

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 15 MAART 2018
MET BETREKKING TOT
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2016
VAN DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOST BRIEFWISSELING,
DE BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOST BRIEFWISSELING,
DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOST ZENDINGEN,
DE BINNENLANDSE STUKPOST POSTPAKKETTEN EN
DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE
STUKPOST BRIEFVENPOST**

niet vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

1 Doel.....	3
2 Retroacta	3
3 Wettelijke basis.....	4
4 Controle van de verzendingstermijnen	6
4.1. DE BINNENLANDSE PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING.....	7
4.2. DE BINNENLANDSE NIET-PRIORITAIRE STUKPOSTBRIEFWISSELING	8
4.3. DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN.....	9
4.4. DE BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN.....	11
4.5. DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEFWISSELING.....	12
5 Evaluatie actieplan 2016 naar aanleiding van de resultaten van 2015	15
6 Vaststellingen van het BIPT	15
7 Correctiemaatregel ter investering van projecten ter kwaliteitsverbetering	15
8 Besluit.....	17
9 Beroepsmogelijkheden	17
Bijlage: force majeure-gebeurtenissen	19

1 Doel

1. Dit besluit beoogt de toepassing van artikel 32 en artikel 34, 2°, van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 betreffende de toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven zoals gewijzigd volgens het koninklijk besluit van 19 april 2014 (hierna “het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV”), namelijk de controle en de publicatie van de verzendingstermijnen van de volgende vijf diensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket:
 - de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
 - de binnenlandse stukpost-postpakketten;
 - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling.
2. In geval van niet-naleving door de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, van de normen vastgelegd in artikel 34, 2°, a van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV past het BIPT de correctiemaatregelen toe van artikelen 8 en 9 van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van de artikelen 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en ter bepaling van de plafonds voor de schadevergoedingen en interesten die de aanbieders van postdiensten verschuldigd zijn in geval van extracontractuele aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, beschadiging en/of vertraging van een postzending tijdens de uitvoering van een postdienst in het kader van een openbare dienst (hierna “het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991”).¹
3. Dezelfde controle van de verzendingstermijnen door het BIPT is ook voorgeschreven in artikel 5 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.²

2 Retroacta

4. Dit besluit is gebaseerd op de volgende documenten:
 - de bpost-tabellen, overgezonden naar het BIPT op 26 april en 11 mei 2017, betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de aangetekende zendingen en pakjes inclusief de lijst van de desbetreffende testzendingen;
 - de resultaten van de BELEX-studie voor de “Prior”- en “Non-prior”-zendingen uitgevoerd door “Spectos” in opdracht van bpost. Bpost heeft op 31 mei 2017 de jaarrapportering overgemaakt aan het BIPT;

¹ Voor een afwijking tot 6% van de kwaliteitsnorm inzake prioritaire brievenpost (93%), kan volgens artikel 9 §1 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 een verplichte investering van 600.000 EUR opgelegd worden voor elke afwijking van 1%. Voor een afwijking vanaf 6% van de kwaliteitsnorm inzake prioritaire brievenpost (93%), kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR opgelegd worden voor elke afwijking van 1%.

² Sinds 1 januari 2016 is het zesde beheerscontract (B.S. 12 september 2016) van toepassing tot en met 31 december 2020, behalve voor wat betreft de niet-opgeheven delen van het vijfde beheerscontract die betrekking hebben op universele dienstbepalingen, m.i.v. verzendingstermijnen dewelke nog beheerst blijven door het vijfde beheerscontract.

- het schrijven van IPC³ betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling steunend op het “UNEX”-meetsysteem van 30 maart 2017;
- het antwoord van het BIPT van 10 augustus 2016 en 20 maart 2017 op de vragen van bpost betreffende de neutralisatie van force-majeure gebeurtenissen;
- het antwoord van bpost van 24 oktober 2016 m.b.t. het investeringsproject ten einde de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpost brievenpost op korte termijn te verhogen wat betreft de leveringstermijnen;
- het antwoord van bpost van 24 november 2016 m.b.t. de vragen van het BIPT betreffende het investeringsproject van bpost met als doel om de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpost brievenpost op korte termijn te verhogen;
- het antwoord van bpost van 9 december 2016 m.b.t. de correctiemaatregel voor de verbetering van de kwaliteit van de prioritaire stukpostbriefwisseling;
- het trimestriële verslag van 30 maart 2017 betreffende de investering ten einde de kwaliteit van de prioritaire stukpostbriefwisseling te verbeteren wat betreft de leveringstermijnen;
- de PowerPoint-presentatie van bpost van 8 juni 2017 betreffende ‘Mail Service Operations: Quality 2016’;
- het tweede trimestriële verslag van 6 juli 2017 betreffende de investering ten einde de kwaliteit van de prioritaire stukpostbriefwisseling te verbeteren wat betreft de leveringstermijnen;
- het derde trimestriële verslag van 19 september 2017 betreffende de investering ten einde de kwaliteit van de prioritaire stukpostbriefwisseling te verbeteren wat betreft de leveringstermijnen.

De resultaten van 2016 werden door bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT op 8 juni 2017.

