

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 25 JUNI 2018
MET BETREKKING TOT
HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE VAN DE KAMER
VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS VAN 16 JULI 2015
MET BETREKKING TOT DE KWALITEIT VAN POSTDIENSTEN**

INHOUDSOPGAVE

0	Retroacta	3
1	Postmarkt.....	3
2	Kwaliteit.....	4
2.1	Concurrentie	4
2.1	Klantentevredenheid.....	4
2.3	Verzendingstermijnen	5
2.4	De kwaliteitscontrole van bpost.....	5
2.5	Aantal klachten bij de postale ombudsdienst.....	6
3	Prijs.....	6
4	Verkoopnetwerk.....	7
5	Uitbetaling pensioenen.....	8
6	Financiële diensten	8
7	Visverloven.....	8
8	Krantenbedeling.....	8
9	Innovatie.....	8
10	Tewerkstelling.....	8
11	Diversiteit	9
12	Beheerscontract.....	9

0 Retroacta

Op 24 mei 2018 heeft de voorzitter van de Commissie infrastructuur, verkeer en overheidsbedrijven van de kamer van volksvertegenwoordigers, Karine Lalieux, het BIPT gevraagd een advies te formuleren op 'het voorstel van resolutie met betrekking tot de kwaliteit van de postdiensten' met als documentnummer 1277, ingediend op 16 juli 2015 door de heer Veli Yüksel en consoorten.

1 Postmarkt

Hoofdstuk 1, alinea 1, van het voorstel van resolutie behandelt data van 2013. Intussen is het observatorium van 2016 gepubliceerd op de website van het BIPT.¹

Volgens dit observatorium blijft het belang van de postale sector binnen de Belgische economie over de laatste jaren heen relatief stabiel. Het aandeel van de omzet van de postale sector in het Belgische bruto binnenlands product (BBP) tegen lopende prijzen schommelt al enkele jaren rond de 0,6%. De postale sector houdt ongeveer gelijke tred met de globale Belgische economie.

De grootste actieve spelers, samen goed voor meer dan 90% van de postale omzet gerealiseerd op de Belgische postmarkt, zijn in onderstaande tabel opgesomd.

	Geadresseerde post	Pakket / Express	Reclamepost	Pers	Internationale Post	Overige
Asendia						
Belgische Distributiedienst*						
Belgium Parcels Service						
bpost						
Bubble Post						
Ciblex						
CityDepot						
DHL Express						
DHL Parcel						
DPD (Belgium) NV						
Dynalogic						
Euro Sprinters						
FedEx Belgium						
G3 Worldwide (Belgium) NV						
GLS Belgium NV						
Kariboo						
Mikropakket						
Mondial Relay						
Post NL						
PPP						
Sprintpack						
TBC-Post						
TNT België						
UPS/UPS Access Point						
Vlaamse Post*						

Bron: BIPT

¹ Mededeling van de Raad van het BIPT van 19 december 2017 betreffende het observatorium van de markt voor postactiviteiten in België voor 2016.

