

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

12 juli 2018

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**met betrekking tot de kwaliteit
van postdiensten**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER
EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Marcel CHERON**

INHOUD

Blz.

I. Inleiding door de hoofdindieners.....	3
II. Advies van het BIPT.....	3
III. Bespreking en stemmingen.....	3
Bijlage: Advies van het BIPT over voorstel nr. 1277	4

Zie:

Doc 54 1277/ (2014/2015):

- 001: Voorstel van resolutie van de heer Yüksel c.s.
002: Amendement.

Zie ook:

- 004: Tekst aangenomen door de commissie.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

12 juillet 2018

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative à la qualité
des services postaux**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
M. **Marcel CHERON**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposé introductif de l'auteur principal	3
II. Avis de l'IBPT	3
III. Discussion et votes.....	3
Annexe: Avis de l'IBPT sur la proposition de résolution n° 1277.....	4

Voir:

Doc 54 1277/ (2014/2015):

- 001: Proposition de résolution de M. Yüksel et consorts.
002: Amendement.

Voir aussi:

- 004: Texte adopté par la commission.

9097

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Karine Lalieux

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA Inez De Coninck, Peter Dedecker, Daphné Dumery,
Wouter Raskin
PS Laurent Devin, Gwenaëlle Grovonius, Karine Lalieux
MR Emmanuel Burton, Jean-Jacques Flahaux, Gilles Foret

CD&V Jef Van den Bergh, Veli Yüksel
Open Vld Sabien Lahaye-Battheu, Nele Lijnen
sp.a David Geerts
Ecolo-Groen Marcel Cheron
cdH Isabelle Poncelet

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

An Capoen, Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Yoleen Van Camp,
Bert Wollants
Julie Fernandez Fernandez, Olivier Henry, Emir Kir, Daniel Senesael
Sybille de Coster-Bauchau, Benoît Piedboeuf, Philippe Pivin, Stéphanie
Thoron
Roel Deseyn, Veerle Heeren, Stefaan Vercamer
Luk Van Biesen, Dirk Van Mechelen, Tim Vandenput
Annick Lambrecht, Alain Top
Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre
Benoît Lutgen, Vanessa Matz

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

VB Jan Penris

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	Abréviations dans la numérotation des publications:
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail: publicaties@dekamer.be	Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel: publications@lachambre.be
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier	Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit voorstel van resolutie besproken tijdens haar vergaderingen van 23 mei en 4 juli 2018.

I. — INLEIDING DOOR DE HOOFDINDIENER

De heer Veli Yüksel (CD&V) verwijst naar de toelichting (Doc 54 1277/1, blz. 3-9). Hij dient ingevolge het advies van het BIPT (zie punt II) een amendement nr. 1 (DOC 54 1277/2, blz. 2-4) in dat de oorspronkelijke tekst van het voorstel geheel vervangt.

II. — ADVIES VAN HET BIPT

Op 24 mei 2018 werd het advies van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) over dit voorstel van resolutie.

Op 25 juni 2018 verstrekte het BIPT het advies, dat wordt weergegeven in bijlage.

III. — BESPREKING EN STEMMINGEN

Consideransen A tot E (*nieuw*)

Deze consideransen worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Punten 1 tot 13 van het beschikkend gedeelte (*nieuw*)

Deze punten worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Amendement nr 1, dat ertoe strekt alle consideransen en punten te vervangen, wordt eenparig aangenomen.

*
* *

Het gehele voorstel van resolutie wordt, zoals gewijzigd, eenparig aangenomen.

De rapporteur,

Marcel CHERON

De voorzitter,

Karine LALIEUX

BIJLAGE: Advies van het BIPT over voorstel nr. 1277.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné cette proposition de résolution au cours de ses réunions des 23 mai et 4 juillet 2018.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE L'AUTEUR PRINCIPAL

M. Veli Yüksel (CD&V) renvoie aux développements de la proposition (DOC 54 1277/1, p. 3-9). À la suite de l'avis de l'IBPT (voir point II), il présente l'amendement n° 1 (DOC 54 1277/2, p. 2-4), qui tend à remplacer le texte initial de la proposition dans son entièreté.