3 Wettelijke basis

5. Artikel 144quater van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat een koninklijk besluit de kwaliteitsnormen vastlegt voor de aanbieder van de universele dienst, in casu bpost. Het koninklijk besluit bepaalt verder de inlichtingen die de aanbieder van de universele dienst aan het BIPT moet verstrekken om de controle ervan mogelijk te maken. Deze kwaliteitsnormen hebben met name betrekking op de verzendingsduur, de regelmaat en de betrouwbaarheid van de binnenlandse en grensoverschrijdende diensten. De naleving van die normen wordt één keer per jaar door het BIPT gecontroleerd.
6. Artikel 32 van het KB tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 schrijft voor dat de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit berekend wordt aan de hand van een index gebaseerd op het kleingebruikerspakket dat samengesteld is uit de volgende diensten:
 - binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg;
 - binnenlandse aangetekende stukpostzendingen tot 2 kg;
 - binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling tot 2 kg;
 - binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling tot 2 kg;
 - binnenlandse stukpost-postpakketten.

³ International Post Corporation: een coöperatieve vereniging van 24 Europese, Noord-Amerikaanse en Aziatische postale operatoren.

7. Verder stipuleert dit artikel dat er jaarlijks, in overleg tussen de aanbieder van de universele dienst en het BIPT, een aanduiding wordt gegeven van het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerspakket. De verzendingstermijnen zijn Dag+1 (hierna "D+1") voor de eerste drie postdiensten en Dag+2 (hierna "D+2") voor de laatste twee postdiensten. Voor elke postdienst van het kleingebruikerspakket wordt het percentage gemeten van de stukpostzendingen waarvoor de bovenstaande verzendingstermijnen werden gehaald, met andere woorden het percentage van de zendingen die op tijd bezorgd werden.
8. De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt:
- wat betreft de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, wordt gebruik gemaakt van de norm CEN EN 13850.⁴ Het BIPT controleert de meting van de naleving van de termijnen;
 - wat de binnenlandse niet-prioritaire stukpost-briefwisseling betreft, wordt gebruik gemaakt van de norm CEN EN 14508.⁵ Ook hier controleert het BIPT de meting van de naleving van de termijnen;
 - in verband met de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost maakt bpost gebruik van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850.⁶ Het vijfde beheerscontract alsook de secundaire wetgeving stipuleren dat bpost gebruikmaakt van het UNEX-meetsysteem. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC maar het onderzoek zelf wordt uitgevoerd door de externe marktonderzoekbureaus TNS UK (Verenigd Koninkrijk) en IPSOS (Duitsland). Ook deze resultaten worden jaarlijks gepubliceerd;
 - voor de andere postdiensten die deel uitmaken van het kleingebruikerspakket, zijnde stukpost-postpakketten en aangetekende stukpostzendingen, wordt de methode van de meting bepaald door het BIPT in overleg met de aanbieder van de universele dienst.⁷
9. Het BIPT publiceert jaarlijks via zijn website de resultaten van de controles van de kwaliteitscriteria.
10. Artikel 34, 2° van het KB tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991 stelt dat de aanbieder van de universele dienst ervoor zorgt dat een maximaal aantal zendingen van brievenpost die beantwoordt aan de snelste standaardcategorie, besteld wordt op de eerste werkdag (buiten de zaterdag) volgend op de dag van hun afgifte voor de laatste nuttige buslichting, van hun afgifte in het kantoor of van hun afhaling ter plaatse:
- binnen termijn D+1 minstens 93% van de prioritaire binnenlandse zendingen;
 - binnen termijn D+2 minstens 97% van de prioritaire binnenlandse zendingen;
 - vanaf het ogenblik dat de binnenkomende grensoverschrijdende zendingen in het uitwisselingskantoor toekomen, gelden dezelfde verzendingstermijnen voor de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire als voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling.

⁴ CEN EN 13850:2012 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van terpostbezorging tot en met aflevering op adres van losse priority post en losse first class post".

⁵ CEN EN 14508:2003+A1:2007 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van losse niet-prioritaire post en losse tweede-klassepost".

⁶ Protocol tussen het BIPT, IPC en bpost inzake de kwaliteitsmeting op basis van artikel 16 van het vierde beheerscontract betreffende de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostzendingen van brievenpost tot 2 kg.

⁷ Protocol 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.

11. Er is een correctiemaatregel voorzien in artikel 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991. Artikel 8 en 9 van het bovenvermelde koninklijk besluit regelen de correctiemaatregelen ingeval de aangewezen leverancier van de universele dienst, in casu bpost, de verzendingstermijnen niet naleeft. De correctiemaatregel bestaat erin dat het BIPT de aanbieder van de universele dienst een investeringsbedrag kan opleggen om te investeren in projecten die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leiden.
12. De correctiemaatregel betreft echter enkel de niet-naleving van de normen die zijn vastgesteld in artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV. Het betreft hier dus uitsluitend de binnenlandse prioritaire stukpostzendingen.⁸
13. Artikel 5 van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht neemt in hoofdzaak de bepalingen over van artikel 32 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV en voegt daaraan nog enkele verduidelijkingen toe. Het vijfde beheerscontract voorziet evenwel geen sanctieregime bij het niet-bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen.⁹ Onderstaande tabel geeft de verschillende kwaliteitsvereisten weer:

Dienst	KB van 11 januari 2006	Vijfde beheerscontract
de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling	93% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2
de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling	/	95% binnen termijn D+2 97% binnen termijn D+3
de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen	/	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2
de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling	/	95% binnen termijn D+1 97% binnen termijn D+2

4 Controle van de verzendingstermijnen

14. Zowel het vijfde beheerscontract als de secundaire wetgeving stipuleren dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens enerzijds de CEN-normen¹⁰ en anderzijds de protocols.¹¹

⁸ Hoewel de kwaliteitsdoelstellingen in het vijfde beheerscontract hoger liggen dan in het KB tot toepassing van titel IV van de wet van 21 maart 1991, stipuleert artikel 63 van het vijfde beheerscontract dat er geen sanctie mogelijk is bij de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen uit dit contract.

