

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 1 FEBRUARI 2019  
MET BETREKKING TOT  
DE CONTROLE VAN DE VERZENDINGSTERMIJNEN VOOR HET JAAR 2017  
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 .....	9
4.3. DE BINNENLANDSE AANGETEKENDE STUKPOSTZENDINGEN.....	10
4.4. DE BINNENLANDSE STUKPOST-POSTPAKKETTEN.....	11
4.5. DE BINNENKOMENDE PRIORITAIRE GRENSOVERSCHRIJDENDE STUKPOSTBRIEFWISSELING.....	13
5 Evaluatie actieplan 2017 naar aanleiding van de resultaten van 2016 .....	16
6 Vaststellingen van het BIPT .....	16
7 Correctiemaatregel ter investering van projecten ter kwaliteitsverbetering .....	16
8 Besluit.....	18
9 Beroepsmogelijkheden.....	19
Bijlage: force majeure-gebeurtenissen .....	20

## 1 Doel

1. Dit besluit beoogt de toepassing van artikel 13, § 1 van de wet betreffende de postdiensten van 26 januari 2018, en van 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”) die betrekking hebben op de binnenlandse prioritaire briefwisseling en de binnenlandse prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling.
2. In geval van niet-naleving door de aangewezen leverancier van de universele dienst, bpost, van de normen die op grond van artikel 13, § 2 van de wet betreffende de postdiensten van 26 januari 2018 zijn 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”).<sup>1</sup>
3. De normen m.b.t. de naleving van de verzendingstermijnen zijn tevens voorgeschreven in de artikelen 5 e.v. van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost NV van publiek recht.<sup>2</sup>

## 2 Retroacta

4. De volgende documenten werden door bpost naar het BIPT verzonden:
  - de bpost-tabellen, overgezonden naar het BIPT op 2 maart 2018 en 20 september 2018, 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, overgemaakt aan het BIPT op 20 september 2018. Bpost heeft op 15 juni 2018 de jaarrapportering overgemaakt aan het BIPT;
  - het schrijven van IPC<sup>3</sup> betreffende de resultaten van de controle van de verzendingstermijnen van de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling steunend op het “UNEX”-meetsysteem van 30 maart 2017;

---

<sup>1</sup> 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%.

<sup>2</sup> 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 antwoord van bpost van 2 mei 2018 m.b.t. het investeringsproject ten einde de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpost brievenpost op korte termijn te verhogen wat betreft de leveringstermijnen (volgens bpost zal de impact van het investeringsproject m.b.t. de verzendingstermijnen 2016 merkbaar zijn vanaf 2018);
- het antwoord van bpost van 13 juni 2018 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 (volgens bpost zal de impact van het investeringsproject m.b.t. de verzendingstermijnen 2016 merkbaar zijn vanaf 2018);
- het antwoord van bpost van 15 juni 2018 m.b.t. het investeringsproject voor de verbetering van de kwaliteit van de prioritaire stukpostbriefwisseling (volgens bpost zal de impact van het investeringsproject m.b.t. de verzendingstermijnen 2016 merkbaar zijn vanaf 2018);
- de PowerPoint-presentatie van bpost van 15 juni 2018 betreffende 'Mail Service Operations: Quality 2017'.

Het BIPT heeft een antwoord gegeven op 16 november 2017 en op 8 mei 2018 op de vragen van bpost betreffende de neutralisatie van force-majeure gebeurtenissen.

De resultaten van 2017 werden door bpost toegelicht tijdens een onderhoud met het BIPT op 15 juni 2018.

### 3 Wettelijke basis

5. Artikel 13, § 1 van de wet betreffende de postdiensten van 26 januari 2018 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. Betreffende de neutralisaties die in 2017 werden aangevraagd door bpost voor overmachtssituaties werd toepassing gemaakt van het Protocol inzake kwaliteitsmeting voor de binnenlandse prioritaire stukpost-briefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpost-briefwisseling, de binnenlandse stukpost aangetekende zendingen en de binnenlandse postpakketten.
6. Artikel 5 van het vijfde beheerscontract vermeldt de verschillende categorieën m.b.t. de verzendingstermijnen.:
  - 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.

---

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

7. De verzendingstermijnen zijn Dag+1 (hierna “D+1”) voor de eerste drie postdiensten en Dag+2 (hierna “D+2”) voor de laatste twee postdiensten die vermeld worden in randnummer 6. 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.<sup>4</sup> 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.<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup> Het vijfde beheerscontract stipuleert dat bpost gebruikmaakt van het UNEX-meetsysteem. Dit meetsysteem wordt gecoördineerd door IPC maar het onderzoek zelf wordt uitgevoerd door de externe marktonderzoek-bureaus 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.<sup>7</sup>
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.