II. — AVIS DE L'IBPT

Le 24 mai 2018, l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) a été demandé concernant cette proposition de résolution.

L'IBPT a rendu son avis le 25 juin 2018, dont le texte est joint en annexe.

III. — DISCUSSION ET VOTES

Considéranrs A à E (*nouveaux*)

Ces considérants sont successivement adoptés à l'unanimité.

Points 1 à 13 du dispositif (*nouveaux*)

Ces points sont successivement adoptés à l'unanimité.

L'amendement n°1, qui vise à remplacer l'ensemble des considérants et des points, est adopté à l'unanimité.

*
* *

L'ensemble de la proposition de résolution, telle qu'elle a été amendée, est adoptée à l'unanimité.

Le rapporteur,

Marcel CHERON

La présidente,

Karine LALIEUX

ANNEXE: Avis de l'IBPT sur la proposition de résolution n° 1277.



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 25 JUIN 2018
CONCERNANT
LA PROPOSITION DE RÉOLUTION DE LA CHAMBRE
DES REPRÉSENTANTS DU 16 JUILLET 2015
RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX**

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles
Tél: 02 226 88 88 Fax 02 226 88 77 <http://www.ibpt.be>

TABLE DES MATIÈRES

0	Rétroactes.....	3
1	Marché postal.....	3
2	Qualité.....	4
2.1	Concurrence.....	4
2.1	Satisfaction clientèle.....	4
2.3	Délais d'acheminement.....	5
2.4	Le contrôle de qualité de bpost.....	5
2.5	Nombre de plaintes auprès du Service de médiation pour le secteur postal.....	6
3	Prix.....	6
4	Réseau de vente.....	7
5	Paiement des pensions.....	8
6	Services financiers.....	8
7	Permis de pêche.....	8
8	Distribution des quotidiens.....	8
9	Innovation.....	8
10	Emploi.....	8
11	Diversité.....	9
12	Contrat de gestion.....	9

0 Rétroactes

Le 24 mai 2018, la présidente de la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques de la Chambre des représentants, Karine Lalieux, a demandé à l'IBPT de formuler un avis sur « la proposition de résolution relative à la qualité des services postaux », numéro de document 1277, déposée le 16 juillet 2015 par monsieur Veli Yüksel et consorts.

1 Marché postal

Le chapitre 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la proposition de résolution aborde l'année 2013. Entre-temps l'observatoire de 2016 a été publié sur le site Internet de l'IBPT.¹

Selon cet observatoire, l'importance du secteur postal au sein de l'économie belge est restée relativement stable au cours de ces dernières années. La part du chiffre d'affaires du secteur postal dans le produit intérieur brut (PIB) belge à prix courants tourne autour des 0,6 % depuis déjà quelques années. Le secteur postal suit à peu près la même évolution que l'économie belge globale.

Les principaux acteurs actifs, représentant ensemble plus de 90 % du chiffre d'affaires postal réalisé sur le marché postal belge, sont repris dans le tableau ci-dessous.

	Courrier adressé	Colis/Express	Courrier publicitaire	Presse	Courrier international	Autres
Asendia						
Belgique Diffusion*						
Belgium Parcels Service						
bpost						
Bubble Post						
Ciblex						
CityDepot						
DHL Express						
DHL Parcel						
DPD (Belgium) SA						
Dynalogic						
Euro Sprinters						
FedEx Belgium						
G3 Worldwide (Belgium) NV						
GLS Belgium SA						
Kariboo						
Mikropakket						
Mondial Relay						
Post NL						
PPP						
Sprintpack						
TBC-Post						
TNT Belgique						
UPS/UPS Access Point						
Vlaamse Post*						

Source : IBPT

¹ Communication du Conseil de l'IBPT du 19 décembre 2017 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2016.