⁹ Artikel 63 van het beheerscontract bepaald namelijk dat de niet-naleving van de postverzendingstermijnen in artikels 5.2 tot 5.6 en artikel 6 uitgesloten zijn van enige eis tot een schadevergoeding. De bepalingen van het vijfde beheerscontract betreffende de universele dienstverplichting van bpost blijven in werking tot 31 december 2018 overeenkomstig artikel 1 van het zesde beheerscontract.

¹⁰ Zie voetnoten 4 en 5.

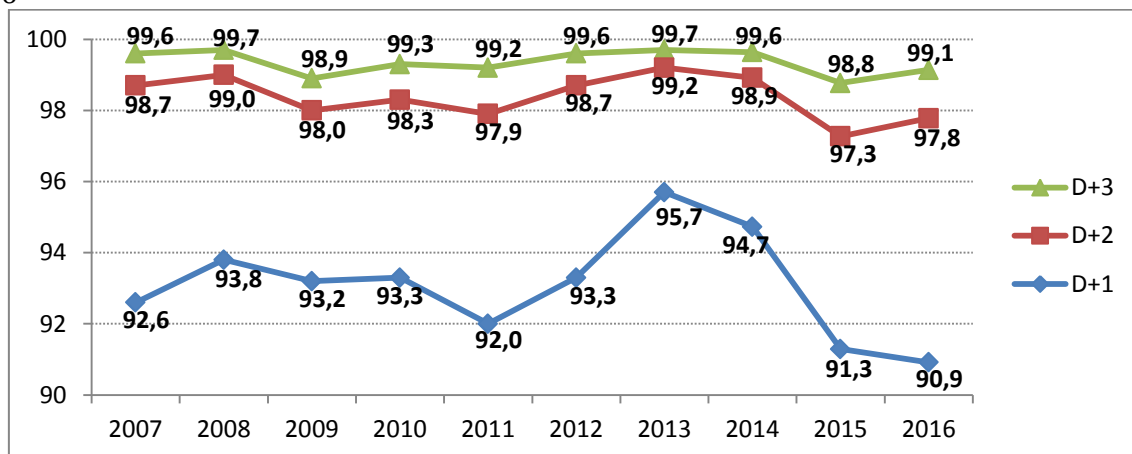
¹¹ Zie voetnoten 6 en 7.

15. De resultaten van de verzendingstermijnen zijn reeds gecorrigeerd voor de toegestane force majeure-gebeurtenissen. Indien er zich force majeure-gebeurtenissen voordoen kan bpost namelijk vragen om deze force majeure-gebeurtenissen te neutraliseren. Het BIPT beoordeelt deze vraag aan de hand van enerzijds de force majeure-definitie die werd ingevoerd op verzoek van het BIPT conform het BIPT-besluit van 19 juni 2012¹² en anderzijds het memorandum¹³ van overeenkomst tussen het BIPT en bpost. Wanneer een gebeurtenis volgens het BIPT aan beide criteria voldoet, geeft het BIPT de goedkeuring tot neutralisatie.
16. Een overzicht van de aanvragen door bpost en de evaluatie ervan door het BIPT is terug te vinden in bijlage. In concreto werden in 2016 negen gebeurtenissen door het BIPT aanzien als force majeure.
17. In wat volgt vindt men de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2016 van de volgende diensten:
- de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling;
 - de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen;
 - de binnenlandse stukpost-postpakketten;
 - de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling.

4.1. De binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling

18. Grafiek 1 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2007. Op basis van deze grafiek kan men vaststellen dat de dalende trend in kwaliteitcijfers zich voortzet.

Grafiek 1: Verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling van 2007 tot en met 2016



¹² "Een gebeurtenis wordt gekwalificeerd als een force majeure, indien deze gebeurtenis op zijn minst de volgende karakteristieken heeft, namelijk: niet veroorzaakt door de operator die betrokken is bij de distributie of zijn onderaannemers, niet voorzienbaar is en niet vermijdbaar is. Verder zal het een zeer uitzonderlijke gebeurtenis zijn en een impact hebben op diverse dagen."

¹³ Memorandum van overeenkomst tussen het BIPT en bpost met betrekking tot het niet meerekenen van BELEX-testzendingen in het kader van force majeure-gebeurtenissen.

19. Uit de resultaten van de BELEX-studie¹⁴ van grafiek 1 blijkt dat 90,9%¹⁵ van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+1 en 97,8%¹⁶ van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+2. Dit is het laagst bereikte resultaat sinds de laatste 10 jaren.
20. Bpost voldoet niet aan de doelstelling van artikel 34, 2°, a), van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, dat stelt dat minstens 93% van de binnenlandse zendingen besteld worden binnen termijn D+1. Bijgevolg legt het BIPT bpost een correctiemaatregel op volgens artikel 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991.
21. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 2: Jaaroverzicht van de prioritaire stukpostbriefwisseling per maand- %
[VERTROUWELIJK]
22. Daarnaast moet bpost ook artikel 6 van het vijfde beheerscontract respecteren inzake de doelstellingen voor de prioritaire stukpostbriefwisseling:
 - minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+1;
 - minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+2.
23. Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet is nagekomen en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