---

<sup>4</sup> CEN EN 13850:2012 “Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van terpostbezorging tot en met aflevering op adres van losse priority post en losse first class post”.

<sup>5</sup> CEN EN 14508:2003+A1:2007 “Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van de overkomstduur van losse niet-prioritaire post en losse tweede-klassepost”.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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 13, § 2 van de wet betreffende de postdiensten van 26 januari 2018 en in de artikelen 8 en 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 in geval 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.<sup>8</sup>
13. De artikelen 5 en 6 van het vijfde beheerscontract nemen in hoofdzaak de bepalingen over van het oude artikel 32 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV over en voegen daaraan nog enkele verduidelijkingen toe. Het vijfde beheerscontract voorziet evenwel geen sanctieregime bij het niet-bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen.<sup>9</sup> 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. Uit het vijfde beheerscontract en de secundaire wetgeving vloeit voort dat de naleving van de verzendingstermijnen wordt gemeten, onder controle van het BIPT, volgens enerzijds de CEN-normen<sup>10</sup> en anderzijds de protocols.<sup>11</sup>

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Artikel 63 van het beheerscontract bepaald namelijk dat de niet-naleving van de postverzendingstermijnen in artikelen 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.

<sup>10</sup> Zie voetnoten 4 en 5.

<sup>11</sup> 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 2012<sup>12</sup> en anderzijds het Protocol inzake kwaliteitsmeting voor binnenlandse prioritaire stukpost-briefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpost-briefwisseling, de binnenlandse stukpost aangetekende zendingen en de binnenlandse stukpost postpakketten<sup>13</sup> 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 2017 negen gebeurtenissen door het BIPT aanzien als force majeure.
17. In wat volgt vindt men de resultaten van de verzendingstermijnen voor het jaar 2017 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

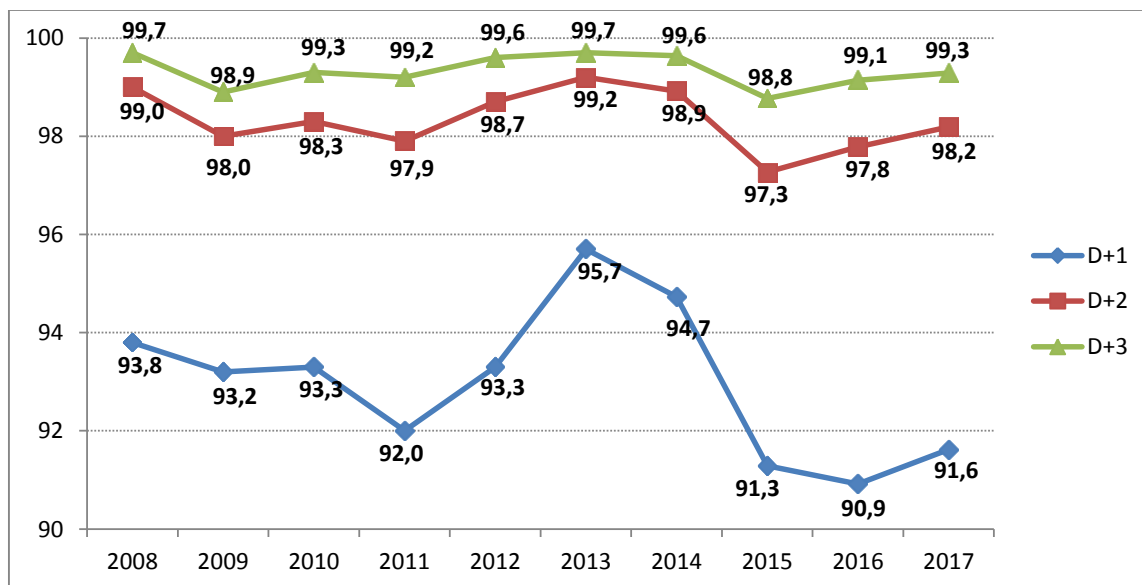
18. Grafiek 1 toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2008. Op basis van deze grafiek kan men vaststellen dat de dalende trend in kwaliteitscijfers in de periode 2013 t.e.m. 2016 niet verder zet in 2017.

---

<sup>12</sup> "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."

<sup>13</sup> Protocol inzake kwaliteitsmeting voor binnenlandse prioritaire stukpost-briefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpost-briefwisseling, de binnenlandse stukpost aangetekende zendingen en de binnenlandse stukpost postpakketten.