2 Kwaliteit

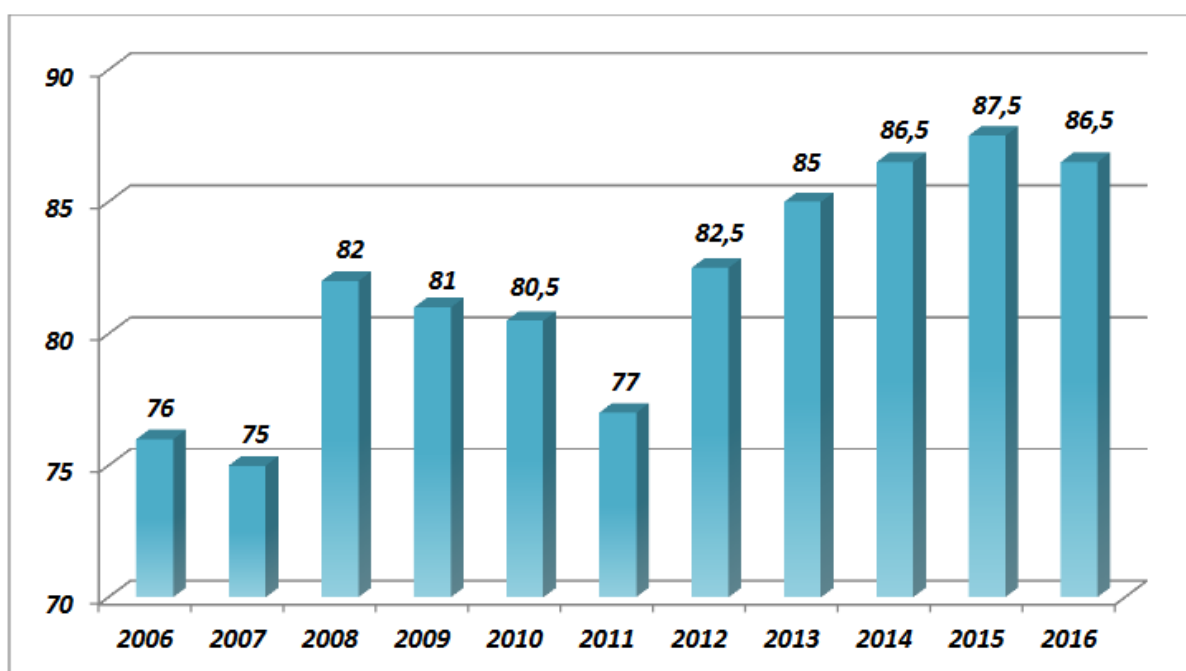
2.1 Concurrentie

Er zijn verschillende Europese brievenpostmarkten die, ondanks de dalende trend in volumes, een zekere mate van concurrentie blijven behouden. Denk hierbij aan Nederland, waar de opvolger (Sandd) een kleinere concurrent (Van Straaten Post) in 2017 heeft overgenomen en hiermee zowel op de prioritaire als niet-prioritaire brievenpostmarkt een volwaardige uitdager is geworden van de historische postale operator (PostNL).

Niet alleen voor professionelen is Sandd een waardig alternatief voor PostNL geworden, eind 2017 lanceerde Sandd met veel succes, resulterend in een marktaandeel van meer dan 10%, zijn eerste (kerst)zegel.²

2.1 Klantentevredenheid

Hoofdstuk 2, alinea 2, van het voorstel van resolutie bespreekt de klantentevredenheid van 2013. Intussen is de bpost-klantentevredenheid van 2016 gepubliceerd op de website van het BIPT.³ We zien in onderstaande grafiek dat de klantentevredenheid gestagneerd is over de laatste jaren heen. Het BIPT heeft in 2018 tevens een methodologische controle van deze klantentevredenheidsmeting laten uitvoeren.⁴



Bron: BIPT

² <https://www.telegraaf.nl/nieuws/1448555/sandd-verkoopt-zeker-12-miljoen-kerstzegels>

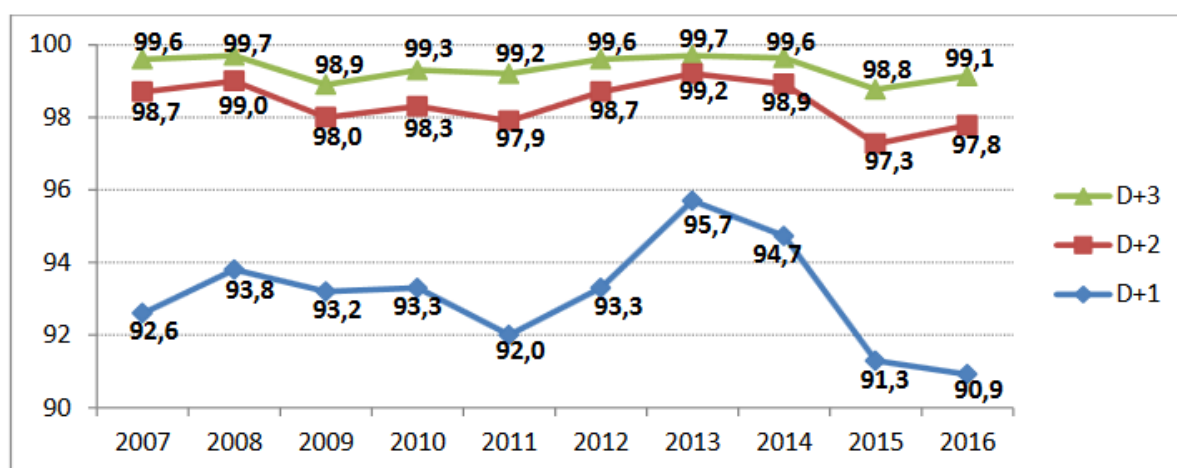
³ Advies van de Raad van het BIPT van 16 april 2018 met betrekking tot het verbeteringsplan 2016 en het actieplan 2017 naar aanleiding van het klantentevredenheidsenquête 2016.

