landelijke zones zijn er het meeste aantal postbussen per 1.000 inwoners terwijl in de stedelijke zones er het minste aantal postbussen zijn per 1.000 inwoners. Samenvattend stelt men vast dat er meer postbussen zijn per 1.000 inwoners in de landelijk zones. Dit lijkt ook logisch gezien bpost wettelijk verplicht is volgens artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven op zijn minst een postbus te hebben per gemeente, met inbegrip van de gefusioneerde gemeenten (2359 gemeenten) die op 31 december 1971 een afzonderlijke bestuurlijke eenheid vormden.

Kaart 18: rode postbussen volgens de bevolkingsdichtheid (aantal postbussen per 1.000 inwoners)



Legende: aantal postbussen per 1.000 inwoners  
(continue schaal)

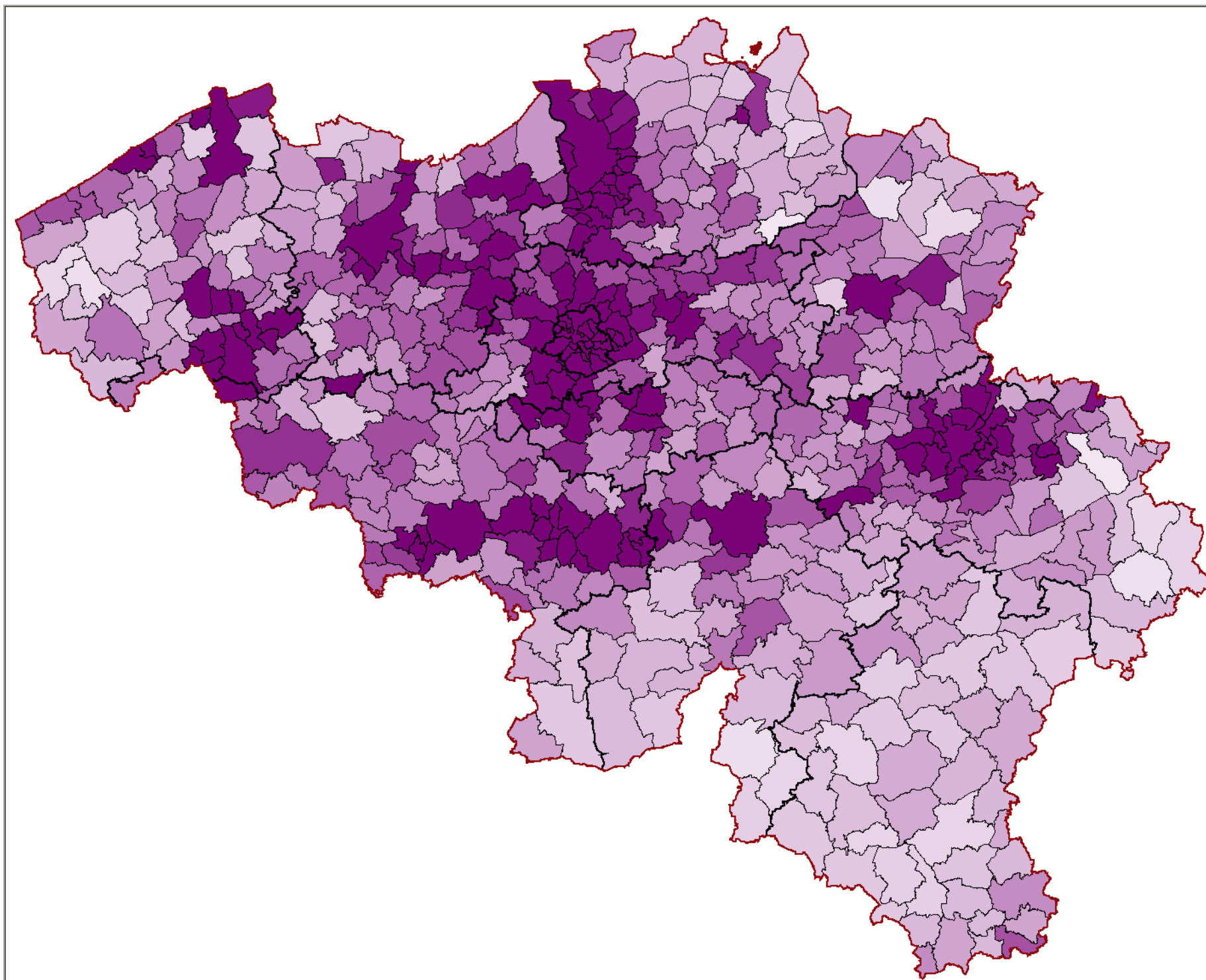


Bron: BIPT, januari 2012 op basis van informatie van bpost van 6 juli 2011

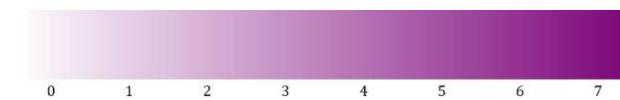
### 7.2.3.2. Rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup> - continue schaal)

Op basis van deze kaart kan men vaststellen hoeveel postbussen er zijn per 10 km<sup>2</sup>. De lichtpaarse zones hebben het minste aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup> terwijl de donkerpaarse zones het meeste aantal postbussen hebben per 10 km<sup>2</sup>. In de landelijke zones zijn er het minste aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup> terwijl er in de stedelijke zones het meeste aantal postbussen zijn per 10 km<sup>2</sup>. Samenvattend stelt men vast dat de postbussen voornamelijk geconcentreerd zijn in de stedelijke zones. Dit lijkt ook logisch gezien de hoge bevolkingsdichtheid in deze stedelijke zones. Verder is ook de dienstensector vaak gevestigd in deze stedelijke zones en moeten deze bedrijven ook vaak toegang hebben tot de postbus voor het deponeren van de bedrijfs correspondentie.

Kaart 19: rode postbussen volgens de oppervlakte (aantal postbussen per 10 km<sup>2</sup>)



Legende: aantal postbussen per 100 km<sup>2</sup>  
(continue schaal)



Bron: BIPT, januari 2012 op basis van informatie van bpost van 6 juli 2011

### 7.3. Conclusies

De geografische kaarten geven relevante informatie over het mail- en retailnetwerk van bpost maar kunnen niet gebruikt worden om de wettelijke verplichtingen van bpost te controleren die vastgesteld zijn in het regelgevend kader met betrekking tot mail<sup>109</sup> en retail<sup>110</sup>.

Op basis van kaart 13 stelt men wel vast dat bpost beschikt over minimaal één postkantoor per gemeente zoals wettelijk voorgeschreven<sup>111</sup>.

Men stelt vast dat de grote agglomeraties zoals Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik beschikken over 7 of meer postkantoren. De PostPunten zijn meer geconcentreerd in de stedelijke zones en in de meeste landelijke gemeenten zijn er geen PostPunten. Verder beschikken de meeste gemeenten over één postaal service-punt, in casu een postkantoor. Vervolgens zijn er ook veel gemeenten met één postkantoor en één PostPunt. In de stedelijke gebieden is er een ruimer aanbod van postale service-punten, namelijk een combinatie van postkantoren met PostPunten. In 2011 had bpost in totaal 1380 postale service-punten waarvan 685 postkantoren en 695 PostPunten.

Indien men de postale service-punten berekent volgens de bevolkingsdichtheid en oppervlakte stelt men vast dat de landelijke zones het grootste aantal postale service-punten heeft per 10.000 inwoners maar in de stedelijke zones zijn er de meeste postale service-punten per 100 km<sup>2</sup>. Hetzelfde fenomeen stelt men vast voor de rode postbussen.

---

<sup>109</sup> Het mailnetwerk van bpost is de basisinfrastructuur van bpost bestaande uit het ophalings-, sorteer-, transport- en distributienetwerk teneinde zijn universeledienstverlening en andere taken van openbare dienst te kunnen uitvoeren

<sup>110</sup> Het retailnetwerk van bpost bestaat uit de postkantoren en PostPunten van bpost

<sup>111</sup> Artikel 20, 3.2. van het vierde beheerscontract

## Hoofdstuk 8: controle van de verzendingstermijnen

### 8.1. Inleiding: wat wordt er gecontroleerd ?

Het BIPT controleert jaarlijks de verzendingstermijnen van de volgende vijf universele postdiensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket<sup>112</sup>:

1. de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen (kwaliteitsdoelstelling is Dag + 1);
2. de binnenlandse niet-prioritaire stukpostzendingen (kwaliteitsdoelstelling is Dag +1);
3. de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (kwaliteitsdoelstelling is Dag +1);
4. de binnenlandse stukpost-postpakketten (kwaliteitsdoelstelling is Dag + 2);
5. de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire stukpostbriefwisseling (kwaliteitsdoelstelling is Dag + 2).

De verzendingstermijnen zijn D+1 voor de eerste drie postdiensten en D+2 voor de laatste twee postdiensten. Voor elke postdienst van het kleingebruikerspakket wordt het percentage gemeten waarvoor de respectieve verzendingstermijnen werden gerealiseerd (m.a.w. het percentage van de zendingen die op tijd besteld worden).

Het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket wordt in overleg tussen bpost en het BIPT jaarlijks getoetst aan de werkelijkheid.

In punt 5.3. wordt de methode van de meting in detail besproken. In de onderstaande tabel 13 vindt men de samenvatting van de methode.

Tabel 13: kernelementen van de controles van de verzendingstermijnen

	<b>Prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen</b>	<b>Aangetekende zendingen en stukpostpakketten</b>	<b>Binnenkomende prioritaire stukpostzendingen</b>
<b>Wat ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eind-tot-eindmeting</li> <li>▪ meting eenheid D+1 (prioritaire post) / D+2 (niet-prioritaire mail)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eind-tot-eindmeting</li> <li>▪ meting eenheid D+1/D+2 o.b.v. dienstaanbod</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eind-tot-eindmeting</li> <li>▪ meting eenheid D+1</li> </ul>
<b>Streefwaarde</b>	95% in gewogen korf		
<b>Werkwijze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Europese norm (bindend voor EU-leden)</li> <li>▪ via testpost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ track&amp;trace-systeem van bpost</li> <li>▪ via echte post</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Europese norm</li> <li>▪ via testpost</li> </ul>
<b>Wie?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ extern bedrijf GfK</li> <li>▪ toezicht BIPT + audit door extern bedrijf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controle door extern bedrijf (GfK) aan de hand van testpostzendingen (beperkt aantal)</li> <li>▪ toezicht BIPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IPC</li> </ul>

<sup>112</sup> Definitie "kleingebruikerspakket": zie lexicon

<b>Transparantie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>publicatie van resultaten op de BIPT-website en in het jaarverslag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>publicatie van resultaten op de BIPT-website en in het jaarverslag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>publicatie van resultaten op de BIPT-website en in het jaarverslag</li> </ul>
<b>Bevoegdheid van de NRI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sanctie (financiële boete indien resultaat lager is dan 90% voor Dag+1 – prioriteit)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>sanctie (financiële boete indien resultaat lager is dan 90% voor Dag+1 – binnenkomend)</li> </ul>
<b>Bonus</b>	Waarvoor? Indien resultaat hoger dan 90% > kwaliteitsbonus voor de prijsverhogingen voor het kleingebruikerspakket (maximaal gezondheidsindexcijfer + kwaliteitsbonus)		

Bron: BIPT

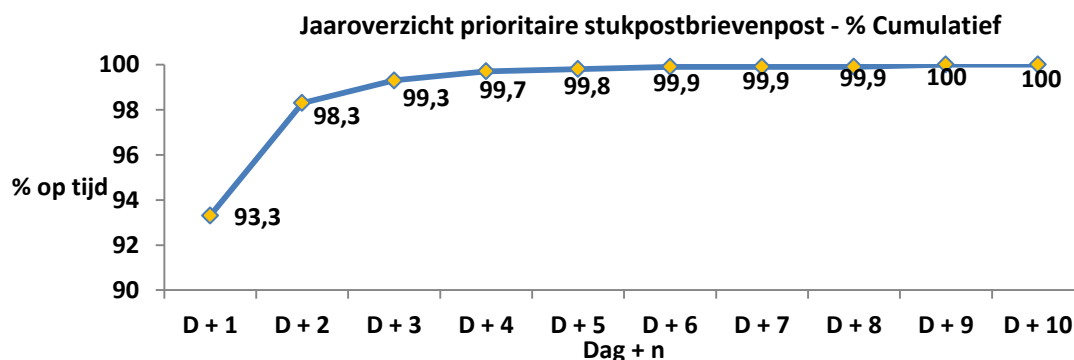
De resultaten van de BIPT-kwaliteitscontroles van de verzendingstermijnen van het jaar 2010 worden hieronder aangegeven. Het betreft de resultaten van de verzendingstermijnen van het jaar 2010 die geanalyseerd zijn door het BIPT in het jaar 2011. De resultaten van de verzendingstermijnen van het jaar 2011 zijn pas beschikbaar in de eerste helft van 2012.