2 Qualité

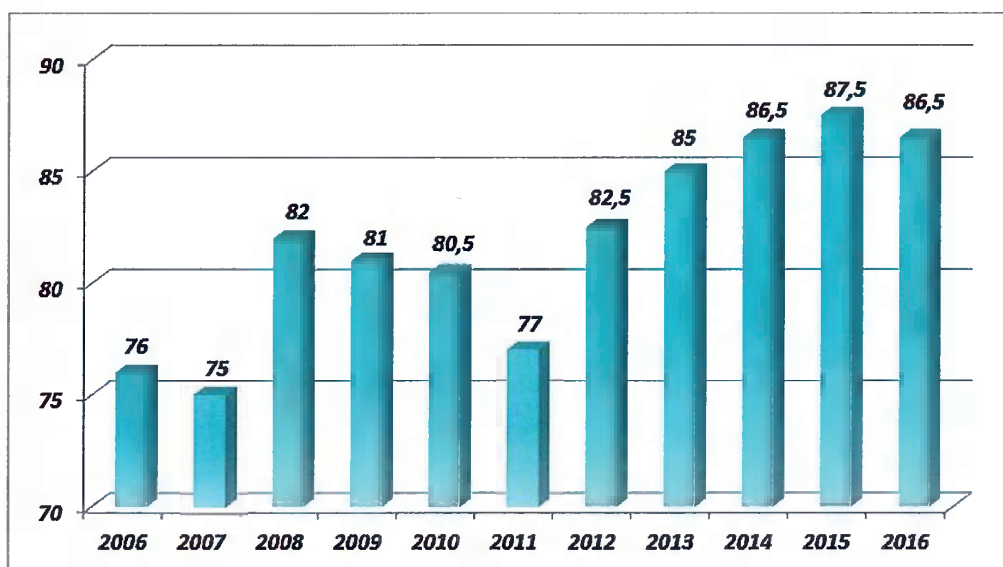
2.1 Concurrence

Malgré la tendance baissière des volumes, différents marchés de la poste aux lettres européens maintiennent un certain niveau de concurrence. Par exemple, les Pays-Bas où le deuxième opérateur (Sandd) a racheté un concurrent de plus petite taille (Van Straaten Post) en 2017, pour ainsi devenir un challenger à part entière de l'opérateur postal historique (PostNL) tant sur le marché de la poste aux lettres prioritaire que non prioritaire.

Sandd, qui ne s'adresse pas uniquement aux professionnels, est devenu une véritable alternative à PostNL. Fin 2017, le challenger a lancé avec beaucoup de succès, résultant en une part de marché de plus de 10 %, son premier timbre (de Noël).²

2.1 Satisfaction clientèle

Le chapitre 2, alinéa 2, de la proposition de résolution fait état de la satisfaction clientèle en 2013. Entre-temps l'observatoire de 2016 a été publié sur le site Internet de l'IBPT.³ Nous constatons dans le graphique ci-dessous une stagnation de la satisfaction clientèle ces dernières années. En 2018, l'IBPT a également fait réaliser un contrôle méthodologique de cette mesure de la satisfaction de la clientèle.⁴



Source : IBPT

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

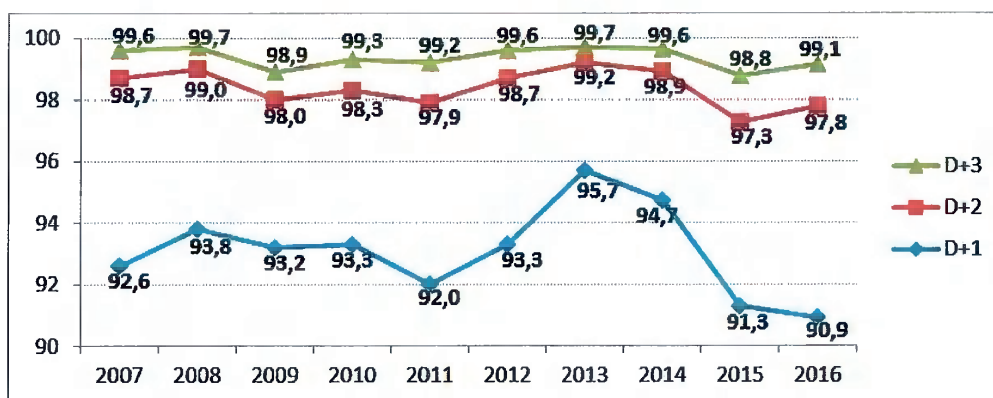
³ Avis du Conseil de l'IBPT du 16 avril 2018 concernant le plan d'amélioration 2016 et le plan d'action 2017 suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2016.