4.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling

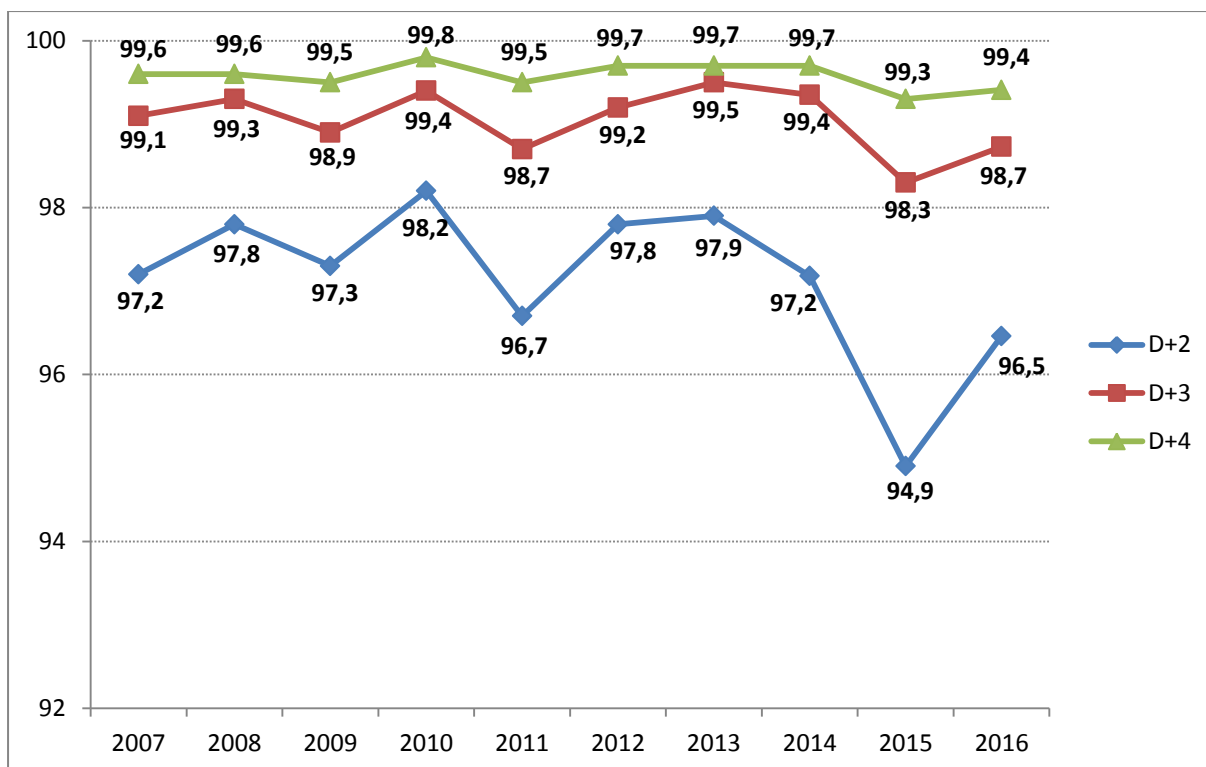
24. Grafiek 3 geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2007. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2016 beter zijn dan in 2015 (van 94,9% in 2015 naar 96,5% in 2016).

Grafiek 3: Verzendingstermijnen voor niet-prioritaire stukpostbriefwisseling van 2007 tot en met 2016

¹⁴ Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost van 2016

¹⁵ Afgerond tot op één cijfer na de komma.

¹⁶ Afgerond tot op één cijfer na de komma.



25. Uit de resultaten van grafiek 3 blijkt dat 96,5% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op Dag+2 en 98,7% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling op Dag+3. In tegenstelling tot de prioritaire brieven zijn hier geen specifieke kwaliteitsdoelstellingen vastgelegd in het Koninklijk Besluit.¹⁷ De score van 96,5 % is een stap in de goede richting maar blijft het op tweede laagste resultaat sinds de laatste 10 jaar.

26. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 4: Jaaroverzicht van de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling per maand- %
[VERTROUWELIJK]

27. Verder moet bpost volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract de volgende doelstelling inzake de niet-prioritaire stukpostbriefwisseling behalen:

- minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+2;
- minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+3.

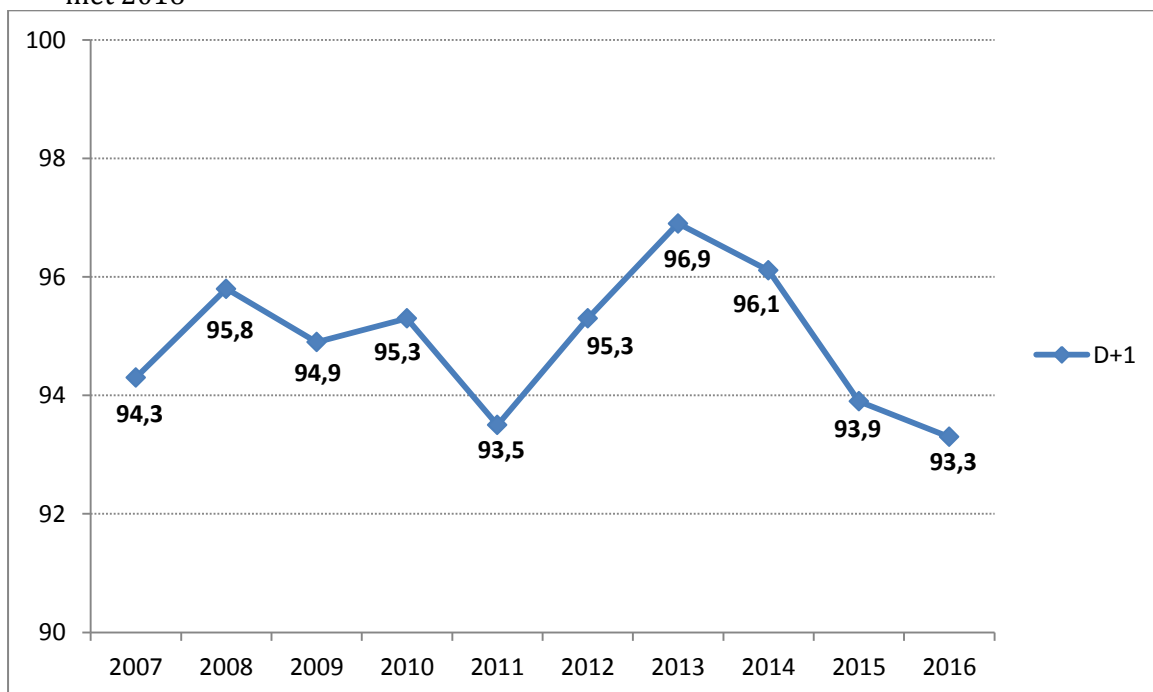
28. Het BIPT constateert dat deze doelstelling inzake binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling is nagekomen.