⁴ Mededeling van de Raad van het BIPT van 20 april 2018 met betrekking tot de uitvoering van een controle naar de bpost-klantentevredenheidsenquête.

2.3 Verzendingstermijnen

Hoofdstuk 2, alinea 3, van het voorstel van resolutie stelt dat de wettelijke kwaliteitsnorm voor binnenlandse prioritaire stukpost brievenpost 90% is. Sinds 01/01/2014 is de door de wetgever opgelegde kwaliteitsnorm (het aantal prioritaire stukpost brievenpost dat dient aan te komen na 1 dag enerzijds en na 2 dagen anderzijds) bepaald op 93% voor Dag+1 en 97% voor Dag+2.

De kwaliteit van de prioritaire stukpost brievenpost is sinds 2013 dalende.⁵ Sinds 2015 zit bpost onder de wettelijke kwaliteitsnorm. Onderstaande grafiek geeft weer welk aandeel van de prioritaire stukpost brievenpost (de klassieke brief die de consument verstuurt) aankomt in Dag+1, Dag+2 en Dag+3.



Bron: BIPT

2.4 De kwaliteitscontrole van bpost

Hoofdstuk 2, alinea 4, van het voorstel van resolutie behandelt de controle van de kwaliteit van de bpost-dienstverlening van 2012. Intussen is de controle van 2015 gepubliceerd op de website van het BIPT.⁶

Hieruit blijkt dat bpost in 2015 over het algemeen haar verplichtingen inzake kwaliteit nakwam maar dat het verbeteringen moest doorvoeren opdat de PostPunten ook zouden beantwoorden aan de wettelijke verplichtingen inzake informatieverstrekking en dat ervoor moet worden gezorgd dat de verplichtingen inzake tarieffachage goed worden nageleefd zowel in de PostPunten als in de postkantoren.

⁵ Besluit van de Raad van het BIPT van 15 maart 2018 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2016.

⁶ Mededeling van de Raad van het BIPT van 27 oktober betreffende de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost verwezenlijkt door het BIPT in 2015.

2.5 Aantal klachten bij de postale ombudsdienst

Hoofdstuk 2, alinea 5, van het voorstel van resolutie spreekt over de klachten bij de OMPS voor 2014. Intussen is het rapport van 2017 gepubliceerd op de website van de OMPS.⁷