Grafiek 1: Verzendingstermijnen voor prioritaire stukpostbriefwisseling van 2008 tot en met 2017



19. Uit de resultaten van de BELEX-studie<sup>14</sup> van grafiek 1 blijkt dat 91,6%<sup>15</sup> van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+1 en 98,2%<sup>16</sup> van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op D+2. Dit is het derde laagst bereikte resultaat sinds de laatste 10 jaren. De drie laatste jaren hadden de slechtste resultaten van 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.
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.

<sup>14</sup> Spectos-rapportering aan het BIPT via bpost van 2017

<sup>15</sup> Afgerond tot op één cijfer na de komma.

<sup>16</sup> Afgerond tot op één cijfer na de komma.

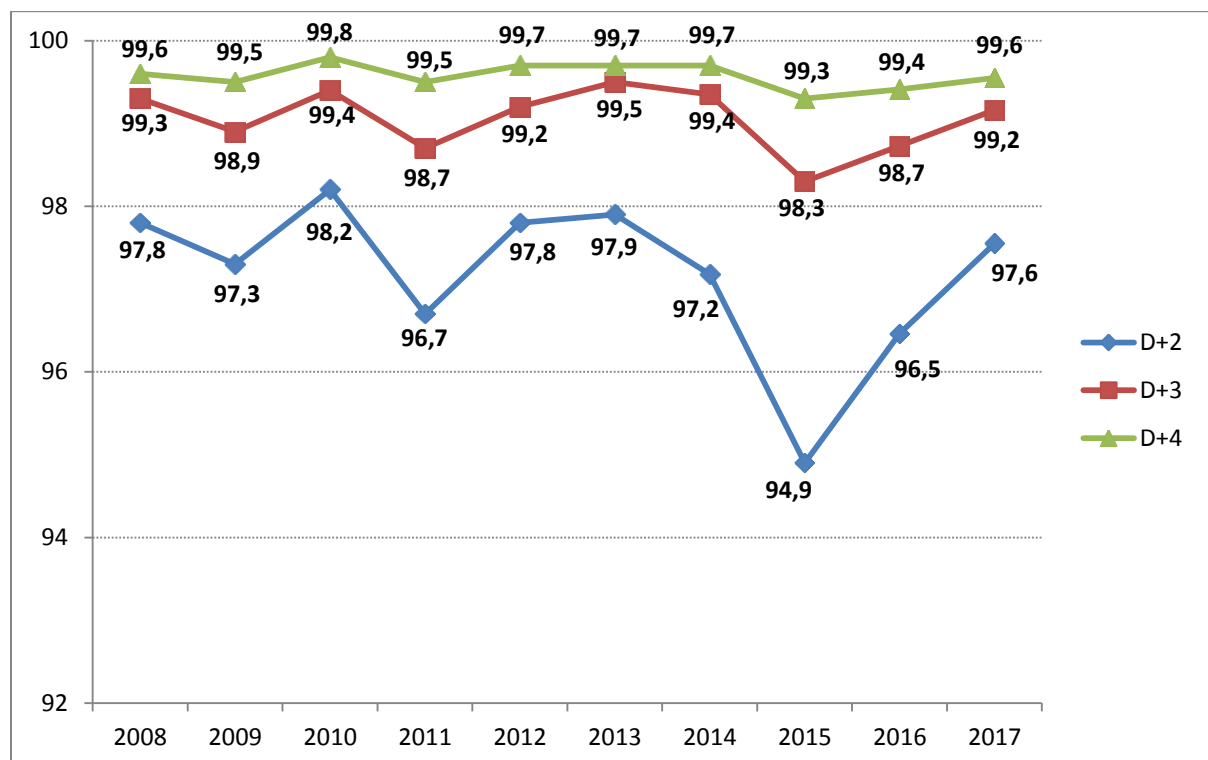


23. Het BIPT constateert dat deze doelstelling niet is nagekomen en maant bpost aan om hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

#### 4.2. De binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling

24. Grafiek 3 geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2008. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2017 beter zijn dan in 2016 (van 96,5% in 2016 naar 97,6% in 2017).

Grafiek 3: Verzendingstermijnen voor niet-prioritaire stukpostbriefwisseling van 2008 tot en met 2017



25. Uit de resultaten van grafiek 3 blijkt dat 97,6% van de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling de bestemming bereikte op Dag+2 en 99,2% 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.<sup>17</sup> De score van 97,6 % is een verbetering.

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

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.<sup>18</sup> Het betreft een intern meetsysteem dat de gegevens van het barcodesysteem gebruikt.<sup>19</sup>

30. Conform de afspraken<sup>20</sup> 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.<sup>21</sup> 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 2008. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat de resultaten van bpost in 2017 lager zijn dan in 2016 (van 93,3% in 2016 naar 91,8% in 2017). Dit is tevens het laagst bereikte resultaat sinds 10 jaren.