4.3. De binnenlandse aangetekende stukpostzendingen

¹⁷ Het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV

29. In tegenstelling tot de prioritaire en niet-prioritaire stukpostzendingen wordt de verzendingstermijn voor de aangetekende zendingen door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het protocol.¹⁸ Het betreft een intern meetsysteem dat de gegevens van het barcodesysteem gebruikt.¹⁹
30. Conform de afspraken²⁰ past bpost via een onafhankelijk onderzoeksbureau een steekproef toe van minimaal 310 aangetekende testzendingen , waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem.²¹ Bpost heeft deze externe verificatie eveneens toegewezen aan het onderzoeksbureau Spectos.
31. In grafiek 5 zien we de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2007. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2016 lager zijn dan in 2015 (van 93,9% in 2015 naar 93,3% in 2016). Dit is tevens het laagst bereikte resultaat sinds 10 jaren.

Grafiek 5: Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van 2007 tot en met 2016



32. [VERTROUWELIJK]

33. [VERTROUWELIJK]

¹⁸ Zie voetnoot 7.

¹⁹ Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).

²⁰ Overeengekomen in een vergadering tussen het BIPT en bpost op 6 mei 2015

²¹ Het externe meetsysteem dat als controle dient van het interne meetsysteem van bpost, heet PARI bis.

Grafiek 6: Jaaroverzicht van de aangetekende stukpostzendingen per maand- %
[VERTROUWELIJK]

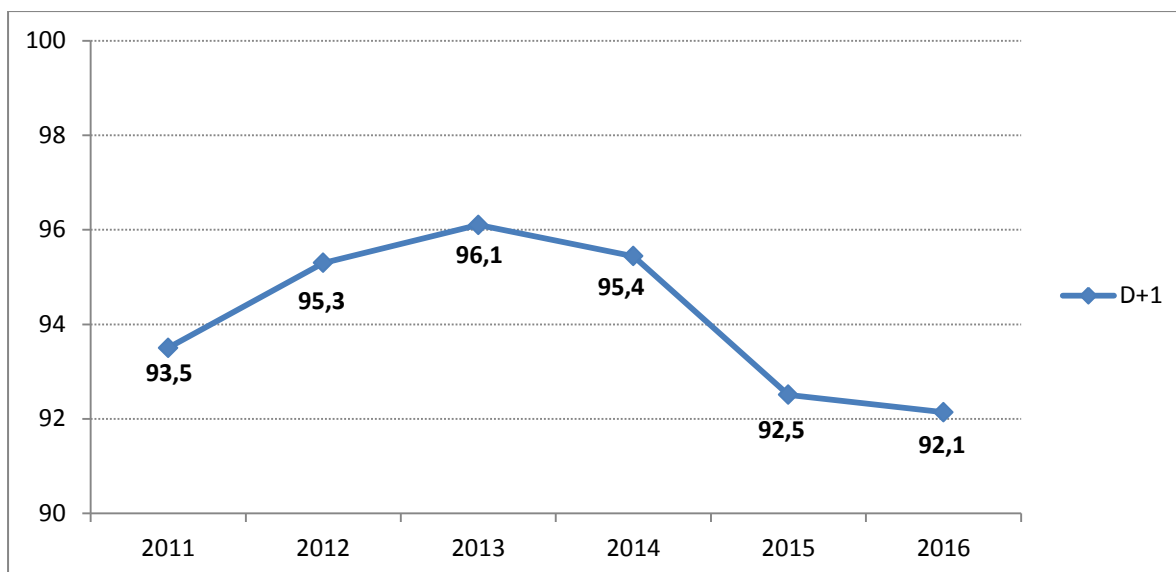
34. Daarnaast moet bpost ook volgens artikel 6 van het vijfde beheerscontract zich ertoe verbinden om aangetekende stukpostzendingen in overeenstemming met de volgende doelstellingen te leveren:
 - minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+1;
 - minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+2.
35. Het BIPT constateert dat deze doelstellingen inzake binnenlandse aangetekende stukpostzendingen niet zijn nagekomen en maant bpost aan om ook hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

4.4. De binnenlandse stukpost-postpakketten

36. 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.
37. Net zoals de aangetekende stukpostzendingen worden ook de verzendingstermijnen voor de stukpostpakketten door bpost zelf gecontroleerd in overeenstemming met het bovenvermelde protocol. Het betreft een intern meetsysteem dat gebruik maakt 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&Trace"-volgsysteem voor de postpakketten.²²
38. Onderstaande grafiek toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2011. De score van bpost voor de prioritaire postpakketten in 2016 is lager dan in 2015 (van 92,5% in 2015 naar 92,1% in 2016). De 92,1 % is het laagste resultaat van de afgelopen zes jaren.