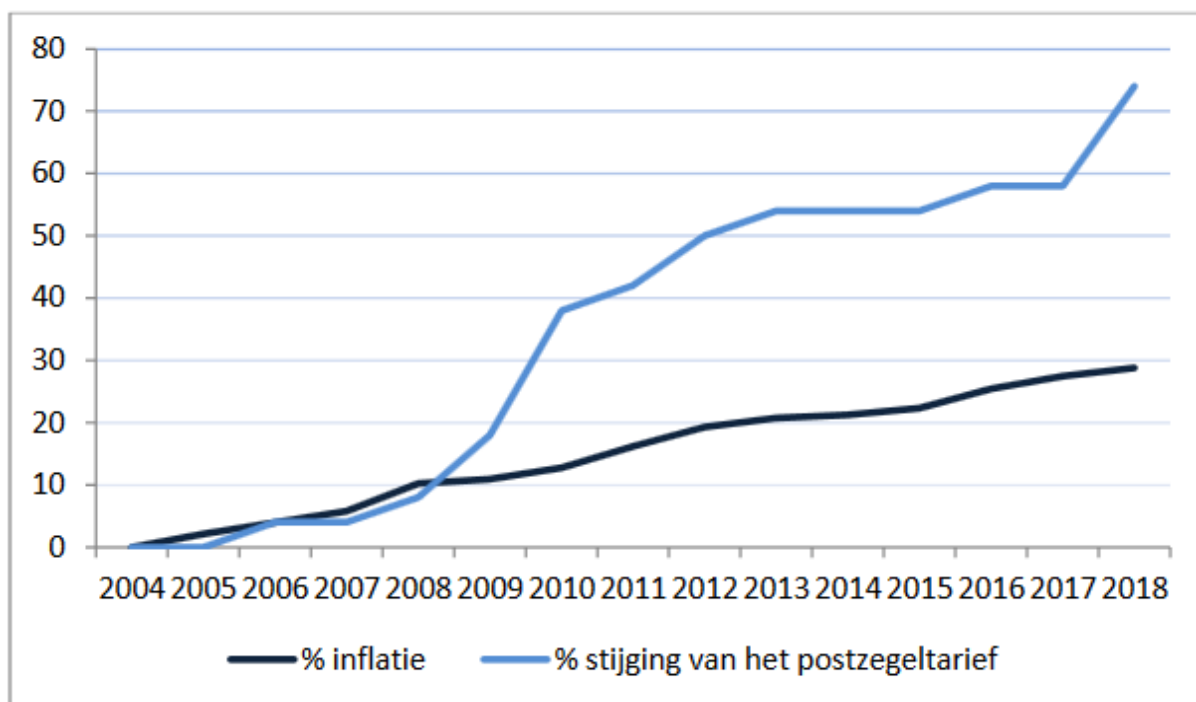
Uit dit rapport blijkt dat, ondanks een dalende brievenmarkt, het aantal klachten betreffende brieven, kranten en tijdschriften erg hoog blijft. Deze categorie maakt 40% uit van de 3052 ontvankelijke klachten.

3 Prijs

Hoofdstuk 3 van het voorstel van resolutie behandelt data van 2013. Intussen is de prijsbeslissing voor het jaar 2018 gepubliceerd op de website van het BIPT.⁸

Voor het jaar 2018 heeft het BIPT, volgens de nieuwe postwet (wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten) enkel een ex-post verificatie verricht, om vanaf 2019 weer verder te gaan met ex-ante verificaties.

Onderstaande grafiek geeft enerzijds de inflatie en anderzijds de prijsstijging van de prioritaire stukpost brievenpostzegel (de klassieke brief) weer sinds 2004.



Bron: FOD Economie – Federaal Planbureau

⁷ Jaarverslag ombudsdienst voor de postsector 2017.

⁸ Besluit van de Raad van het BIPT van 19 juni 2018 betreffende de analyse van de tarieven van bpost voor de enkelstuktarieven voor het jaar 2018