Grafiek 5: Verzendingstermijnen voor aangetekende stukpostzendingen van 2008 tot en met 2017

---

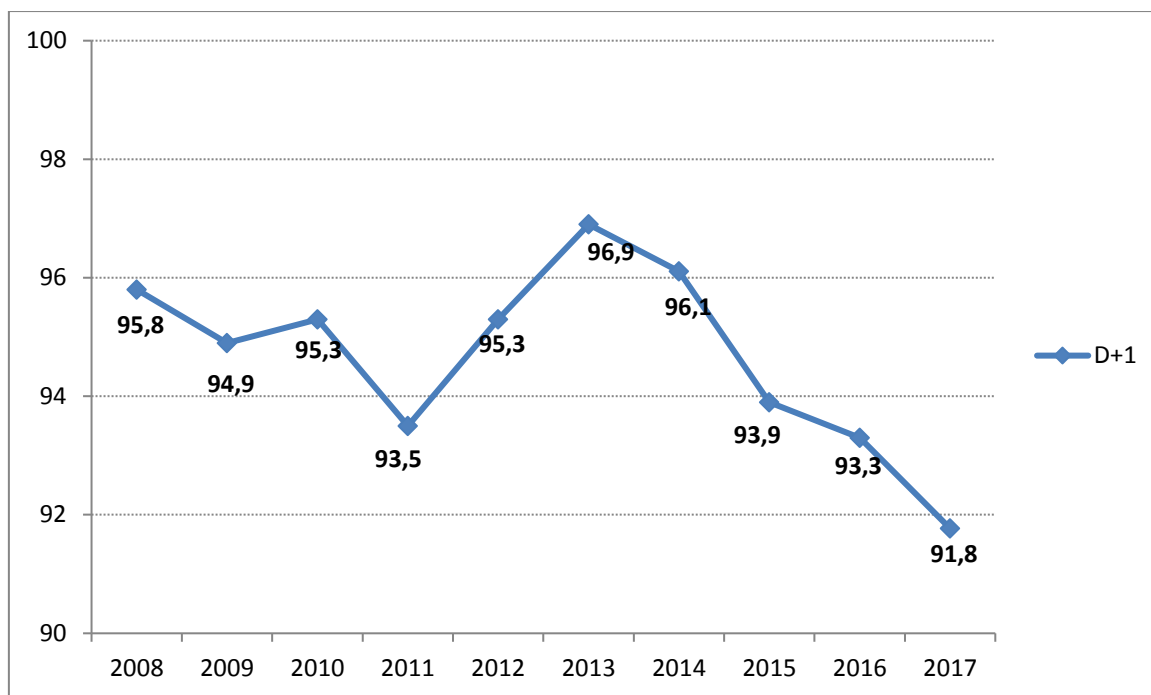
<sup>17</sup> Het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV

<sup>18</sup> Zie voetnoot 7.

<sup>19</sup> Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).

<sup>20</sup> Overeengekomen in een vergadering tussen het BIPT en bpost op 6 mei 2015

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



32. Wanneer we de resultaten van 2017 vergelijken zien we dat de scores van het interne meetsysteem en van de testzendingen gelijkaardig zijn (91,8% en 91,4% respectievelijk).

33. [VERTROUWELIJK]

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.