Het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 3 maart 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 kan geraadpleegd worden op de BIPT-website<sup>113</sup>.

## 8.2. De binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost

Uit de resultaten van de BELEX-studie<sup>114</sup> ("Prior") blijkt dat 93,3% van de binnenlandse prioritaire stukpost de bestemming bereikte op Dag + 1 en dat 98,3% 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% bedeed wordt binnen termijn D + 2.

Grafiek 28: jaaroverzicht prioritaire stukpostbrievenpost - % cumulatie



Bron: GfK Audimetrie: Jaarboek 2010 voor het BIPT en bpost

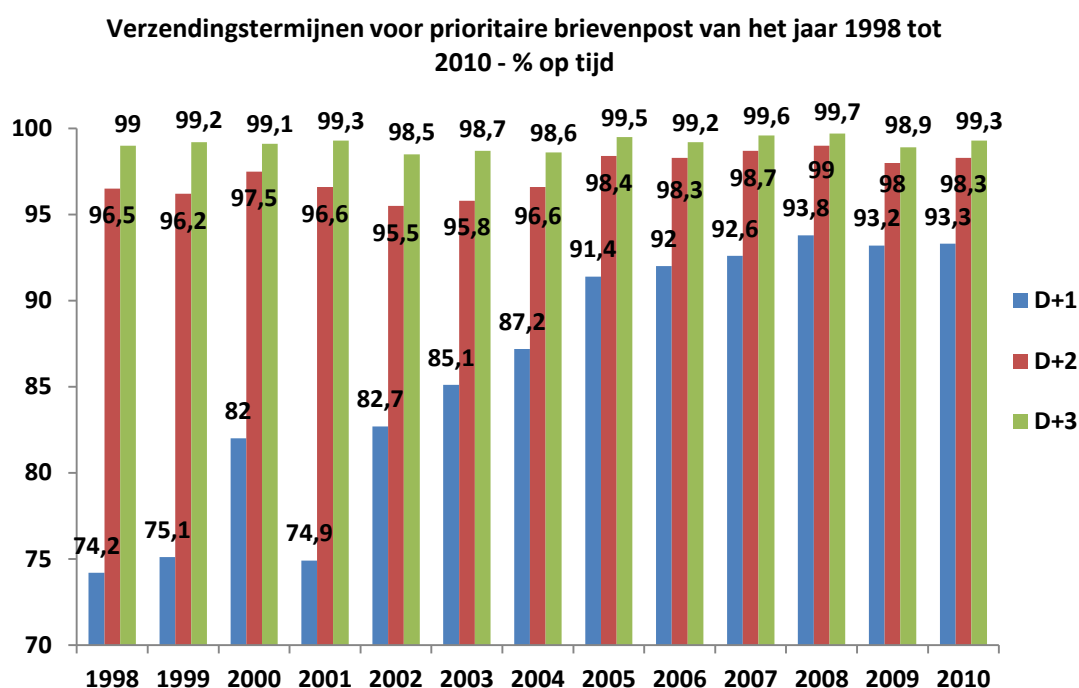
<sup>113</sup> [www.bipt.be](http://www.bipt.be)

<sup>114</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2010 voor het BIPT en bpost

In 2010 werden negen inductiedagen<sup>115</sup> beschouwd als een gebeurtenis van overmacht wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden, en ook was er voor sommige inductiedagen het vervoersverbod voor vrachtwagens op de autowegen wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden. Het BIPT heeft de feiten geverifieerd maar heeft niet de opportuniteit beoordeeld.

Hierna wordt aan de hand van de grafiek 29 een overzicht gegeven van 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 2010 gestegen zijn tegenover 2009, namelijk van 93,2% in 2009 naar 93,3% in 2010. Het is weliswaar een stijging tegenover 2009 maar het resultaat ligt toch nog steeds onder het resultaat van 2008. Het BIPT rekt erop dat in 2011 de kwaliteit verder toeneemt zodat gebruikers toegang hebben tot een hoogstaande kwalitatieve universele dienstverlening.

Grafiek 29: verzendingstermijnen voor prioritaire brievenpost van het jaar 1998 tot 2010 - % op tijd



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

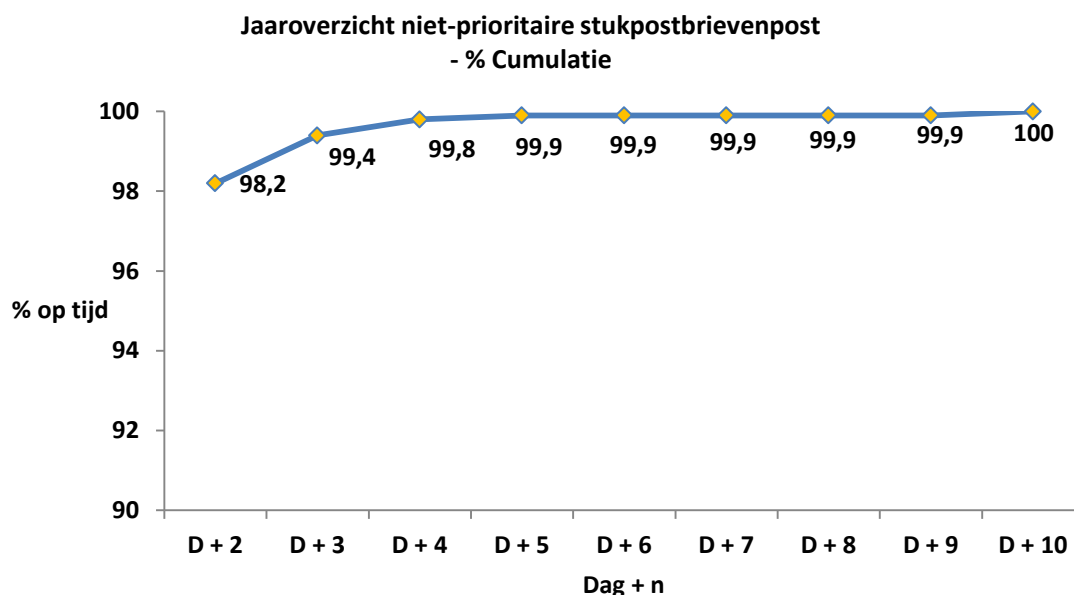
Verder stipt het BIPT aan dat bpost de voorgaande jaren zijn netwerk van rode brievenbussen heeft gereorganiseerd waardoor het lichtingsuur van vele brievenbussen vervoegd is. De vervoeging van het lichtingsuur heeft een positief effect gehad op de kwaliteit van de postbedeling.

<sup>115</sup> 10 februari en 1, 15, 16, 17, 18, 19, 20 en 24 december

### 8.3. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbrievenpost

Uit de BELEX-studie<sup>116</sup> ("Non-Prior") blijkt dat 98,2% van de binnenlandse niet-prioritaire brievenpost de bestemming bereikte op Dag + 2 en 99,4% van de binnenlandse niet-prioritaire zendingen op Dag + 3.

Grafiek 30: jaaroverzicht niet-prioritaire stukpostbrievenpost - % cumulatief



Bron: GfK Audimetrie: Jaarboek 2010 voor het BIPT en bpost

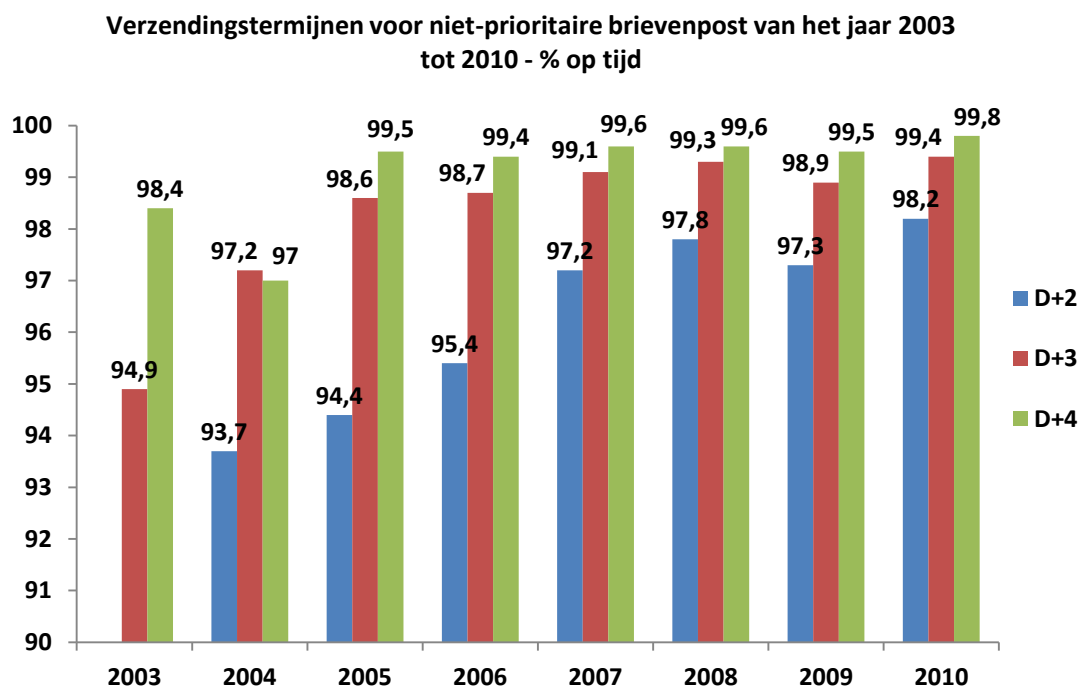
In 2010 werden negen inductiedagen<sup>117</sup> beschouwd als een gebeurtenis van overmacht wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden, en was er ook voor sommige inductiedagen het vervoersverbod voor vrachtwagens op de autowegen wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden. Het BIPT heeft de feiten geverifieerd maar heeft niet de opportuniteit beoordeeld.

In de volgende grafiek 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. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2010 duidelijk beter zijn, namelijk van 97,3% in 2009 naar 98,2% in 2010. Dit is het beste resultaat sinds de introductie van de niet-prioritaire zendingen in het jaar 2003.

<sup>116</sup> GfK Audimetrie: Jaarboek 2010 voor het BIPT en bpost

<sup>117</sup> 10 februari en 1, 15, 16, 17, 18, 19, 20 en 24 december

Grafiek 31: verzendingstermijnen voor niet-prioritaire brievenpost van het jaar 2003 tot 2010 - % op tijd



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

#### 8.4. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

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

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>118</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.

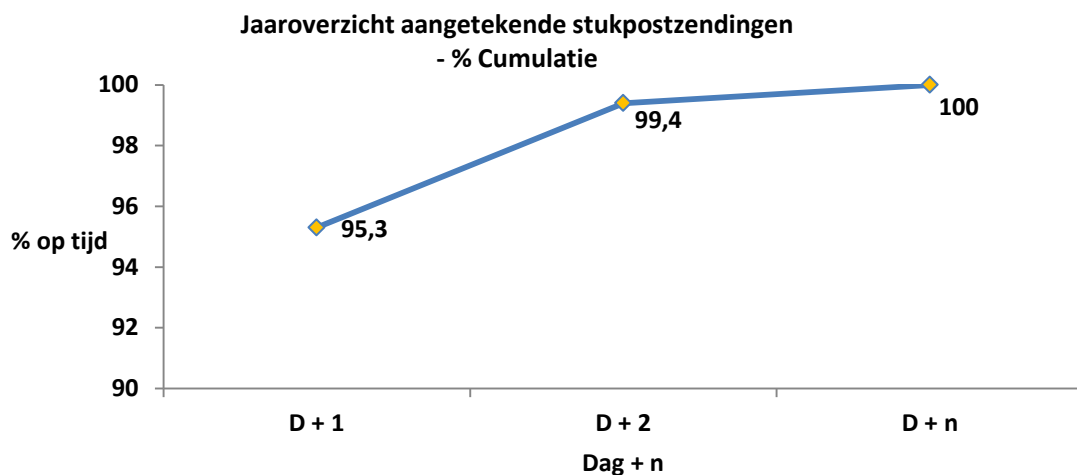
Conform het protocol is bpost namens het BIPT verplicht om via een onafhankelijk onderzoeksbureau een steekproef te laten uitvoeren van minimaal 100 aangetekende testzendingen waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem. Bpost heeft deze verplichte externe verificatie eveneens toegewezen aan het onderzoeksbureau "GfK". Op basis van deze steekproef is het mogelijk de data uit het informaticasysteem van bpost te vergelijken met de realiteit. Uit deze steekproef bleek dat de resultaten<sup>119</sup> van de steekproef in dezelfde lijn liggen als de interne metingen van het *track en trace*-systeem.