4 Verkoopnetwerk

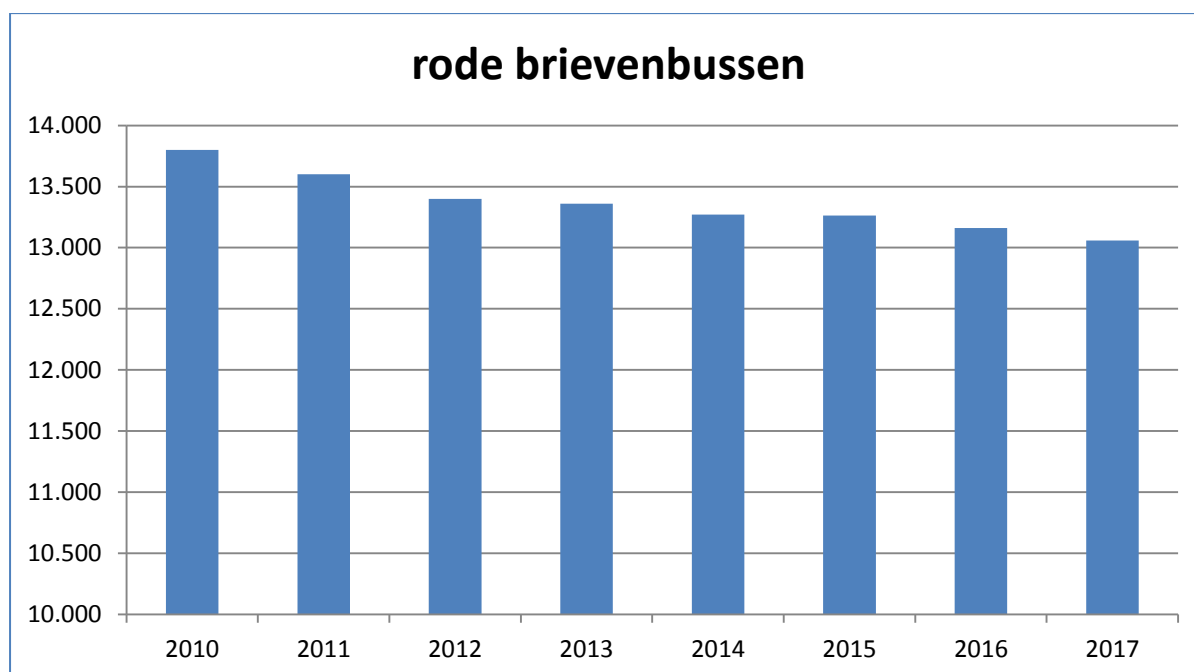
Hoofdstuk 4, alinea 2, van het voorstel van resolutie bespreekt de situatie anno 2015. Gegevens aangaande de netwerk van toegangspunten van alle operatoren zijns inmiddels door het BIPT samengebracht, in een overzichtelijke website gegoten en up-to-date te bekijken via de website www.postaalpunt.be.

Onderstaande tabel geeft de stijgende tendens in openingsuren na 17u00 aan de postale servicepunten en in aantal postale servicepunten dat open is op zaterdag weer.

Aantal postale servicepunten en hun openingsuren												
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% Δ vanaf 2015
Totaal aantal postale servicepunten	1361	1363	1351	1403	1394	1375	1340	1353	1344	1342	1337	-0,4%
Openingsuren per week (totaal)	47569	58286	64367	70482	69102	67500	65295	65417	65877	65478	63310	-3,4%
Gemiddeld aantal openingsuren per week	35	42,8	47,6	50,2	49,6	49,1	48,8	48,4	48,9	48,6	47,2	-2,9%
Aantal postale servicepunten open na 17 u	891	906	941	981	985	899	869	901	898	1328	1315	-1%
Aantal postale servicepunten open op zaterdag	722	976	1094	1212	1189	1162	1134	1143	1145	1142	1199	+4,7%

Bron: BIPT

Inzake het aantal rode brievenbussen valt er, zoals zichtbaar op onderstaande grafiek, een licht dalende trend op te merken.



Bron: BIPT

5 Uitbetaling pensioenen

Het BIPT heeft hiertoe geen opmerkingen.

6 Financiële diensten

Het BIPT heeft hiertoe geen opmerkingen.

7 Visverloven

Het BIPT heeft hiertoe geen opmerkingen.

8 Krantenbedeling

Hoofdstuk 8 van het voorstel van resolutie behandelt de concessie aangaande persbedeling. Deze is echter reeds toegekend aan bpost in het laatste kwartaal van 2015 en in werking sinds 1 januari 2016.

Bpost zal voor zowel de persconcessies als het zesde beheerscontract een maximumvergoeding (exclusief inflatie) ontvangen van 261,0 miljoen EUR in 2016 tot 245,6 miljoen EUR in 2020. Deze bedragen dienen nog te worden verhoogd met inflatie.⁹

9 Innovatie

Het BIPT heeft hiertoe geen opmerkingen.