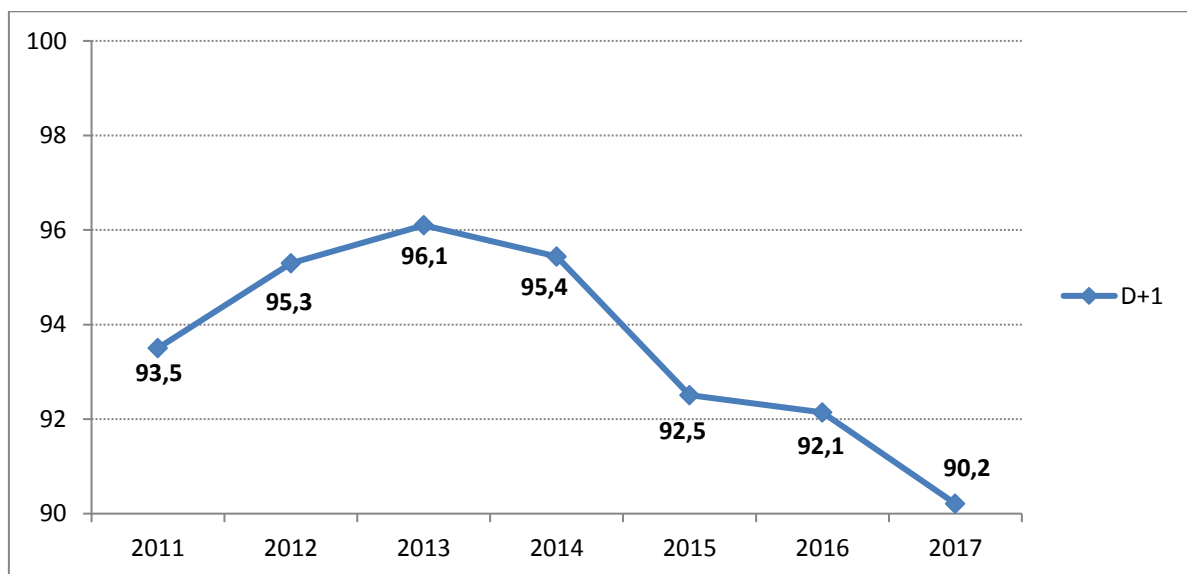
35. Het BIPT constateert dat deze doelstellingen inzake binnenlandse aangetekende stukpostzendingen niet zijn nagekomen en maant bpost aan om ook hier bijkomende inspanningen te leveren. Conform artikel 63 van het vijfde beheerscontract is hier echter geen sanctie voorzien.

#### 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.<sup>22</sup>
38. Onderstaande grafiek toont de resultaten van de BIPT-controles vanaf het jaar 2011. De score van bpost voor de prioritaire postpakketten in 2017 is lager dan in 2016 (van 92,1% in 2016 naar 90,2% in 2017). 90,2 % is het laagste resultaat van de afgelopen zeven jaren.

Grafiek 7: Verzendingstermijnen voor prioritaire postpakketten van 2011 tot en met 2017



39. [VERTROUWELIJK]

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

40. Conform de afspraken<sup>23</sup> 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.<sup>24</sup> Bpost heeft deze externe verificatie ook toegewezen aan het onderzoeksbureau Spectos.
41. 91,8% van de testzendingen was op tijd terwijl volgens het interne bpost meetsysteem dit 90,2% was. De resultaten van het externe controlesysteem en het interne bpost meetsysteem stemmen aldus overeen met elkaar.

<sup>22</sup> Dit interne meetsysteem van bpost heet PARI (Parcels & Registered Items).

<sup>23</sup> Overeengekomen in een vergadering tussen het BIPT en bpost op 6 mei 2015

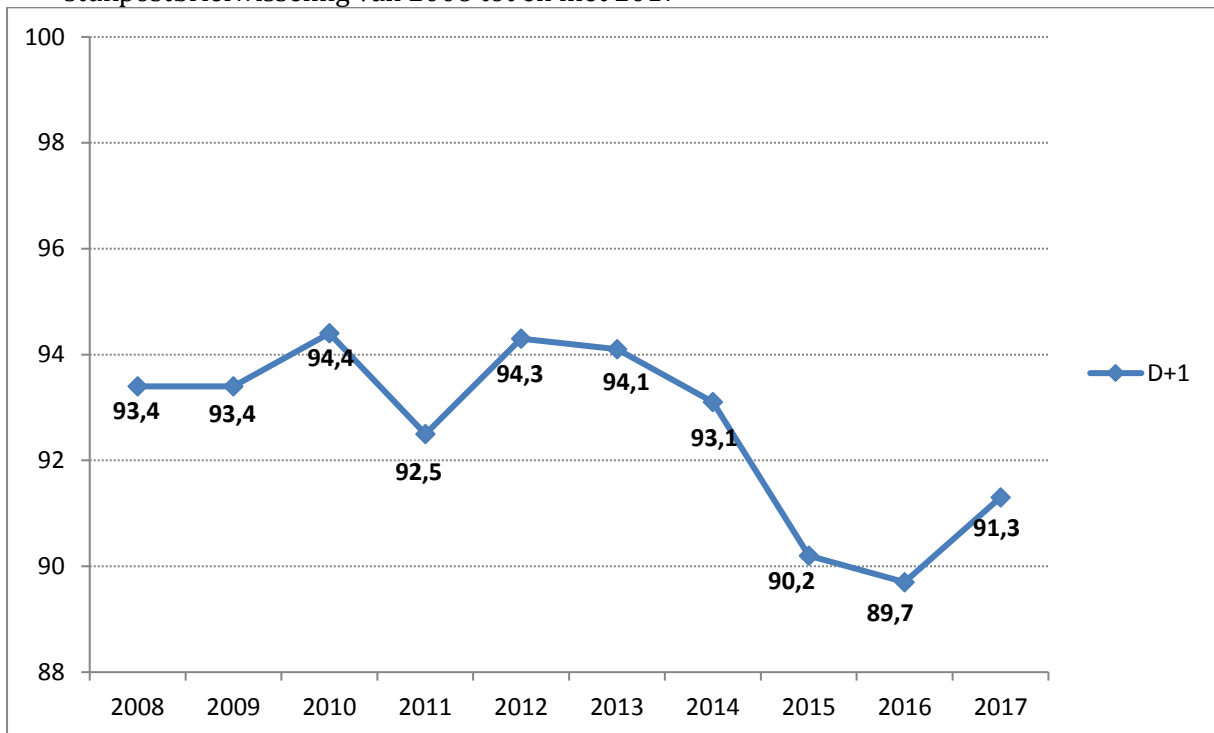
<sup>24</sup> Het externe meetsysteem, dat als controle dient van het interne meetsysteem van bpost, heet PARI bis.