Grafiek 7: Verzendingstermijnen voor prioritaire postpakketten van 2011 tot en met 2016

²² Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).



39. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 8: Jaaroverzicht van de prioritaire postpakketten per maand- %
[VERTROUWELIJK]

40. Conform de afspraken²³ past bpost een steekproef toe van minimaal 400 testzendingen van postpakketten waarbij de individuele resultaten van deze testzendingen worden vergeleken met de individuele resultaten van het interne rapporteringssysteem.²⁴ Bpost heeft deze externe verificatie ook toegewezen aan het onderzoeksbureau Spectos.

41. [VERTROUWELIJK]

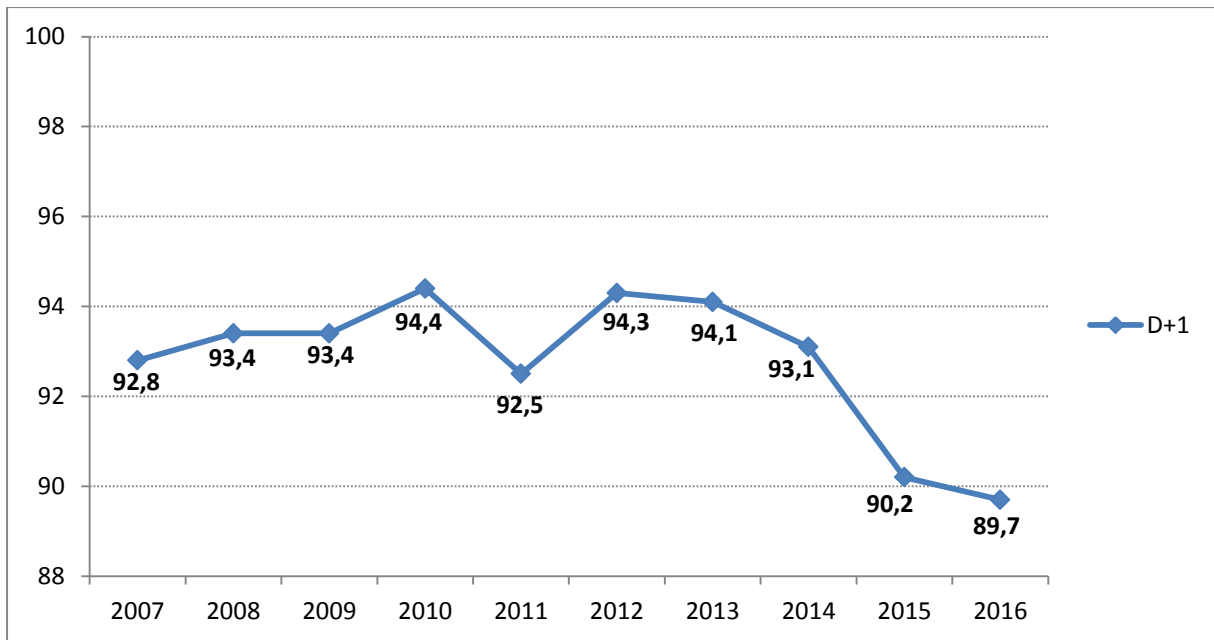
4.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling

42. Onderstaande grafiek geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2007. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat het resultaat van bpost voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling in 2016 zwakker scoort dan in 2015 (van 90,2% in 2015 naar 89,7% in 2016). Het BIPT vraagt bpost om de zorgwekkende dalende trend inzake het respecteren van de verzendingstermijnen te doorbreken.

Grafiek 9: Verzendingstermijnen voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling van 2007 tot en met 2016

²³ Overeengekomen in een vergadering tussen het BIPT en bpost op 6 mei 2015

²⁴ Het externe meetstelsel, dat als controle dient van het interne meetstelsel van bpost, heet PARI bis.