⁴ Communication du Conseil de l'IBPT du 20 avril 2018 concernant la réalisation d'un contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost.

2.3 Délais d'acheminement

Le chapitre 2, alinéa 3, de la proposition de résolution indique que la norme de qualité légale pour le courrier égrené prioritaire intérieur est de 90%. Depuis le 01/01/2014, la norme de qualité imposée par le législateur (le courrier égrené prioritaire qui doit être acheminé après 1 jour, d'une part, et après 2 jours, d'autre part) a été fixée à 93 % pour Jour+1 et 97 % pour Jour+2.

La qualité du courrier égrené prioritaire est en baisse depuis 2013.⁵ Depuis 2015, bpost se situe sous la norme de qualité légale. Le graphique ci-dessous indique la part du courrier égrené prioritaire (la lettre classique envoyée par le consommateur) qui est acheminée en Jour+1, Jour+2 et Jour+3.



Source : IBPT

2.4 Le contrôle de qualité de bpost

Le chapitre 2, alinéa 4, de la proposition de résolution traite du contrôle de la qualité du service de bpost en 2012. Entre-temps, le contrôle de 2015 a été publié sur le site Internet de l'IBPT.⁶

Il en ressort qu'en 2015 bpost a généralement respecté ses obligations en matière de qualité, mais qu'il a dû effectuer des améliorations pour que les Points Poste répondent également aux obligations légales en matière de communication d'informations et qu'il doit faire en sorte que les obligations en matière d'affichage des tarifs soient respectées tant dans les Points Poste que dans les bureaux de poste.

⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 15 mars 2018 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2016.

⁶ Communication du Conseil de l'IBPT du 27 octobre 2015 concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2015.

2.5 Nombre de plaintes auprès du Service de médiation pour le secteur postal

Le chapitre 2, alinéa 5, de la proposition de résolution traite des plaintes auprès du SMSPO en 2014. Entre-temps, le rapport de 2017 a été publié sur le site Internet du SMSPO.⁷

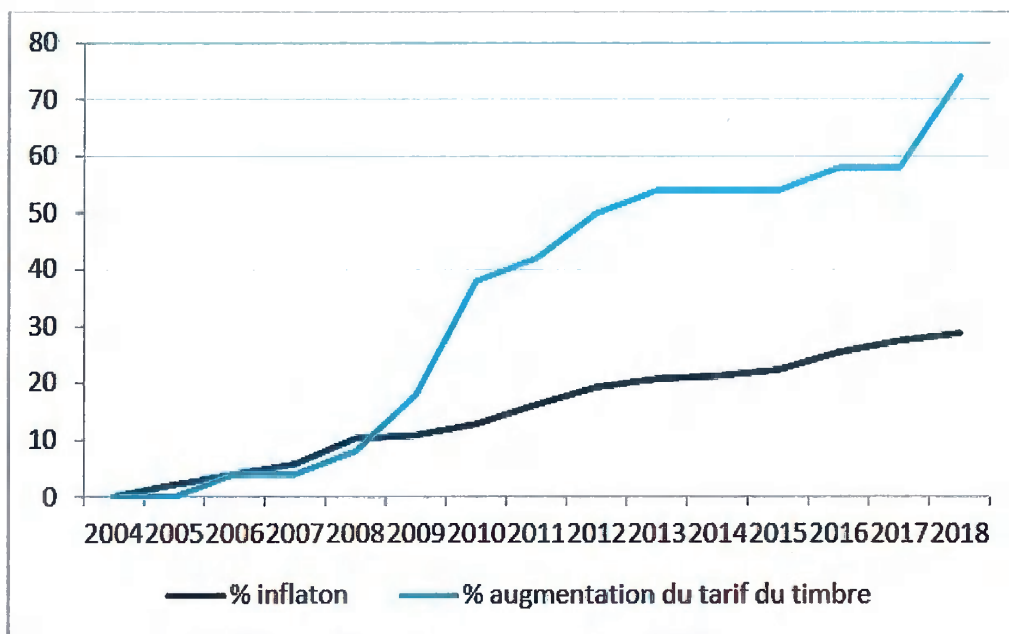
Il ressort de ce rapport que, malgré la baisse enregistrée sur le marché de la correspondance, le nombre de plaintes concernant les lettres, les journaux et les périodiques reste considérable. Cette catégorie représente 40 % des 3 052 plaintes recevables.