<sup>118</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

<sup>119</sup> Op basis van de 149 testzendingen was 94% op tijd met een standaardafwijking van +/- 3,8%. Dit stemt in grote mate overeen met het interne cijfer van bpost van 95,3%

Uit de resultaten van de controle van de aangetekende zendingen blijkt dat 95,3% van de binnenlandse prioritaire aangetekende post de bestemming bereikte op Dag + 1 en 99,4% op Dag + 2.

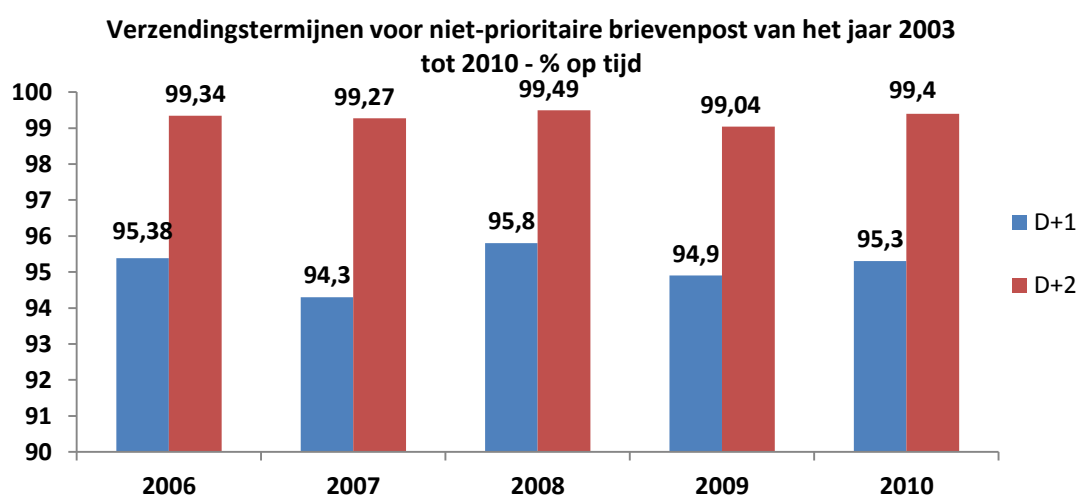
Grafiek 32: jaaroverzicht aangetekende stukpostzendingen - % cumulatief



Bron: rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens van de aangetekende zendingen van het jaar 2010

Hierna vindt men een grafiek met 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 2010 gestegen zijn tegenover 2009, namelijk van 94,9% in 2009 naar 95,3% in 2010. Het is evenwel een stijging tegenover 2009 maar het resultaat ligt nog steeds onder het resultaat van 2008. Het BIPT rekt erop dat in 2011 de kwaliteit verder toeneemt zodat gebruikers toegang hebben tot een hoogstaande universele dienstverlening.

Grafiek 33: verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van het jaar 2006 tot 2010 - % op tijd



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

## 8.5. De binnenlandse stukpost-postpakketten

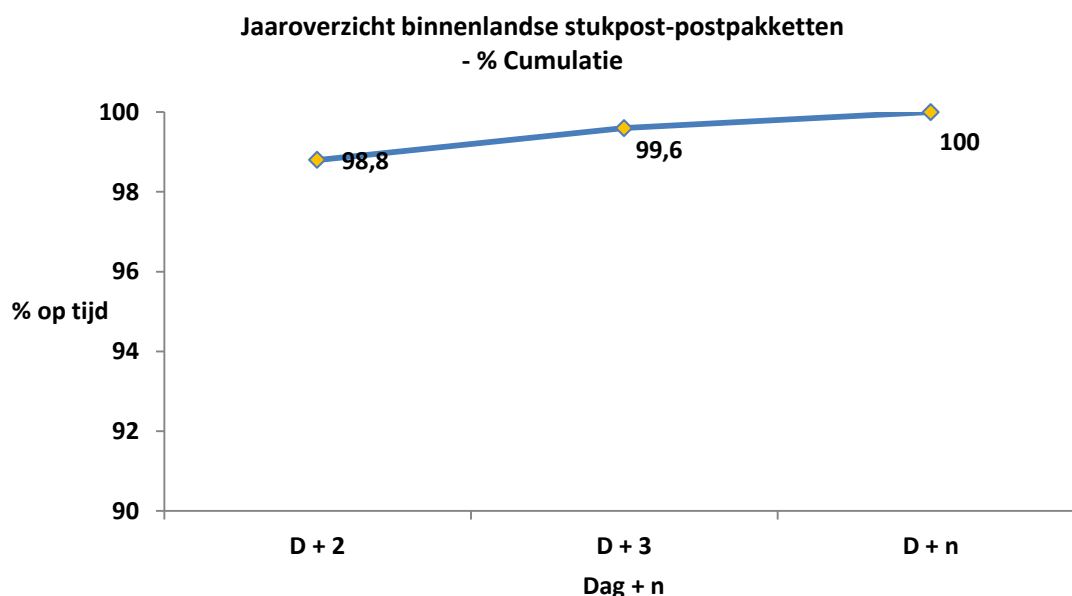
Bpost meet de binnenlandse stukpost-postpakketten conform de methode die is vastgelegd in het protocol tussen bpost en het BIPT betreffende de binnenlandse stukpost-postpakketten.

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<sup>120</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 postpakketten.

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". Op basis van deze steekproef kan het BIPT aannemen dat de resultaten van de interne metingen van bpost stroken met de werkelijkheid.

Uit de resultaten van de controle van de binnenlandse stukpostpakketten blijkt dat 98,8% van de binnenlandse stukpostpakketten de bestemming bereikte op Dag + 2 en 99,6% op Dag + 3.

Grafiek 34: jaaroverzicht binnenlandse stukpost-postpakketten - % -cumulatief<sup>121</sup>



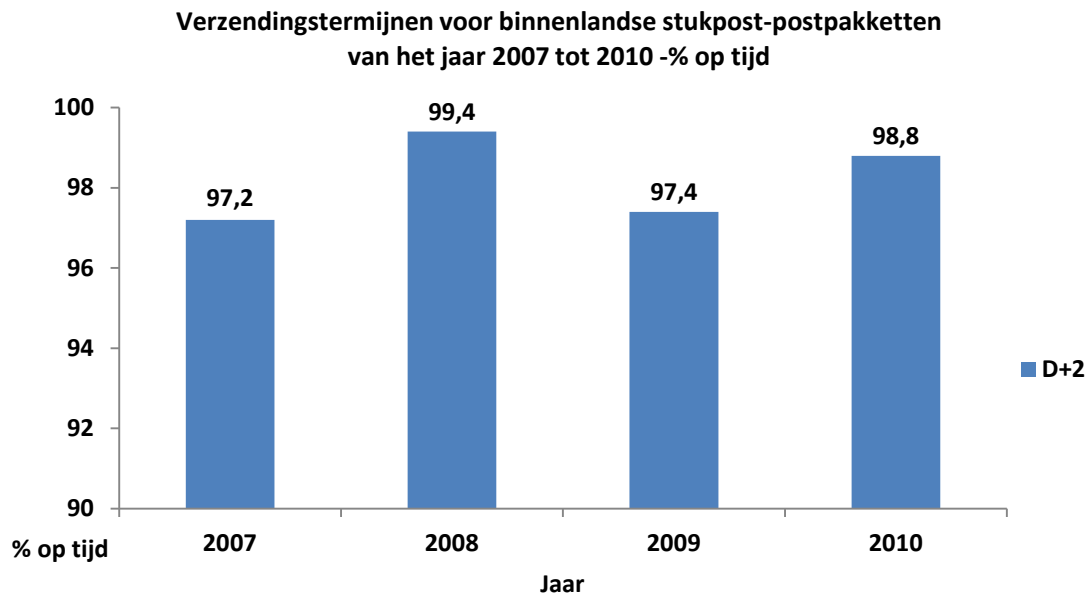
Bron: rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens postpakketten van het jaar 2010

<sup>120</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

<sup>121</sup> Rapportering van bpost aan het BIPT op basis van "Proof of Delivery"-gegevens

Hieronder vindt men een grafiek met 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 2010 gestegen zijn tegenover 2009, namelijk van 97,4% in 2009 naar 98,8% in 2010. Het is wel een stijging tegenover 2009 maar het resultaat ligt nog steeds onder het resultaat van 2008. Het BIPT rekent erop dat in 2011 de kwaliteit verder toeneemt zodat gebruikers toegang hebben tot een hoogstaande universele dienstverlening.

Grafiek 35: verzendingstermijnen voor binnenlandse stukpost-postpakketten van het jaar 2007 tot 2010 - % op tijd



Bron: BIPT: de diverse kwaliteitsrapporten sinds de start van de BIPT-controles in het jaar 2007

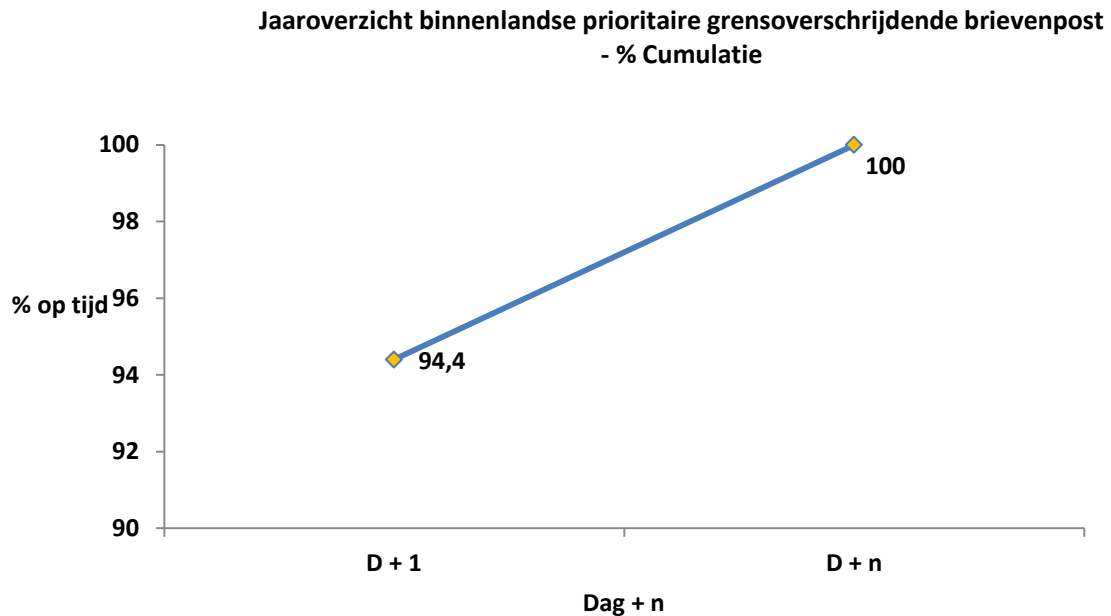
## 8.6. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost

IPC meet de binnenkomende prioritaire brievenpost via het externe marktonderzoeksbureau TNS Research International<sup>122</sup> 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.

Uit de resultaten van de controle van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen blijkt dat 94,4% 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 2010 werd 93,3% van de binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost besteld binnen Dag + 1. De binnenkomende grensoverschrijdende stukpostzendingen werden zelfs sneller besteld met 94,4% op Dag + 1.

<sup>122</sup> Definitie "TNS Research International": zie lexicon

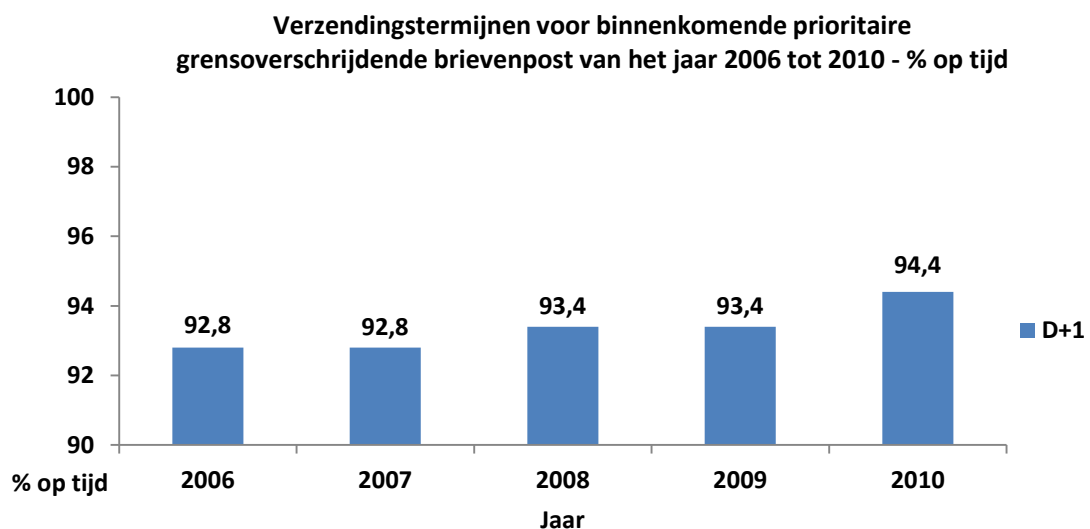
Grafiek 36: jaaroverzicht binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost - % cumulatief



Bron: IPC-rapportering aan het BIPT betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost van het jaar 2010

Hieronder vindt men een grafiek met 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 2010 de beste zijn van de laatste vijf jaar.