De kwaliteit van de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpost-postpakketten is in 2017 het sterkst gedaald (-1,93 procentpunten) van de vijf diensten die in dit besluit onderzocht worden.

#### 4.5. De binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling

42. Onderstaande grafiek geeft de resultaten weer van de BIPT-controles vanaf het jaar 2008. Op basis van deze grafiek stelt men vast dat het resultaat van bpost voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling in 2017 beter scoort dan in 2016 (van 89,7% in 2016 naar 91,3% in 2017). De doelstelling inzake grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling wordt niet behaald.

Grafiek 9: Verzendingstermijnen voor de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling van 2008 tot en met 2017

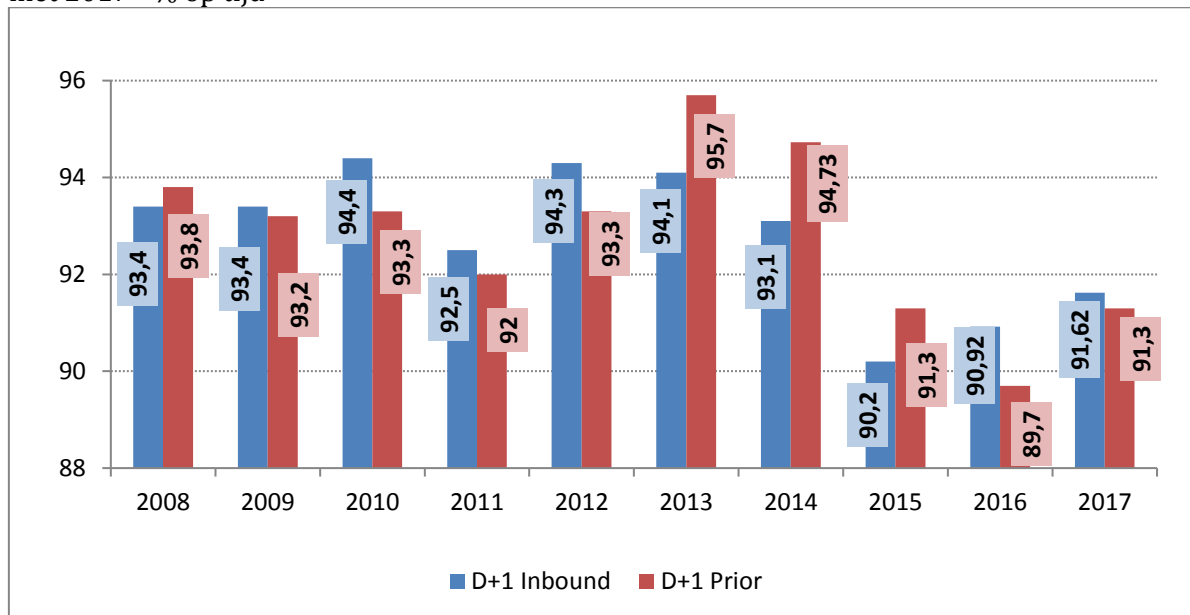


43. [VERTROUWELIJK]

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

44. In grafiek 11 zien we in welke mate er dezelfde verzendingstermijnen bestaan voor de binnenlandse prioritaire brievenpost en de binnenkomende prioritaire internationale brievenpost. Voor 2017 is het verschil in resultaat tussen beide diensten kleiner dan vorig jaar, met een verschil van 0,3 procentpunt in 2017. Hieruit kan men concluderen dat er geen significante discrepantie bestaat tussen binnenlandse prioritaire brievenpost en binnenkomende prioritaire internationale brievenpost.