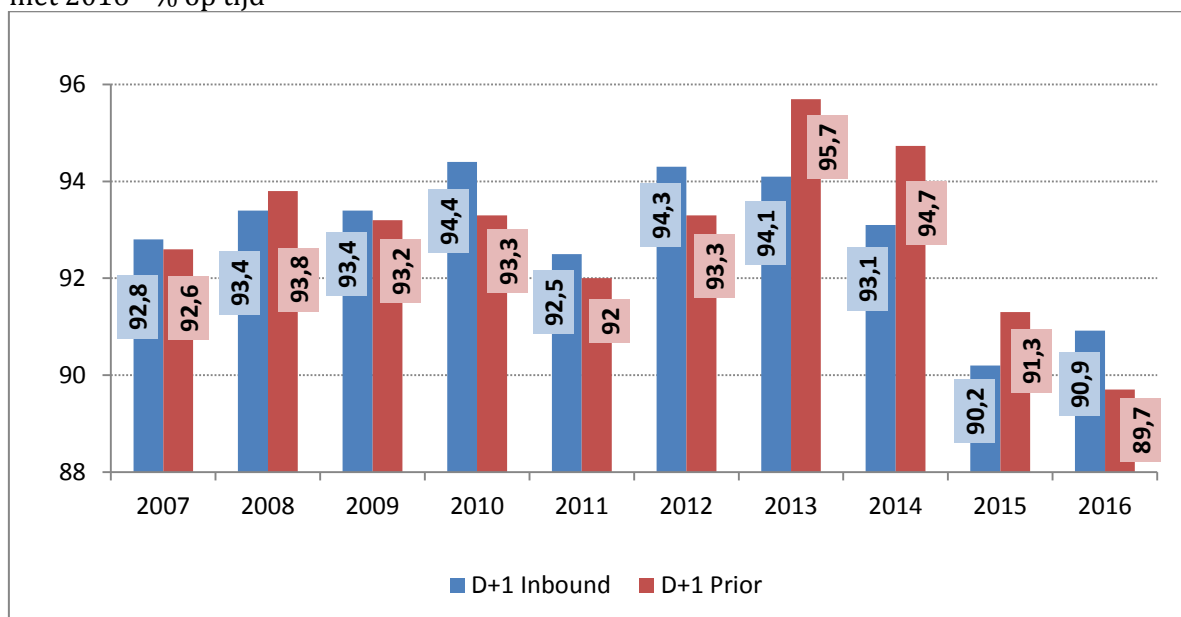


43. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 10: Jaaroverzicht van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling per maand- %
[VERTROUWELIJK]

44. [VERTROUWELIJK]

Grafiek 11: Vergelijking tussen de verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost en voor prioritaire brievenpost van het jaar 2007 tot en met 2016 - % op tijd



45. Tenslotte moet bpost artikel 6 van het vijfde beheerscontract respecteren inzake de doelstellingen voor de binnenkomende grensoverschrijdende prioritaire stukpostbriefwisseling:
- minstens 95% moet uitgereikt worden binnen D+1;
 - minstens 97% moet uitgereikt worden binnen D+2.
46. Het BIPT constateert dat deze doelstelling inzake binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling niet nagekomen is en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

5 Evaluatie actieplan 2016 naar aanleiding van de resultaten van 2015

47. Uit de resultaten 2016 blijkt dat de onderstaande maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2015 niet de verwachte verbeteringen hebben opgeleverd.
48. [VERTROUWELIJK]

6 Vaststellingen van het BIPT

49. Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2016 komt het BIPT tot 4 vaststellingen:
50. Ten eerste stelt het BIPT vast dat bpost haar verplichtingen op het gebied van de verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling, conform artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV niet nakomt, gezien slechts 90,9% van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+1 terwijl dit volgens het KB van 11 januari 2006 93% moet zijn. Het BIPT verwacht bijkomende inspanningen van bpost om de verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling te respecteren.
51. Ten tweede stelt het BIPT vast dat bpost er niet in slaagt haar doelstelling van het vijfde beheerscontract te bereiken met betrekking tot de verzendingstermijnen voor de diensten uit het kleingebruikerspakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst. Geen enkel van de vijf diensten uit het kleingebruikerspakket behaalt de doelstelling van 95% op tijd uitreiking. Wanneer we het gewogen gemiddelde van het kleingebruikerspakket bekijken zien we dat slechts 92,6% van de zendingen werden op tijd besteld, terwijl de doelstelling van het vijfde beheerscontract 95% is. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien. Het BIPT verwacht bijkomende inspanningen van bpost om een hoge kwaliteit van postale diensten te garanderen.
52. Ten derde stelt het BIPT vast dat dat er niet voldaan is aan artikel 144quater, §1 van de wet van 21 maart 1991 en aan artikel 36, §3 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, die de kwaliteitsnormen bepalen met betrekking tot de regelmaat en betrouwbaarheid van de diensten. Het BIPT verwacht daarom bijkomende inspanningen van bpost om de regelmaat en betrouwbaarheid van de dienst te garanderen gedurende het volledige jaar.
53. [VERTROUWELIJK]

7 Correctiemaatregel ter investering van projecten ter kwaliteitsverbetering

7.1. Evaluatie van de correctiemaatregel die opgelegd werd naar aanleiding van de beslissing van de Raad van het BIPT d.d. 10 oktober 2016

54. Bpost heeft, zoals door het BIPT opgelegd op 13 december 2016 drie aparte trimestriële rapporteringen overgemaakt aan het BIPT (rapport m.b.t. 1^{ste} kwartaal 2017 van 30 maart 2017; rapport m.b.t. 2^{de} kwartaal 2017 van 6 juli 2017; rapport m.b.t. 3^{de} kwartaal 2017 van 19 september 2017).

Grafiek 12: Antwerpen X; prioritaire brieven (evolutie september 2015 tot augustus 2017)
[VERTROUWELIJK]

55. Bovenstaande grafiek geeft, op basis van de drie trimestriële rapporteringen van bpost, het overzicht van de monitoring per kwartaal die gevraagd is in het Advies van 13 december 2016 (Impact van de investering in de tijdelijke site 'Houtdok' op de kwaliteit van de behandeling van de prioritaire brieven in Antwerpen X).
56. Volgens bpost heeft een onverwachte en grote toename van het volume van postpakketten in combinatie met andere externe negatieve elementen (e.g.: mobiliteitsproblemen) geleid tot een vertraging van de containers van de brievenpost die zich bevinden in de opstopping van de pakjescontainers waardoor het moeilijk is om de vereiste kwaliteitsniveaus te behalen. De tijdelijke investeringen in Houtdok hebben omwille van deze omstandigheden aldus niet geleid tot een kwaliteitsverbetering van de prioritaire stukpost brievenpost in de periode van september 2016 t.e.m. augustus 2017 in Antwerpen X.