Grafiek 37: verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost van het jaar 2006 tot 2010 - % op tijd



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

## 8.7. De index inzake gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het jaar 2009

De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK)<sup>123</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 heeft bpost na de kwaliteitscontrole 2009 een herweging doorgevoerd van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket in 2009 die van toepassing zal worden voor de kwaliteitscontrole 2010:

- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (39,8%);
- de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (30,4%);
- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (4,6%);
- de binnenlandse stukpost-postpakketten (0,2%);
- de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (25%).

In de volgende tabel vindt men de resultaten van de verzendingstermijnen betreffende de kleingebruikersdiensten.

Tabel 14: algemene kwaliteit betreffende de eerbiediging van de verzendingstermijn

Categorie + Termijn	Weging	Resultaat	Doelstelling
Prior D + 1	39,8	93,3%	
Non Prior D + 2	30,4	98,2%	
Aangetekende zendingen D + 1	4,6	95,3%	
Postpakketten D + 2	0,2	98,8%	
Binnenkomende internationale brievenpost D +1	25	94,4%	
<b>TOTALE KWALITEITSINDEX</b>	<b>100</b>	<b>95,2%</b>	<b>95%</b>

Bron: BIPT

Het resultaat van 95,2% is de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit (GGK) in het jaar 2010 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. Conform de formule<sup>124</sup> bedraagt deze kwaliteitsbonus 2,67% voor het jaar 2011 en dus kan bpost zijn posttarieven met 2,67% extra verhogen boven de gezondheidsindex en de overgedragen marges. In 2011 heeft bpost zijn kleingebruikerstarieven gemiddeld gewogen met 2,62% verhoogd gezien er een negatief indexcijfer was.

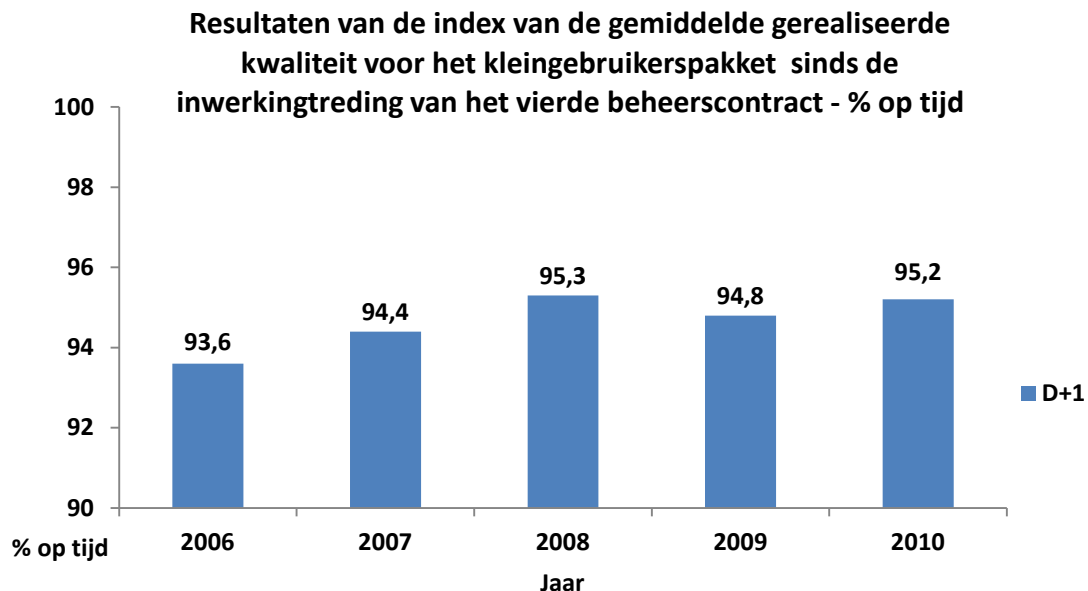
Bpost eerbiedigt de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, daar 95,2% van de zendingen op tijd worden besteld terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

<sup>123</sup> Artikel 9, 2°, a) van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post NV van publiek recht

<sup>124</sup>  $QB = (GGK-90)^2 / 1000$  met name  $(95,1676-90)^2 / 1000 = 2,67\%$

Tegenover 2009 stelt het BIPT een toename vast van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit van 0,4%, namelijk 95,2% in 2010 tegenover 94,8% in 2009. Deze kwaliteitstoename is zeer positief aangezien bpost momenteel de algemene kwaliteitsdoelstelling haalt die vastgelegd is tussen de Staat en bpost. Het is weliswaar een stijging tegenover 2009 maar het resultaat ligt toch nog steeds onder het resultaat van 2008.

Grafiek 38: resultaten van de index van de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit voor het kleingebruikerspakket sinds de inwerkingtreding van het vierde beheerscontract - % op tijd



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

## 8.8. Conclusie en sanctiebevoegdheid

Het BIPT stelt vast dat bpost zijn 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.

Bpost haalt ook zijn doelstelling van het vierde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijnen daar de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst, geëerbiedigd wordt: 95,2% van de zendingen worden immers op tijd besteld, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

## Hoofdstuk 9: klanttevredenheidsonderzoek

### 9.1. Inleiding

Het BIPT controleert met de klanttevredenheidsmeting de uitvoering door bpost van zijn opdrachten van openbare dienst. Daarnaast geeft het BIPT ook advies betreffende het actieplan<sup>125</sup> met de punten die de meting aangeduid heeft als vatbaar voor verbetering enerzijds en over het verslag betreffende de uitvoering van het zonet vermelde actieplan anderzijds.<sup>126</sup>

De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van 11 tevredenheidsindexen. De eerste index is “algemene tevredenheid” en vormt een antwoord op de vraag: “In het algemeen, hoe tevreden bent u over bpost?”

De tien andere tevredenheidsscores betreffen specifieke onderzoeksdomeinen. Voor ieder onderzoeksdomein worden diverse vragen gesteld. In tabel 15 vindt men de resultaten voor elk domein:

- het versturen en ontvangen van brievenpost;
- het versturen en ontvangen van pakjes;
- het ontvangen van kranten en tijdschriften;
- de aangetekende zendingen;
- de informatieverstrekking aan klanten;
- de fysieke toestand van het postkantoor;
- de dienstverlening in het postkantoor;
- de PostPunten;
- de e-shop;
- de klantendienst.

Verder stelt het vierde beheerscontract dat de volgende specifieke elementen deel uitmaken van het tevredenheidsonderzoek, namelijk:

- de wachttijden aan de loketten<sup>127</sup>;
- de verhoging van de toegankelijkheid van de postale service-punten (kantoren en PostPunten) voor personen met een handicap<sup>128</sup>;
- de postkantoren zijn gedurende enkele uren per week open buiten de kantooruren<sup>129</sup>.

In principe is het vierde beheerscontract verlopen op 23 september 2010, maar het vijfde beheerscontract is momenteel nog niet in werking getreden.

In de volgende punten vindt men de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van het jaar 2010. Het betreft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van het jaar 2010 die geanalyseerd zijn door het BIPT in het jaar 2011. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van het jaar 2011 zijn pas beschikbaar in de eerste helft van 2012.

---

<sup>125</sup> Definitie “actieplan”: zie lexicon

<sup>126</sup> Artikel 18 van het vierde beheerscontract

<sup>127</sup> Artikel 18 van het vierde beheerscontract

<sup>128</sup> Artikel 21 van het vierde beheerscontract

<sup>129</sup> Artikel 22 van het vierde beheerscontract.

De mededeling van de Raad van het BIPT van 8 november 2011 inzake de resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek voor het jaar 2010 conform artikel 18 van het vierde beheerscontract gesloten tussen de Staat en bpost kan men raadplegen op de BIPT-website<sup>130</sup>.

## 9.2. De steekproef

De methode werd in detail besproken in punt 5.4.

De klantentevredenheid wordt gemeten voor vier doelgroepen:

- de particuliere gebruikers;
- de zelfstandigen, de vrije beroepers en kleine ondernemingen (< 5 werknemers);
- de middelgrote ondernemingen;
- de belangrijkste klanten van bpost (key & major accounts).

Voor de eerste drie categorieën zijn er 4860 telefonische interviews uitgevoerd van elk 20 minuten (ongeveer 400 interviews per maand), met name:

- 1620 voor particulieren;
- 1620 voor de zelfstandigen, vrije beroepers en kleine ondernemingen;
- 1620 voor de middelgrote ondernemingen.

Voor de key en major accounts van bpost (ongeveer 1000 bedrijven) zijn er iedere maand ongeveer 30 interviews.

De klantentevredenheidsmeting gebeurt conform de onderstaande puntenschaal. De bevrageden konden de diverse vragen beoordelen op een 7 puntenschaal, namelijk:

7	zeer tevreden	} = tevreden
6	tevreden	
5	eerder tevreden	
4	noch tevreden, noch ontevreden	} = ontevreden
3	eerder ontevreden	
2	ontevreden	
1	zeer ontevreden	

In de tevredenheidsberekening van bpost worden klanten die 5, 6 of 7 als score geven beschouwd als “tevreden klanten”. Dus ook de klanten die “eerder tevreden” waren, worden bij de berekening beschouwd als “tevreden klanten”. Dezelfde redenering geldt voor de “ontevreden klanten”, waarbij klanten die “eerder” ontevreden waren, worden gezien als “ontevreden klanten”. Met dit element moet men rekening houden bij de interpretatie van de resultaten.

---

<sup>130</sup> www.bipt.be

## 9.3. De resultaten van de klanttevredenheidsmeting 2010

### 9.3.1. Algemene klanttevredenheid

De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van 11 tevredenheidsindexen, namelijk:

- de “algemene tevredenheid” en vormt een antwoord op de vraag: “In het algemeen, hoe tevreden bent u over bpost?”;
- tien andere tevredenheidsscores betreffen specifieke onderzoeksdomeinen.

Tabel 15: algemeen tevredenheidsonderzoek

% tevredenheid (score 5-7)	Particulieren								Bedrijven							
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Algemene tevredenheid	71	74	75	76	75	82	81	<b>83</b>	78	75	79	81	82	82	84	<b>81</b>
Versturen - ontvangen brievenpost**	80	79	81	83	84	86	86	<b>86</b>	65	69	69	71	73	75	77	<b>81</b>
Versturen - ontvangen pakjes***	95	94	94	96	94	92	94	<b>92</b>	84	81	83	86	88	88	89	<b>90</b>
Ontvangen kranten & tijdschriften	93	94	95	96	94	89	93	<b>92</b>	83	79	78	77	81	87	88	<b>88</b>
Aangetekende zendingen	76	70	71	77	72	73	74	<b>75</b>	71	68	68	67	71	73	75	<b>77</b>
Informatie aan klanten	69	70	69	74	74	77	79	<b>82</b>	64	66	66	71	72	70	70	<b>78</b>
Fysiek postkantoor	73	70	71	74	74	75	75	<b>77</b>	64	66	66	67	74	72	72	<b>76</b>
Dienstverlening postkantoor	76	77	76	81	79	79	79	<b>84</b>	67	68	65	71	72	73	74	<b>78</b>
PostPunt	-	-	-	-	90	86	87	<b>89</b>	-	-	-	-	90	87	84	<b>83</b>
E-shop***	-	-	-	-	100	93	85	<b>88</b>	-	-	-	-	88	93	95	<b>90</b>
Klantendienst***	-	-	-	-	73	71	69	<b>73</b>	-	-	-	-	56	53	72	<b>63</b>

\* Klanttevredenheidsmeting gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3 van het advies)

\*\* Nieuwe index ten gevolge van aanpassingen in de vragen gedurende de periode van 2003 tot 2009

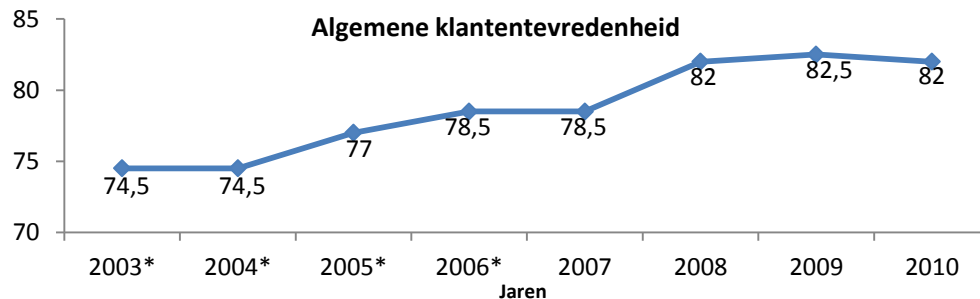
\*\*\*De omvang van de steekproef is zeer beperkt bij de particulieren (N<100). De resultaten bij de particulieren worden enkel vermeld om een ruw idee te geven van het niveau van dienstverlening

Bron: BIPT/bpost

De beste scores behaalt bpost voor het versturen en ontvangen van pakjes, de bestelling van kranten en tijdschriften. De zwakste scores behaalt bpost voor de klantdienst, de aangetekende zendingen en de fysieke toestand van de postkantoren.