Grafiek 11: Vergelijking tussen de verzendingstermijnen voor binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende brievenpost en voor prioritaire brievenpost van het jaar 2008 tot en met 2017 - % 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 2017 naar aanleiding van de resultaten van 2016

47. Uit de resultaten 2017 blijkt dat de onderstaande maatregelen genomen naar aanleiding van de kwaliteitsstudie 2016 en het investeringsproject van bpost ten einde de verzendingstermijnen van de prioritaire stukpost brievenpost op korte termijn te verhogen wat betreft de leveringstermijnen niet voldoende verbeteringen hebben opgeleverd aangezien de verbetering tot 91,6 % in 2017 (+ 0,7 procentpunt ten opzichte van 2016) lager is dan het vereiste minimum van 93 % volgens het KB van 11 januari 2006.
48. Voor 2017 werden de volgende actiepunten vooropgesteld: [VERTROUWELIJK]

## 6 Vaststellingen van het BIPT

49. Naar aanleiding van de kwaliteitscontrole 2017 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 91,62% 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. Slechts één van de vier diensten (de niet- prioritaire stukpost briefwisseling) uit het kleingebruikerspakket behaalt de doelstelling van 95% op tijd uitreiking. 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 13, § 1 van de wet betreffende de postdiensten van 26 januari 2018 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. Tenslotte stelt het BIPT vast dat de resultaten van de interne meting van bpost (PARI-resultaten) enerzijds en de externe testmeting (de PARI bis-resultaten) anderzijds voor de aangetekende stukpostzendingen gelijklopend zijn.

## 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. 15 maart 2018



54. Het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van artikel 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 voorziet dat het BIPT de daadwerkelijke uitvoering en financiering van de projecten controleert. Bpost heeft de eerste trimestriële rapportering op 8 oktober 2018 overgemaakt aan het BIPT.

Uit de eerste trimestriële rapportering van bpost (ontvangen op 8 oktober 2018) betreffende de uitvoering van de investeringsmaatregelen, blijkt alvast dat in de eerste acht maanden van 2018 de kwaliteit in de sorteercentra AX en BX verbeterd is. Ook globaal is de kwaliteit van verzendingstermijnen over de eerste acht maanden van 2018 gestegen naar 94,7% voor de prioritaire stukpost. Volgens bpost werden zowel de ondersteuning door de externe consultant, het project door de equipe One Factory en de roll out van het project LSM voltooid op 30 september 2018. Het consolideren en het onderhouden in de andere werkzones van de sorteercentra is momenteel nog in uitvoering.

Dit neemt niet weg dat de uitvoering van deze verbeteringen nog niet verzekert dat de kwaliteitsresultaten voor prioritaire brieven over het volledige jaar 2018 zullen aanhouden, gelet op de moeilijkheden die traditioneel worden ervaren door bpost in het het najaar (september t.e.m. december) door de toenemende volumes pakjes. Ook voor het jaar 2019 kan men mogelijks verwachten dat de volumes pakjes verder zullen toenemen en is het onzeker in welke mate de gerealiseerde investeringen inzake “Boost Quality” voldoende zullen zijn om de kwaliteitsdegradatie van brievenpostlevering die het gevolg is toenemende prioritaire behandeling van pakjes volledig op te vangen.

Het BIPT merkt op dat volgens artikel 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van art. 144quater e.v. van de wet van 21 maart 1991 het de daadwerkelijke uitvoering van de projecten en de financiering ervan door middel van de correctiemaatregel dient te controleren. In dat opzicht stipt het BIPT aan dat uit de rapportering van bpost blijkt dat het tweede luik van de investeringen die gepland waren voor september 2018 nog niet van start zijn gegaan. De Belex- antennes zijn nog niet geleverd. De verdere monitoring van het BIPT betreffende van de uitvoering van deze investeringsmaatregelen dringt zich op.

55. De tweede trimestriële rapportering van bpost wordt einde januari 2019 verwacht. Aangezien de lopende correctiemaatregel betrekking heeft op het volledige jaar 2018 kan het BIPT momenteel geen globale evaluatie hieromtrent opmaken ter beoordeling van het opleggen desgevallend van nieuwe correctiemaatregelen. Het BIPT zal in het besluit van de verzendingstermijnen voor het jaar 2018 onderzoeken in welke mate de resultaten verbeterd zijn in 2018 en de impact van de correctiemaatregel die momenteel in uitvoering is zal dan ook geanalyseerd worden. De monitoring zal verdergezet worden en het BIPT zal nagaan of de stijgende trend van de eerste acht maanden van 2018 zich verder zet gedurende de rest van 2018. In functie van de resultaten over het volledige jaar 2018 kan een correctiemaatregel opgelegd worden indien uit de kwaliteitscontrole van 2018 zou blijken dat er een kwaliteitsprobleem is en als de vereiste norm niet zou behaald worden.