7.2. Correctiemaatregel

57. Artikels 8 en 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 beschrijven de procedure en berekeningswijze voor de correctiemaatregel voor het geval de kwaliteitcijfer inzake prioritaire brievenpost onder de kwaliteitsnorm (93%) ligt. In dit geval kan het BIPT een correctiemaatregel opleggen. De bedragen van deze correctiemaatregel zijn in het KB zelf vastgelegd (artikel 9). Gezien het feit dat het het tweede opeenvolgende jaar is dat bpost de norm niet behaald heeft en dat de kwaliteitcijfers voor de binnenlandse prioritaire stukpostbrieven in 2016 de laagste in tien jaren zijn, is het BIPT van oordeel dat bpost de kwaliteit van de dienst moet verbeteren. Het BIPT verwacht bijkomende inspanningen van bpost om de regelmaat en betrouwbaarheid van de dienst te garanderen gedurende het volledige jaar.
58. Voor een afwijking tot 6% van de kwaliteitsnorm, kan volgens artikel 9 §1 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 een verplichte investering van 600.000 EUR opgelegd worden voor elke afwijking van 1%. Voor een afwijking die hoger is dan 6% van de kwaliteitsnorm, kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR opgelegd worden voor elke afwijking van 1%.
59. Gezien de kwaliteitsscore van 90,92 % betekent dit dat het BIPT bpost kan verplichten tot de investering van 1.200.000 euro in een specifiek project (of projecten) dat op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering leidt. Het project (of projecten) dient een beschrijving te omvatten van de nog uit te diepen interne toezicht op kwaliteit van de dienst, alsook de investeringen die op korte termijn moeten worden gedaan en die gebaseerd zijn op de resultaten van die controles.

8 Besluit

60. Het BIPT constateert dat het bpost-investeringsproject van 2016, als gevolg van de niet-naleving van de kwaliteitsnorm voor de prioritaire stukpost brievenpost van het jaar 2015, niet geleid heeft tot een significante verbetering op korte termijn van de prioritaire stukpost brievenpost.
61. Het BIPT stelt verder vast dat bpost de wettelijke kwaliteitsnorm van 93% voor de verzending van de prioritaire stukpost brievenpost tevens niet behaald heeft voor het jaar 2016.
62. Daarnaast is de kwaliteitsnorm, opgenomen in het beheerscontract tussen De Staat en bpost, die 95% bedraagt voor vier postdiensten uit het kleingebruikerspakket, niet behaald voor de drie diensten met verzendingstermijn Dag+1, nl. de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling. Enkel de niet-prioritaire stukpost brievenpost, met verzendingstermijn Dag+2, scoort boven deze kwaliteitsnorm van 95%.
63. Betreffende de kwaliteitcijfers van de prioritaire stukpost brievenpost voor het jaar 2016 legt het BIPT bpost een correctiemaatregel op in de vorm van een verplichte investering ter verhoging van de kwaliteit volgens artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV en artikels 8 en 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991.
64. Deze correctiemaatregel bestaat uit een investering van 1.200.000 euro in een specifiek project (of projecten) dat op korte termijn leidt tot een kwaliteitsverbetering. Het BIPT legt deze correctiemaatregel op omdat uit de controle van de verzendingstermijnen van 2016 blijkt dat in 2016 de prioritaire stukpostbriefwisseling (D + 1) gedaald is tot het laagste niveau van de afgelopen tien jaren en omdat het vereiste minimumniveau van 93 % van het KB van 11 januari 2006 ook niet behaald werd.
65. Bpost zal tegen uiterlijk 6 april 2018 een gedetailleerd investeringsproject voorstellen ter verhoging van de kwaliteit van de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpost briefwisseling.
66. Het project moet voldoen aan de criteria van artikel 9 § 3 het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 en moet voldoende gedetailleerd zijn inzake beschrijving, doelstelling, planning en budget. Het BIPT zal hierop, binnen een termijn van 3 weken, kennis geven van zijn advies. Het BIPT controleert de daadwerkelijke uitvoering van het project en de financiering ervan.

9 Beroepsmogelijkheden

67. Overeenkomstig artikel 2, § 1 van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het Marktenhof, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
68. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Bijlage: force majeure-gebeurtenissen²⁵

Gebeurtenis	Datum	Regio	Producten	Normdata	Oordeel BIPT
ernstige winteromstandigheden	15/01/2016	Henegouwen, Luik, Luxemburg, Namen, Vlaams-Brabant	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	15/01/2016 18/01/2016	akkoord tot neutralisatie
bomalarm: evacuatie Antwerpen X	17/02/2016	Antwerpen, Limburg	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	17/02/2016	akkoord tot neutralisatie
terroristische aanslagen Brussel	23/03/2016	Brusselse agglomeratie	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	22/03/2016 23/03/2016	akkoord tot neutralisatie
staking vrachtwagenchauffeurs tegen kilometerheffing	1/04/2016 tot 7/04/2016	Wallonië	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	1/04/2016 tot 7/04/2016	akkoord tot neutralisatie
2 nationale betogingen/stakingen	24/05/2016 31/05/2016	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	24/06/2016 27/06/2016	akkoord tot neutralisatie
nationale actiedag van de socialistische vakbond	24/06/2016	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	24/06/2016 27/06/2016	akkoord tot neutralisatie
nationale betoging	29/09/2016	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	29/09/2016 30/09/2016	akkoord tot neutralisatie

²⁵ Het BIPT heeft haar oordeel schriftelijk meegedeeld aan bpost op 10 augustus 2016 voor het eerste semester van 2016 en op 20 maart 2017 voor het tweede semester van 2016.

evacuatie Brussel X wegens verdachte zending	19/09/2016	Brusselse agglomeratie	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	20/09/2016	geen akkoord tot neutralisatie
nationale staking	7/10/2016	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	7/10/2016 10/10/2016	akkoord tot neutralisatie
evacuatie Brussel X wegens verdachte zending	6/12/2016	Brusselse agglomeratie	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	7/12/2016	geen akkoord tot neutralisatie