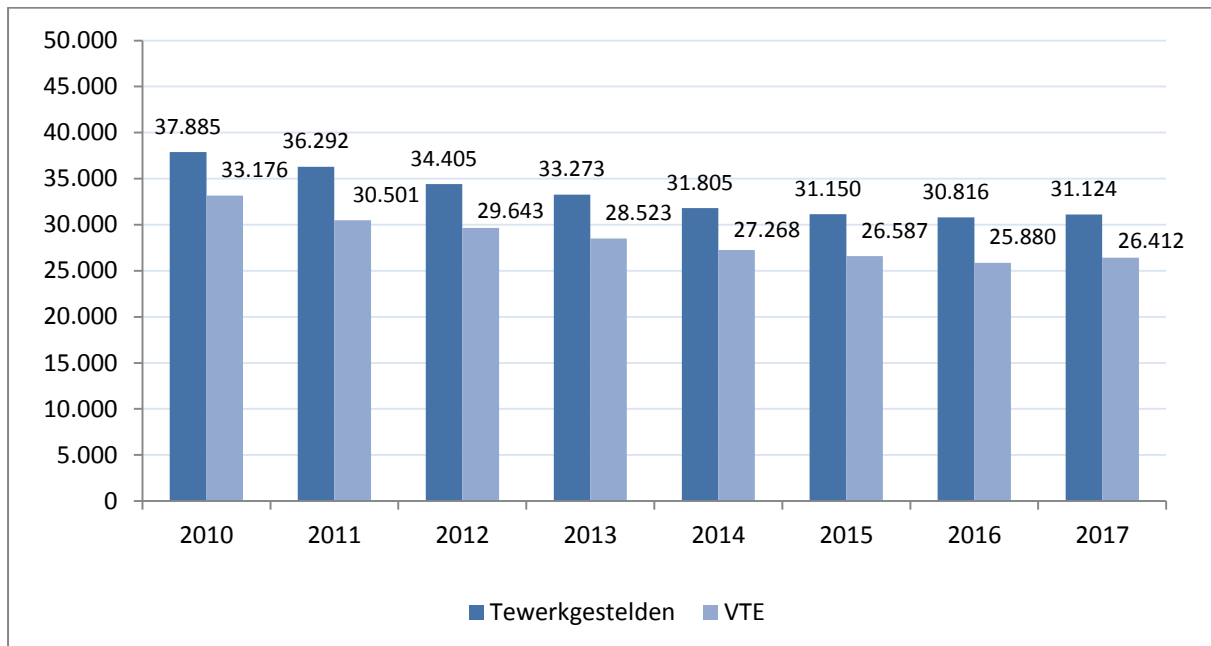
10 Tewerkstelling

Hoofdstuk 10, alinea 2, van het voorstel van resolutie spreekt over de hervorming van de wet van 21 maart 1991. De terugbrenging van de meerderheidsaandeel van de Belgische overheid in bpost is reeds mogelijk gemaakt.¹⁰

⁹ Bron: <http://corporate.bpost.be/~media/Files/B/Bpost/press-release/2015/Copy%20of%2020151030%20-%20Regering%20keurt%20zesde%20beheerscontract%20goed.pdf>

¹⁰ <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/politiek/1.2330110>

Er tekende zich tot en met 2016 tevens een licht dalende trend af inzake de tewerkstelling in de postale sector, zoals zichtbaar op onderstaande grafiek. In 2017 zien we dat er terug een lichte stijging waarneembaar is.



Bron: RSZ

11 Diversiteit

Het BIPT heeft hiertoe geen opmerkingen.

12 Beheerscontract

Hoofdstuk 12, alinea 1 en 2, van het voorstel van resolutie spreken over het 'huidige beheerscontract dat afloopt op 31/12/2015'. Op dit moment zijn echter er twee beheerscontracten simultaan in werking.

In tegenstelling tot het 5de beheerscontract (lopende van 01/01/2013 t.e.m. 31/12/2015), dat UPD¹¹- en DAEB¹²-bepalingen combineerde, is er tussen De Staat en bpost overeengekomen om voor beide aspecten een apart beheerscontract op te maken.

¹¹ Universele Postdienst

¹² Diensten van Algemeen Economisch Belang

Dit maakt dat het 6de beheerscontract (lopende van 01/01/2016 t.e.m. 31/12/2020) enkel DAEB-bepalingen omvat en tegelijkertijd ook, via artikel 1.1 van dit beheerscontract, enkel de UPD-bepalingen uit het 5de beheerscontract verlengd heeft t.e.m. 31/12/2018.¹³

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

¹³ Dus voor zolang bpost als aanbieder van de USO aangewezen werd.