In de onderstaande grafiek 39 vindt men de evolutie van de algemene klanttevredenheid bij bpost.<sup>131</sup> Op basis van deze grafiek kunnen we vaststellen dat de algemene klanttevredenheid sinds de eerste meting in 2003 gestegen is van 74,5% naar 82% in 2010. Maar in 2010 was er een afname van de algemene tevredenheid met 0,5% tegenover 2009.

Grafiek 39: evolutie van de algemene klanttevredenheid sinds 2003



\* Klanttevredenheidsmeting gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)  
Bron: BIPT/bpost

### 9.3.2. Specifieke klanttevredenheid

Voor de specifieke punten (de wachttijden aan de loketten, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren van de postkantoren) vermeld in de artikelen 18, 21 en 22 van het vierde beheerscontract is er in specifieke metingen voorzien in dit algemene onderzoek, namelijk:

- de wachttijd aan de loketten en in de PostPunten;
- de openingsuren van de postkantoren en PostPunten buiten de normale kantooruren;
- de toegankelijkheid van de postkantoren en PostPunten voor personen met een handicap.

#### 9.3.2.1. Tevredenheid betreffende de wachttijd aan de postloketten en PostPunten

Wat de wachttijd van de postloketten in de postkantoren betreft was 71% van de particulieren en slechts 63% van de bedrijven tevreden in 2010, maar 83% van de particulieren en 77% van de bedrijven zijn tevreden met de snelheid van de dienstverlening aan het loket zelf. Er is echter wel een significante verhoging van de tevredenheid over de snelheid van de dienstverlening aan de loketten.

Wat de wachttijd van de PostPunten betreft was 78% van de particulieren tevreden en 83% van de particulieren zijn ook tevreden met de snelheid van de dienstverlening in de PostPunten. Er is echter opnieuw een afname van de tevredenheid van de bedrijven betreffende de PostPunten wat de beschikbaarheid betreft, wat een teken kan zijn dat PostPunten misschien niet het geschikte kanaal zijn voor de bedrijfsklanten.

Globaal gezien kunnen we stellen dat de tevredenheid over de PostPunten beter is dan voor de postkantoren. Natuurlijk moet men voorzichtig zijn om algemene conclusies te trekken daar men niet weet hoeveel mensen effectief ervaring hebben met transacties in PostPunten en postkantoren.

<sup>131</sup> De algemene tevredenheid 2010 is het gemiddelde van de algemene tevredenheid particulieren 2010 en de algemene tevredenheid bedrijven 2010

Tabel 16: wachttijd aan de postloketten en de PostPunten

% tevredenheid (score 5-7) <sup>132</sup>	Particulieren								Bedrijven							
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Beschikbaarheid van de postloketten (wachttijd)	63	66	61	69	66	62	65	71	41	46	42	48	49	51	55	63
De snelheid aan het postloket	72	76	76	81	78	78	78	83	60	62	66	70	69	70	72	77
Beschikbaarheid van het PostPunt (wachttijd)	-	-	-	-	72	76	75	78	-	-	-	-	73	78	72	71
De snelheid aan het PostPunt	-	-	-	-	85	79	80	83	-	-	-	-	72	80	74	77

\* Klantentevredenheidsmeting gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

Bron: BIPT/bpost

### 9.3.2.2. Tevredenheid betreffende de openingsuren van de postkantoren en PostPunten buiten de normale kantooruren

Uit het klantentevredenheidsonderzoek blijkt dat mensen redelijk tevreden zijn met de openingsuren van de postkantoren. De klanten zijn ook tevreden met de openingsuren van de PostPunten, maar de tevredenheid van de particulieren neemt stelselmatig af, wat een waarschuwing kan zijn voor bpost dat bpost de dienstverlening in deze PostPunten van nabij moet blijven volgen (zie punt 6.4.3.).

Tabel 17: openingsuren van de postkantoren en PostPunten buiten de normale kantooruren

% tevredenheid (score 5-7) <sup>133</sup>	Particulieren								Bedrijven							
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Openingsuren van het postkantoor	63	59	63	66	68	76	76	78	67	65	62	70	73	74	72	76
Openingsuren van de PostPunten	-	-	-	-	95	90	88	87	-	-	-	-	89	90	89	85

\* Klantentevredenheidsmeting gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

Bron: BIPT/bpost

<sup>132</sup> X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden en dit op een 7 puntenschaal

<sup>133</sup> X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden en dit op een 7 puntenschaal

### 9.3.2.3. Tevredenheid betreffende de toegankelijkheid van de postkantoren/PostPunten en in het bijzonder voor personen met een handicap

Wat de nabijheid van de postkantoren betreft, nam de tevredenheid van particulieren en bedrijven toe in 2010. De klanten zijn iets meer tevreden over de nabijheid van de PostPunten dan van de postkantoren.

De tevredenheid op het gebied van de toegankelijkheid van de postkantoren, onder andere voor personen met een handicap, is licht gestegen in 2010.

Tabel 18: toegankelijkheid van de postkantoren/PostPunten

	Particulieren								Bedrijven							
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
% tevredenheid (score 5-7) <sup>134</sup>																
Toegankelijkheid (onder andere voor personen met een handicap)	68	66	68	73	72	73	74	<b>76</b>	66	60	62	64	70	69	70	<b>74</b>
De nabijheid van een postkantoor	81	79	80	81	76	78	76	<b>79</b>	76	79	77	77	78	76	75	<b>78</b>
De nabijheid van een PostPunt	-	-	-	-	67	82	82	<b>83</b>	-	-	-	-	90	85	82	<b>81</b>

\* Klantentevredenheidsmeting gebaseerd op de nieuwe methode (zie punt 3)

Bron: BIPT/bpost

## 9.4. Conclusie en sanctiebevoegdheid BIPT

Op basis van de informatie waarover het BIPT beschikt, gaf het BIPT een positief advies met betrekking tot het verslag van het verbeteringsprogramma 2010 alsook betreffende het actieplan 2011 ter verbetering van de klantentevredenheid.

Het BIPT stelt dat de algemene tevredenheid inzake de mailactiviteiten goed is maar dat bpost de nodige aandacht moet blijven besteden aan de wachttijden in het postkantorennetwerk en de dienstverlening in de postkantoren. Doch de tevredenheid van de bedrijfsklanten betreffende de klantendienst is zwak. Hiervoor moet bpost nog beter luisteren naar zijn bedrijfsklanten en zijn dienstverlening aanpassen aan hun behoeftes en in geval van problemen de noodzakelijke aanpassingen doorvoeren.

Zoals de vorige jaren is meegedeeld, is de testfase van het klantentevredenheidsonderzoek al lang afgelopen en moet er nu conform artikel 27 van het vierde beheerscontract een sanctieregime worden afgesproken tussen de Staat en bpost. Het vierde beheerscontract stelt dat de partijen de nadere regels van dit toekomstige sanctieregime zullen bespreken volgend op de eerste voorlegging door bpost aan de Staat van het plan waarvan sprake is in artikel 18. Gezien het vierde beheerscontract straks verloopt, zal het sanctieregime nooit van toepassing zijn geweest omdat er nooit afspraken zijn gemaakt tussen de Staat en bpost. In het ontwerp van vijfde beheerscontract tussen bpost en de staat is het sanctieregime tegenover bpost zelfs weggefallen.

<sup>134</sup> X-%: was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden en dit op een 7-puntenschaal

## Hoofdstuk 10: enquête over de universele postdienst in België - gedrag en wensen van de particuliere gebruikers

### 10.1. Inleiding

Voor de volledigheid kan verwezen worden naar de enquête die het BIPT in november 2009 gehouden heeft met als doel het gedrag van de gebruikers in termen van volumes van zendingen in kaart te brengen en elementen van de universele dienst te identificeren die noodzakelijk blijken en / of als “bijkomstig” kunnen worden bestempeld. In 2006 werd een soortgelijke enquête gehouden. De mededeling van de Raad van het BIPT van 23 februari 2010 betreffende de resultaten van de enquête van november 2009 in verband met het gedrag en de wensen van de particulieren met betrekking tot de universele postdienst in België kan geraadpleegd worden op de BIPT-website<sup>135</sup>.

### 10.2. De resultaten

De voornaamste resultaten van de enquête betreffen de poststromen (op vlak van geadresseerde post, aangetekende zendingen en pakketten), prijzen, verzendingstermijnen, postale service-punten en de tevredenheid over bpost inzake universeledienstverlening.

Hieronder worden enkele elementen die relevant zijn in het kader van deze mededeling verder toegelicht.

---

<sup>135</sup> [www.bipt.be](http://www.bipt.be)

### 10.2.1. Verwachtingen op het vlak van de verzendingstermijn

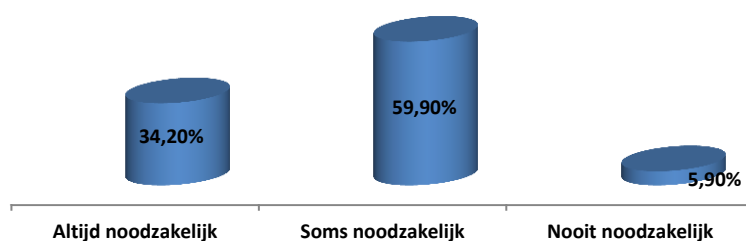
Zoals reeds eerder aangegeven in deze mededeling worden voor bepaalde diensten specifieke verzendingstermijn wettelijk vastgelegd. Aan de hand van de enquête is bij de gebruikers nagegaan of deze wettelijk verplichtingen in verband met de verzendingstermijnen aan hun verwachtingen voldoen.

De vragen in verband met de verzendingstermijn sloegen zowel op de brieven als op de pakketten.

Uit de enquête uitgevoerd in 2009 blijkt dat 35% van de personen die hebben geantwoord, van mening zijn dat de aankomst van een brief daags na de verzending ervan altijd noodzakelijk is. Dat cijfer is gedaald ten opzichte van 2006.

Grafiek 40: voor een particulier is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt....

**Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt...**



Bron: BIPT/Synovate

Uit de enquête in 2009 blijkt dat wat betreft de pakketten de gevoeligheid voor de verzendingstermijn minder groot is. Net als bij de brieven neemt het belang dat aan de verzendingstermijn wordt gehecht, af ten opzichte van 2006.

Grafiek 41: voor een particulier is het feit dat een pakket dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt....