## 7.2. Correctiemaatregel

56. Artikel 13, § 2 van de wet betreffende de postdiensten van 26 januari 2018 en artikelen 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 kwaliteitscijfer 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 derde opeenvolgende jaar is dat bpost de norm niet behaald heeft en dat de kwaliteitscijfers voor de binnenlandse prioritaire stukpostbrieven in 2017 de derde laagste in tien jaren zijn ondanks de verbetering van 0,7 procentpunt in 2017, 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.
57. Voor een afwijking tot 6% van de kwaliteitsnorm, kan volgens artikel 13 §2 van de wet betreffende de postdiensten van 26 januari 2018 en 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%.
58. Gezien de kwaliteitsscore van 91,62 % betekent dit dat het BIPT bpost kan verplichten tot de investering van 600.000 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.
59. Zoals uiteengezet onder randnr. 55 en aangezien de uitvoering van de laatste opgelegde correctiemaatregel nog lopende is kan het BIPT momenteel nog geen globale evaluatie opmaken ter beoordeling van het opleggen desgevallend van nieuwe correctiemaatregelen.

## 8 Besluit

60. Het BIPT stelt vast dat bpost de wettelijke kwaliteitsnorm van 93% voor de verzending van de prioritaire stukpost brievenpost niet behaald heeft voor het jaar 2017.
61. Het BIPT constateert dat er in 2017 een lichte verbetering is geweest op korte termijn van de kwaliteit van de prioritaire stukpost brievenpost met 0,7 procentpunt, namelijk van 90,92 % in 2016 tot 91,62 % in 2017, na uitvoering van het bpost-investeringsproject van 2017, als gevolg van de niet-naleving van de kwaliteitsnorm voor de prioritaire stukpost brievenpost van 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 kwaliteitscijfers van de prioritaire stukpost brievenpost voor het jaar 2017 legt het BIPT bpost geen correctiemaatregel op in de vorm van een verplichte investering ter verhoging van de kwaliteit volgens artikel 13,§2 van de wet betreffende de postdiensten van 26 januari 2018 en 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 omdat uit de resultaten van de eerste acht maanden van 2018 blijkt dat er een significante verbetering is tot 94,7% (voor de eerste acht maanden van 2017 was dit 92,8 %) en aangezien de uitvoering van de lopende correctiemaatregel zich uitstrekt over het volledige jaar 2018 waarvan de resultaten nog niet beschikbaar zijn. De effecten m.b.t. de investeringen van de vorige correctiemaatregel hebben derhalve nog niet de volledige uitwerking opgeleverd aangezien de implementatie ervan momenteel nog in uitvoering is.

## 9 Beroepsmogelijkheden

64. 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.
65. 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-gebeurtenissen<sup>25</sup>

Gebeurtenis	Datum	Regio	Producten	Normdata	Oordeel BIPT
lokale stroompanne buiten sorteercentrum Luik X	12/01/2017	Luik, Luxemburg	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	12/01/2017	akkoord tot neutralisatie
wintertoestand in België	13/01/2017	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	13/01/2017 16/01/2017	akkoord tot neutralisatie
evacuatie sorteercentrum Antwerpen X	22/03/2017	Antwerpen, Limburg	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	23/03/2017	akkoord tot neutralisatie
evacuatie sorteercentrum Gent X	12/04/2017	Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	13/04/2017	akkoord tot neutralisatie
hevige regenbuien in Brussel	30/08/2017	Brussel, Vlaams Brabant	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	31/08/2017	akkoord tot neutralisatie
staking van de socialistische vakbond	10/10/2017	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	10/10/2017 11/10/2017	akkoord tot neutralisatie
blokkering Antwerpse ring door ladingverlies	12/10/2017	Antwerpen, Limburg	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	13/10/2017	akkoord tot neutralisatie
zware sneeuwval	11/12/2017	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven	11/12/2017	akkoord tot neutralisatie

<sup>25</sup> Het BIPT heeft haar oordeel schriftelijk meegedeeld aan bpost op 16 november 2017 voor het eerste semester van 2017 en op 8 mei 2018 voor het tweede semester van 2017.

			Aangetekende zendingen Postpakketten	12/12/2017 13/12/2017	
nationale manifestatie tegen de pensioenhervorming	19/12/2017	Rijksgebied	Prioritaire testbrieven Aangetekende zendingen Postpakketten	19/12/2017 20/12/2017	akkoord tot neutralisatie