**Voor u persoonlijk is het feit dat een pakket dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt...**



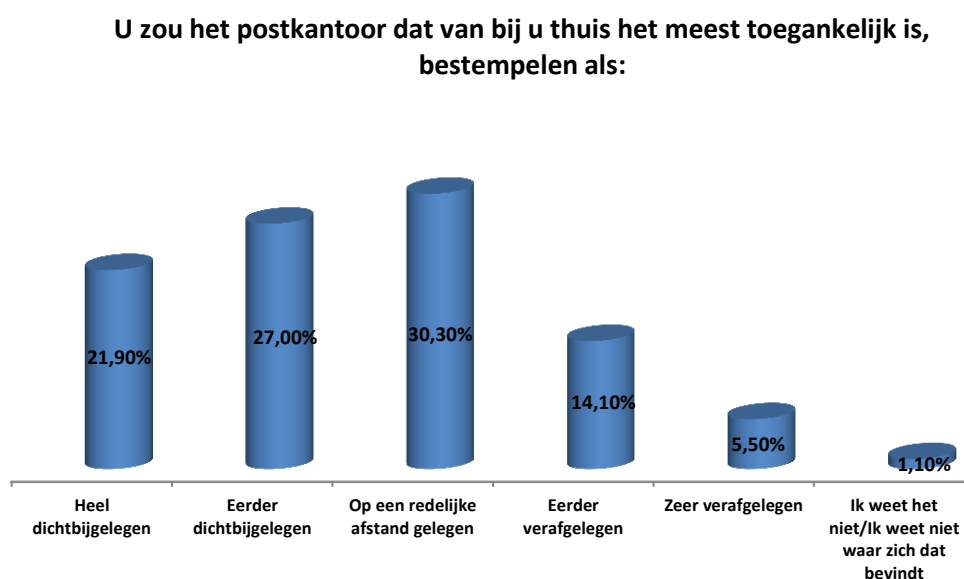
Bron: BIPT/Synovate

## 10.2.2. Verwachtingen op het vlak van Postale service-punten (postkantoren en PostPunten)

Zoals reeds eerder aangegeven is de dichtheid van het netwerk van postkantoren (en de "postale service-punten") alsook de verplichtingen inzake openingstijden vastgelegd in het beheerscontract tussen bpost en de Staat.

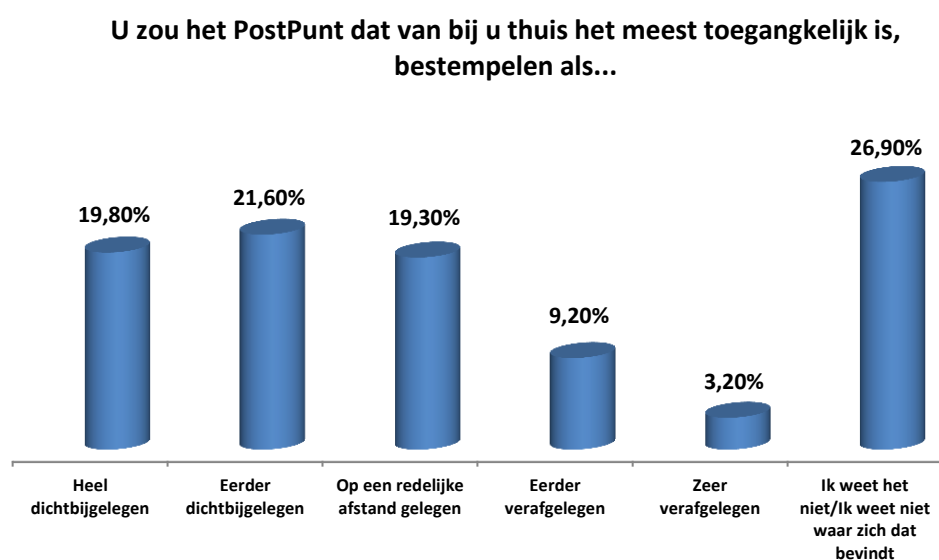
Tijdens de enquête in 2009 is onderzocht of de particulier of het bij hem thuis meest toegankelijke postkantoor dicht bij of veraf gelegen vindt. Een gelijkaardige vraag is gesteld met betrekking tot het PostPunt.

Grafiek 42: bestempelt de particulier zijn postkantoor bij hem thuis als toegankelijk



Bron: BIPT/Synovate

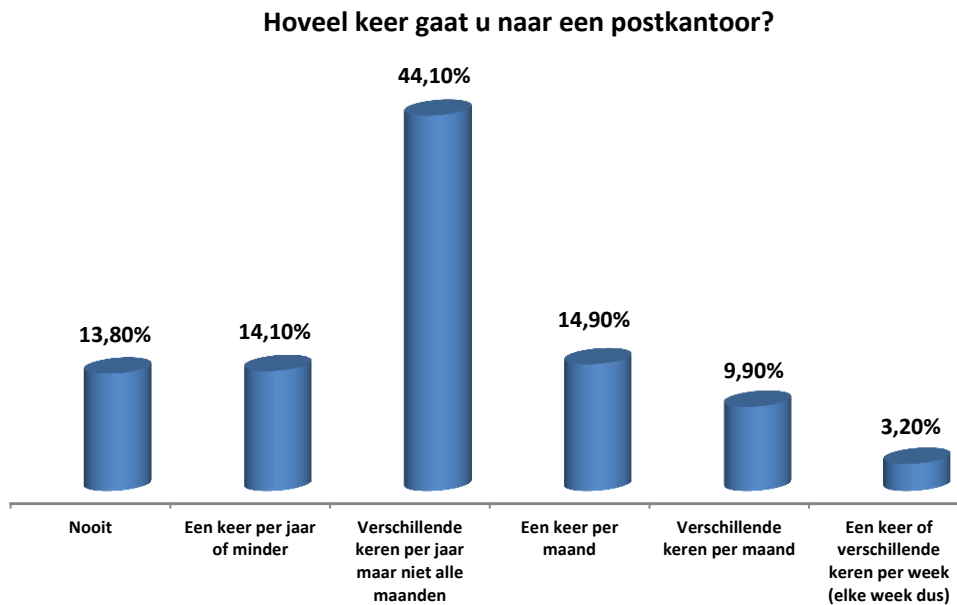
Grafiek 43: bestempelt de particulier zijn PostPunt bij hem thuis als toegankelijk



Bron: BIPT/Synovate

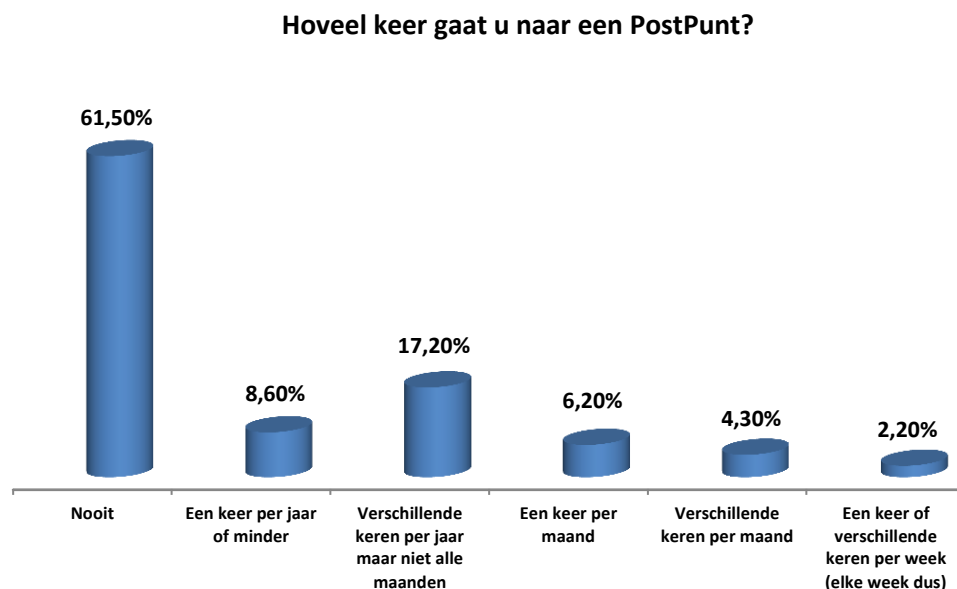
Tijdens de enquête is onderzocht hoeveel personen daadwerkelijk regelmatig naar de kantoren en/of PostPunten bezoeken, dit om de vragen te kunnen wegen op basis van het gebruiksprofiel. De twee tabellen hieronder illustreren het regelmatige bezoek aan de kantoren en PostPunten.

Grafiek 44: hoeveel keer gaat een particulier naar een postkantoor?



Bron: BIPT/Synovate

Grafiek 45: hoeveel keer gaat een particulier naar een PostPunt?



Bron: BIPT/Synovate

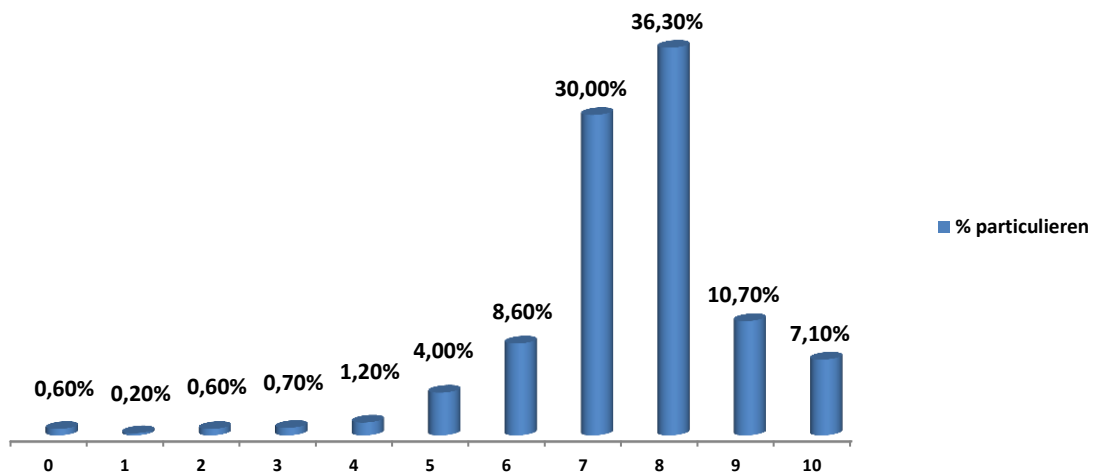
Uit de enquête in 2009 resulteert dat 14% van de respondenten nooit naar een postkantoor gaat, en 62% van de respondenten nooit gebruik maken van PostPunten.

### 10.2.3. Tevredenheid over bpost inzake universele dienstverlening

Tenslotte is er in de enquête uitgevoerd in 2009 aan de gebruikers gevraagd om de tevredenheid ten opzichte van bpost uit te drukken in een cijfer te geven van 0 tot 10. De gemiddelde score bedraagt 7,48.

Grafiek 46: de algemene tevredenheid van een particulier over de diensten van bpost uitgedrukt in een cijfer tussen 0 (= Helemaal niet tevreden) en 10 (= Helemaal tevreden)

**Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= Helemaal niet tevreden) en 10 (= Helemaal tevreden)?**



Bron: BIPT/Synovate

## Hoofdstuk 11: vergelijking met andere Europese landen

### 11.1. Inleiding

In deze mededeling worden diverse kwaliteitsaspecten geanalyseerd. Het is nuttig om deze resultaten in een internationaal perspectief te plaatsen. In dit kader kan gerefereerd worden naar de relevante studies gerealiseerd op Europees niveau onder andere door de Europese Commissie en de European Regulators Group for Postal Services (ERGP). Verder wordt een beperkte benchmark voorgesteld van enkele belangrijke kwaliteitsindicatoren.

### 11.2. De kwaliteitsstudies van de Europese Commissie.

De Europese Commissie, meer bepaald het Directoraat Generaal “Internal market” laat ieder jaar twee studies uitvoeren betreffende de postale markt. De onderstaande Europese studies zijn gerelateerd met kwaliteitsaspecten:

- De studie van 2011 van Rand Europe met titel “Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services”<sup>136</sup>;
- De studie van 2010 Copenhagen Economics met als titel: “Main developments in the postal sector (2008-2010)”<sup>137</sup>;
- De studie van 2009 van WIK-Consult met als titel: “The role of regulators in a more competitive postal market”<sup>138</sup>;

#### 11.2.1. Studie van 2011 van “Rand Europe” in opdracht van de Europese Commissie: “Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services”<sup>139</sup>

In deze studie wordt een methode ontwikkeld voor het meten van consumentenvoorkeuren en deze methode wordt vervolgens in concreto toegepast in 3 Europese landen (Italië, Polen en Zweden).

Het meten van consumentenvoorkeuren moet lidstaten ertoe aanzetten om op een objectieve manier de behoeften van consumenten te detecteren. In deze studie wordt gewerkt via keuze-experimenten en worden deze keuzen berekend via de bereidheid te betalen (“willingness to pay”-methode). Uit de experimenten in Italië, Polen en Zweden blijkt dat de particulieren volgende elementen als belangrijk ervaren: de betrouwbaarheid van de dienstverlening; de levering ten huize; de nabijheid van toegangspunten en latere openingsuren van de toegangspunten en de nationale dekking van het postale netwerk.

---

<sup>136</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study_en.pdf)

<sup>137</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2010-main-developments\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2010-main-developments_en.pdf)

<sup>138</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2009-wik\\_regulators.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2009-wik_regulators.pdf)

<sup>139</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study_en.pdf)

### **11.2.2. Studie van 2010 van “Copenhagen Economics” in opdracht van de Europese Commissie: “Main developments in the postal sector (2008-2010)”**

In deze studie wordt aandacht besteed aan de kwalitatieve elementen van de postale dienstverlening, onder andere de controle van de verzendingstermijnen, het aantal postale service-punten en het aantal postbussen per 10.000 inwoners, ...

### **11.2.3. Studie van 2009 van “WIK-Consult” in opdracht van de Europese Commissie: “The role of regulators in a more competitive postal market”**

In deze studie wordt een beschrijving gegeven van de taken van postale regulatoren op het vlak van de kwaliteit. Er wordt toegelicht welke kwaliteitscontroles postale regulatoren uitvoeren in het kader van de controle van de universele dienstverlening. Er wordt gesteld dat transparantie inzake kwaliteitsresultaten bijdraagt tot de bescherming van de consumenten.

### **11.3. De kwaliteitsstudie van de European Regulators Group for Postal services (ERGP)**

In 2011 heeft de European Regulators Group for Postal Services (ERGP) een rapport gepubliceerd met als titel “ERGP report on the quality of service and the end-user-satisfaction”.

In dit rapport wordt aan postale regulatoren aangeraden te werken op minstens zes cruciale dimensies om de kwaliteit en klanttevredenheid te verhogen:

- meten van de verzendingstermijnen en het verlies van postzendingen;
- meten en volgen van klachten;
- volgen van consumentenzaken;
- controleren van de kwaliteitsverplichtingen opgelegd aan postale operatoren;
- toezien op de verplichtingen inzake ophaling en distributie;
- toezien op het postale netwerk in het bijzonder de postbussen en postale service-punten.

### **11.4. Het Europese benchmark**

Als randopmerking kan gesteld worden dat het niet evident is om Belgische kwaliteitsresultaten te vergelijken met de kwaliteitsresultaten in andere lidstaten gezien de context verschillend is, bijvoorbeeld op het vlak van regelgevend kader en geografie.

#### 11.4.1. De resultaten in de Europese landen betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen gemeten conform EN 13850

EN 13850 is in dit kader de enige Europese kwaliteitsnorm die bindend is voor alle landen van de Europese Unie. In 2011 was deze standaard geïmplementeerd in 28 Europese landen volgens de postale regulator.

Tabel 19: doelstellingen en resultaten betreffende de controle van de verzendingstermijnen van de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen gemeten conform EN 13850

	EN 13850 D + 1	Doelstelling 2009	Resultaat 2009	Doelstelling 2010 indien beschikbaar	Resultaat 2010 indien beschikbaar
		D+1 = ... %	D+1 = ... %	D+1 = ...%	D+1 = ...%
AT	Oostenrijk	95.00%	Vertrouwelijk	95.00%	95.39%
BE	België	90.00%	93.20%	90.00%	93.30%
BG	Bulgarije	80.00%	84.20%	80.00%	83.60%
HR	Kroatië	85.00%	62.80%	85.00%	78.00%
CY	Cyprus	90.00%	86.40%	90.00%	89.60%
CZ	Tsjechië	91.00%	92.09%	92.50%	93.19%
DK	Denemarken	93.00%	95.70%	93.00%	93.30%
EE	Estland	90.00%	93.80%	90.00%	92.70%
FI	Finland	85.00%	93.50%	85.00%	91.10%
FR	Frankrijk	84.00%	84.70%	84.00%	83.40%
DE	Duitsland	80.00%	Voltaan	80.00%	Voltaan
GR	Griekenland	87.00%	81.50%	87.00%	87.70%
HU	Hongarije	85.00%	93.05%	85.00%	93.68%
IE	Ierland	94.00%	84.00%	94.00%	85.00%
LV	Letland	97.00%	96.30%	97.00%	97.30%
LT	Litouwen	85.00%	77.10%	85.00%	64.95%
LU	Luxemburg	95.00%	97.93%	95.00%	97.99%
MT	Malta	93.00%	95.10%	93.00%	95.10%
NL	Nederland	95.00%	95.20%	95.00%	Niet beschikbaar
NO	Noorwegen	85.00%	88.30%	85.00%	83.50%
PL	Polen	82.00%	52.70%	82.00%	53.40%
PT	Portugal	94.50%	95.20%	94.50%	94.70%
FYROM	Macedonië	85.00%			
RO	Roemenië	85.00%	46.20%	85.00%	52.60%
SK	Slowakije	96.00%	96.01%	96.00%	96.82%
SI	Slovenië	95.00%	93.90%	95.00%	95.50%
ES	Spanje				
SE	Zweden	85.00%	95.70%	85.00%	93.70%
CH	Zwitserland	97.00%	97.70%	97.00%	97.20%
UK	Verenigd Koninkrijk	93.00%	87.90%		91.40%

Bron: ERGP rapport: "ERGP report on the quality of service and the end-user-satisfaction", november 2011

### 11.4.2. De resultaten in de Europese landen betreffende de verschillende soorten postale service-punten

In de onderstaande tabel wordt de verdeling van de postale service-punten onder de verschillende categorieën: postkantoor, mobiel postkantoor, postbode, seizoenpostkantoor en PostPunt uitgedrukt. Uit deze tabel blijkt dat ook in andere EU-lidstaten gewerkt wordt via PostPunten.

Tabel 20: verdeling van de postale service-punten onder de verschillende categorieën

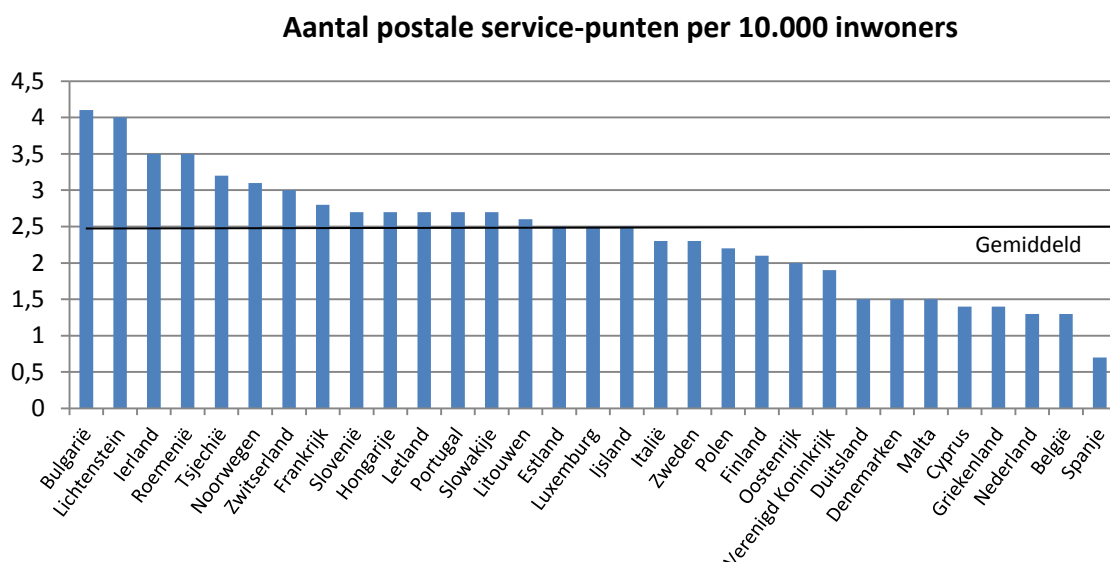
	Postkantoor met volledig assortiment	Postkantoor met basis assortiment	Mobiel postkantoor	Postbode met volledig assortiment	Postbode met basis assortiment	Seizoen-postkantoor	PostPunt
Oostenrijk	33%	3%					64%
<b>België</b>	<b>49.64%</b>						<b>50.36%</b>
Bulgarije	51%	2%		47%			
Tsjechië	32.69%	0.15%			66.79%		0.80%
Denemarken	16%						84%
Frankrijk	60%						40%
Griekenland	17.50%	66.90%	0.70%			14.90%	
Hongarije	88.50%		11.50%				
Ierland	4.20%						95.80%
Letland	93.30%		0.20%	1.50%	5%		
Litouwen	83.14%	1.38%	15.48%				
Malta	51%		2%				47%
Noorwegen	12.50%						87.50%
Polen	75%						35%
Portugal	30.10%		0.40%				69.50%
Slowakije	92.40%	4.50%	0.30%				2.80%
Slovenië	95.34%	0.36%		3.76%		0.18%	0.36%
Zweden	5%		34%				61%
Zwitserland	55.50%	0.20%	0.10%	34%			10.20%

Bron: ERGP rapport: "ERGP report on the quality of service and the end-user-satisfaction", november 2011

### 11.4.3. De resultaten in de Europese landen betreffende het aantal postale service-punten

De onderstaande tabel bevat een Europese vergelijking betreffende het aantal postale service-punten per 10.000 inwoners. Op basis van de Europese benchmark blijkt dat België het Europese land is met het op een na laagste aantal postale service-punten per 10.000 inwoners.

Grafiek 47: aantal postale service-punten per 10.000 inwoners per land

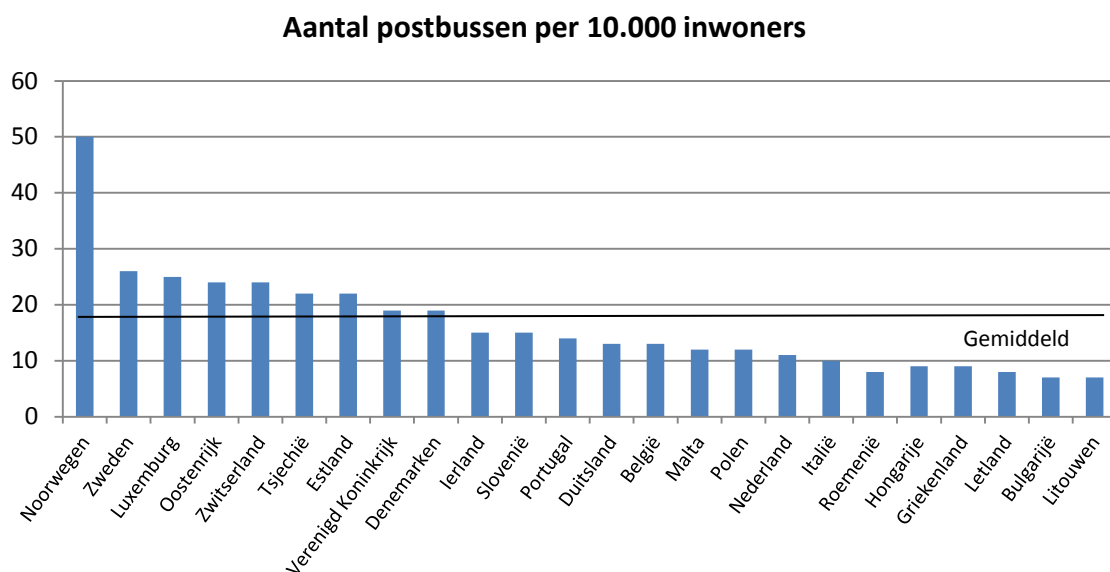


Bron: rapport van "Copenhagen Economics" in opdracht van de Europese Commissie betreffende "Main developments in the postal sector (2008-2010), 2010

### 11.4.4. De resultaten in de Europese landen betreffende het aantal postbussen

De onderstaande tabel geeft een Europese vergelijking betreffende het aantal postbussen per 10.000 inwoners. Op basis van dit Europese benchmark blijkt dat België in de middenmoot zit maar onder het Europees gemiddelde.

Grafiek 48: aantal postbussen per 10.000 inwoners per land



Bron: rapport van "Copenhagen Economics" in opdracht van de Europese Commissie betreffende "Main developments in the postal sector (2008-2010), 2010

## Hoofdstuk 12: lexicon

aanbieder van postdiensten:	onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt.
aanbieder van universele dienst:	de aanbieder van postdiensten die in België een universele postdienst of een deel ervan aanbiedt, en waarvan de identiteit aan de Commissie is meegedeeld overeenkomstig artikel 4 van Richtlijn 97/67/EG, gewijzigd bij Richtlijn 2008/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 februari 2008 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap.
actieplan:	omvat de specifieke maatregelen die bpost zal nemen om de klantentevredenheid te verhogen.
basisassortiment postale diensten:	het basisassortiment is een minimumassortiment <sup>140</sup> van postale diensten die bpost aanbiedt in ieder postaal servicepunt, namelijk: <ul style="list-style-type: none"><li>- afgifte van postale zendingen voor verzending, andere andere brieven, postpakketten en aangetekende zendingen;</li><li>- afhaling van aangetekende zendingen en postpakketten nadat zij eerst thuis zijn aangeboden;</li><li>- verkoop van postzegels;</li><li>- aanvaarden van stortingen tot 300 EUR;</li><li>- verkoop van fiscale zegels en boetezegels.</li></ul>
basisbankdienst:	sommige mensen kunnen onmogelijk een zichtrekening krijgen bij een bank. Om te verzekeren dat iedereen minstens één zichtrekening kan hebben, bepaalt de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst dat iedere consument die in België zijn hoofdverblijf heeft, recht heeft op deze basisbankdienst.
beheerscontract:	de Belgische overheidsbedrijven werden de laatste twee decennia geconfronteerd met een grotere autonomie maar ook met een grotere responsabilisering. Een beheerscontract is voor de overheid het instrument om hierbij de prestaties van de overheidsbedrijven te bewaken en te verbeteren. Momenteel is het 4e beheerscontract van toepassing tussen de Belgische Staat en bpost. Het heeft betrekking op de regels waaronder bpost de taken van openbare dienst verzekert, evenals op de financiële tegemoetkoming van de Staat.
BELEX:	is de commerciële naam voor het postonderzoek dat in 2002 gestart is door bpost op verzoek van het BIPT en onder controle van het BIPT. Dit onderzoek heeft als hoofddoel de snelheid te meten waarmee bpost zijn brieven bedielt en hiervoor wordt gebruikgemaakt van testzendingen.

---

<sup>140</sup> Zie voetnoot 21

BIPT:	het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, zoals bedoeld in hoofdstuk III van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.
brievenpost:	een op enigerlei fysieke drager aangebrachte schriftelijke mededeling die wordt vervoerd en besteld op het door de afzender op de zending zelf of op de omslag daarvan vermelde adres. Boeken, catalogi, kranten en tijdschriften worden niet als brievenpost aangemerkt.
CEN:	Comité Européen de Normalisation – Europees comité voor normalisatie. Dit is de organisatie die in Europa verantwoordelijk is voor het ontwikkelen van Europese standaarden.
distributie:	het proces gaande van de sortering in het distributiecentrum tot de bestelling van de postzendingen aan de geadresseerden.
EN:	de belangrijkste normen van de CEN staan bekend onder de naam EN: Europese norm.
ERGP	European Regulators Group for Postal Services: is de Europese groep van regelgevende instanties voor postdiensten die opgericht werd tengevolge van een beslissing van de Europese Commissie. De ERGP zal onder andere de beste regelgevingspraktijken vastleggen en zal de Europese Commissie bijstaan als expert inzake postale aangelegenheden.
gebruiker:	natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde.
GfK Audimetrie:	is het externe marktonderzoeksbureau dat het externe meetsysteem van bpost beheert betreffende de bedeling van prioritaire en niet-prioritaire stukpostbrievenpost tot en met februari 2012.
individuele brievenpostvergunning:	een machtiging die door het BIPT wordt verleend en waarbij aan een aanbieder van nationale en inkomende grensoverschrijdende brievenpost binnen de werkingssfeer van de universele dienst specifieke rechten worden verleend en waarbij de activiteiten van die onderneming aan specifieke verplichtingen worden onderworpen en waarbij de aanbieder niet gerechtigd is de desbetreffende rechten uit te oefenen alvorens hij het door het BIPT genomen besluit heeft ontvangen.
IPC:	International Post Corporation is een associatie van 24 postale operatoren uit Europa, Amerika en Azië.

kleingebruikerspakket:	<p>het kleingebruikerspakket omvat de postdiensten die in België vaak gebruikt worden door particulieren en kleine zakelijke gebruikers tegen de algemeen geldende voorwaarden en tarieven. Het kleingebruikerspakket omvat de volgende diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen;</li> <li>- de binnenlandse niet-prioritaire stukpost-zendingen;</li> <li>- de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;</li> <li>- de binnenlandse stukpost-postpakketten;</li> <li>- de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire stukpostbriefwisseling.</li> </ul> <p>De tarieven van deze diensten worden gereguleerd via een specifieke prijsformule.</p>
openbare dienst:	<p>het beheerscontract is voor de Staat een instrument om een aantal specifieke taken van openbare dienstverlening aan bpost toe te vertrouwen. Die taken betreffen brievenpost, financiële prestaties of zijn van algemeen belang.</p>
Phonecom:	<p>is een onderzoeksbureau gespecialiseerd in marktonderzoek via telefonische enquêtes. Dit bedrijf heeft in 2009 voor het BIPT een enquête gedaan over het gedrag en de behoeftes van de gebruikers op het vlak van universele postdiensten.</p>
postdiensten:	<p>diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en het bestellen van postzendingen. De verlening van postdiensten door de natuurlijke of rechtspersoon van wie de post afkomstig is, wordt niet opgenomen in de definitie.</p>
posthalte:	<p>is een vestiging of een contactpunt met de gebruiker waar minstens het basisassortiment aangeboden wordt door postpersoneel tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden georganiseerd in een postwinkel.</p>
postkantoor:	<p>is een vestiging uitgebaat door bpost met postpersoneel waar minstens het "basisassortiment van diensten" wordt aangeboden aan de gebruiker, alsmede bepaalde specifieke "financiële diensten".</p>
postwinkel (PostPunt):	<p>is een vestiging uitgebaat door een derde, privépartners of publieke partners, waarin deze derde de openbare diensten uitvoert in naam en voor rekening van bpost. Er wordt op zijn minst een basisassortiment van diensten aangeboden. bpost exploiteert de "postwinkel" onder de commerciële naam "PostPunt". Deze PostPunten bevinden zich onder andere in warenhuizen en krantenshops; in een postwinkel werkt geen postpersoneel.</p>
postzending:	<p>geadresseerde zending in de definitieve vorm die een aanbieder van postdiensten verzorgt. Naast brievenpost worden bijvoorbeeld als postzending aangemerkt: boeken, catalogi, kranten, tijdschriften en postpakketten die goederen met of zonder handelswaarde bevatten.</p>

Spectos:	is het externe marktonderzoeksbureau dat het externe meetsysteem beheert voor het meten van de verzendingstermijnen betreffende de prioritaire en niet-prioritaire stukpostbrievenpost vanaf maart 2012.
Synovate:	het externe onderzoeksbureau dat in opdracht van bpost een klantentevredenheidsonderzoek doet bij de klanten van bpost via telefonische interviews.
TNS Research International:	het externe marktonderzoeksbureau dat het externe grensoverschrijdende meetsysteem van IPC beheert betreffende de bedeling van grensoverschrijdende prioritaire stukpostbrievenpost.
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.
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.
universelepostdienst:	de universelepostdienst omvat de volgende verrichtingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg;</li> <li>- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postpakketten tot 10 kg;</li> <li>- de distributie van de postpakketten ontvangen vanuit andere lidstaten tot 20 kg;</li> <li>- de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.</li> </ul> De universelepostdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten.
volledig assortiment postale diensten:	het volledig assortiment van postdiensten dat bpost aanbiedt, bestaat uit de diensten van het "basisassortiment" aangevuld met de volgende diensten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uitvoeren van verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst;</li> <li>- het uitbetalen van binnenlandse postwissels;</li> <li>- het betalen van verkeersboetes;</li> <li>- de verrichtingen met betrekking tot de visverloven;</li> <li>- het ontvangen van geldstortingen op een postzichtrekening en het uitvoeren van betalingsopdrachten met de postzichtrekening;</li> </ul>

het ontvangen van geldstortingen voor het betalen van openstaande facturen via een postzichtrekening of via een rekening bij een andere financiële instelling.

## Hoofdstuk 13: algemene conclusie

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt, heeft het BIPT van de wetgever de bijkomende opdracht gekregen om welbepaalde controles van de aanbieders van postale diensten en postale vergunningshouders uit te voeren en hierover tevens verslag uit te brengen. Dit draagt bij tot de transparantie op de postale markt.

De wetgever heeft het BIPT niet uitdrukkelijk verplicht om jaarlijks verslag uit te brengen over de door het BIPT uitgevoerde controles bij de aanbieder van de universele dienst, bpost. Aangezien bpost de belangrijkste speler is op de Belgische postmarkt en omdat op deze onderneming cruciale taken rusten als aanbieder van de universele dienst en als operator belast met een aantal openbare diensten, acht het BIPT het raadzaam om aan de hand van deze mededeling op een transparante manier tevens verslag uit te brengen over deze controleactiviteiten.

Het verslag betreft de wettelijke opgelegde controles zoals de controle van de verzendingstermijnen en de meting van de klantentevredenheid enerzijds en de andere wettelijke kwaliteitsverplichtingen waarvoor de wetgever niet voorzien heeft in een specifiek controle-instrument anderzijds.

In 2011 heeft het BIPT het initiatief genomen om op het terrein gerichte controles uit te voeren van deze kwaliteitsverplichtingen van bpost. Talrijke controles zijn uitgevoerd in de postkantoren en in PostPunten en tevens van het netwerk van de rode postbussen waarbij bijzondere aandacht besteed is aan de naleving van de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking aan gebruikers, de toegankelijkheid voor personen met een handicap en de openingsuren.

Uit de resultaten van de diverse controles blijkt dat:

1° Controle van de rode postbussen: uit de controle blijkt dat bpost zijn wettelijke verplichting bijna steeds nakomt om een indicatie te geven van het uur van de laatste nuttige lichting van de rode postbus alsook om het adres te vermelden van een andere brievenbus met een latere lichting.-

2° Controle van de postkantoren: uit de controle blijkt dat bpost zijn wettelijke verplichtingen zeer goed nakomt. Zo zijn qua schriftelijke informatieverstrekking de resultaten zeer goed voor de vermelding van de openingsuren en de aanwezigheid van de productbrochures maar de affichage van de belangrijkste tarieven is nog vatbaar voor verbetering. Uit de controle van de mondelinge informatieverstrekking blijkt dat die goed is, doch iets minder op het vlak van de openbare diensten.

3° Controle van de PostPunten: uit de controle blijkt dat er een rotatie is van de PostPunten. Op het moment van de controles was meer dan 10 % van de PostPunten gesloten wegens stopzetting van de samenwerking met bpost, jaarlijks verlof of waren ze enkel toegankelijk voor specifieke klanten (voorbeeld PostPunt bij Belgacom en de Europese Commissie). Uit de controle blijkt dat bpost zijn wettelijke verplichtingen niet altijd nakomt. Zo zijn de resultaten op het vlak van de schriftelijke informatieversterking bevredigend voor de affichage van de openingsuren en de tarieven. Wat de aanwezigheid van productbrochures betreft, zijn de resultaten wisselend. Op het vlak van de mondelinge informatieverstrekking wordt er minder goed gescoord.

4° Controle van het mail- en retailnetwerk: de geografische kaarten geven zeer relevante informatie over het mail- en retailnetwerk van bpost maar kunnen niet echt gebruikt worden om alle wettelijke verplichtingen van bpost te controleren die vastgesteld zijn in het regelgevend kader met betrekking tot de mail<sup>141</sup> en retail<sup>142</sup>.

5° Controle van de verzendingstermijnen: het BIPT stelt vast dat bpost zijn verplichtingen op het gebied van de verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling en binnenkomende prioritaire stukpostbrievenpost nakomt. Bpost haalt ook zijn doelstelling van het vierde beheerscontract met betrekking tot de verzendingstermijnen daar de verzendingstermijn voor de globale kwaliteitsindex gebaseerd op een kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst geëerbiedigd wordt: 95,2% van de zendingen worden immers op tijd besteld, terwijl de doelstelling van het vierde beheerscontract 95% is.

6° Klantentevredenheidsonderzoek: het BIPT stelt dat de algemene tevredenheid inzake de mailactiviteiten goed is maar dat bpost de nodige aandacht moet blijven besteden aan de wachttijden in het postkantorennetwerk en de dienstverlening in de postkantoren. De tevredenheid van de bedrijfsklanten betreffende de klantendienst is echter zwak. Hiervoor moet bpost nog beter luisteren naar zijn bedrijfsklanten en zijn dienstverlening aanpassen aan hun behoeftes en in geval van problemen de noodzakelijke aanpassingen doorvoeren.

Samenvattend kunnen we stellen dat bpost op basis van dit controleverslag voldoet aan zijn kwaliteitsverplichtingen maar dat het bijsturingen moet doen zodat ook de PostPunten voldoen aan de wettelijke verplichtingen inzake informatieverstrekking.

---

<sup>141</sup> Het mailnetwerk van bpost is de basisinfrastructuur van bpost bestaande uit het ophalings-, sorteer-, transport- en distributienetwerk teneinde zijn universeledienstverlening en andere taken van openbare dienst te kunnen uitvoeren

<sup>142</sup> Het retailnetwerk van bpost bestaat uit de postkantoren en PostPunten van bpost