3 Prix

Le chapitre 3 de la proposition de résolution aborde des données de 2013. Entre-temps, la décision de prix pour l'année 2018 a été publiée sur le site de l'IBPT.⁸

Pour l'année 2018, l'IBPT, en vertu de la nouvelle loi postale (loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux), a uniquement effectué un contrôle ex post, pour ensuite poursuivre les contrôles ex ante à partir de 2019.

Le graphique ci-dessous montre, d'une part, l'inflation et, d'autre part, l'augmentation tarifaire du timbre pour le courrier égrené prioritaire (la lettre classique) depuis 2004.



Source : SPF Économie - Bureau fédéral du Plan

⁷ Rapport annuel du service de médiation pour le secteur postal de 2017.

⁸ Décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2018 concernant l'analyse des tarifs unitaires de bpost pour l'année 2018

4 Réseau de vente

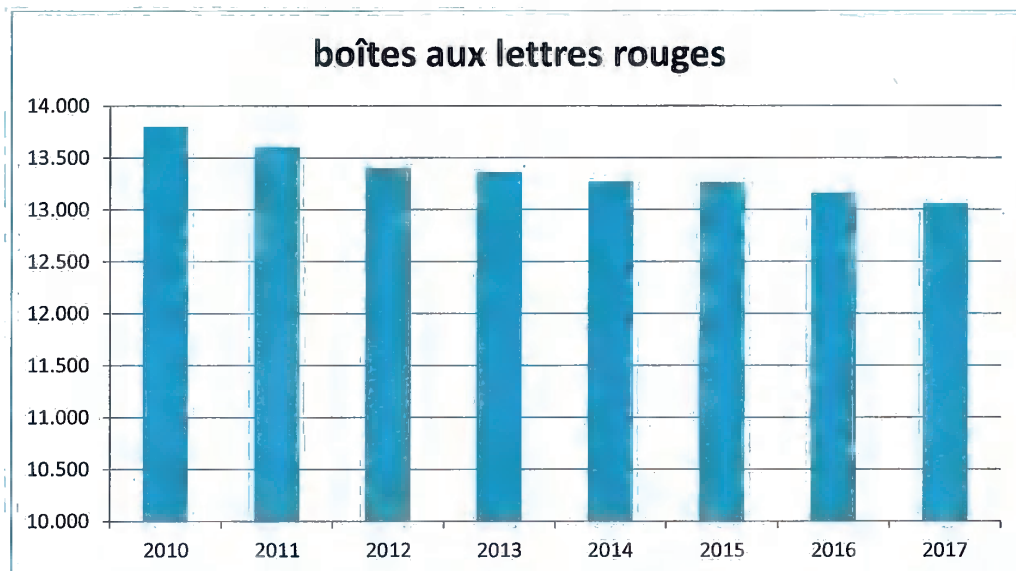
Le chapitre 4, alinéa 2, de la proposition de résolution aborde la satisfaction en 2015. Des informations concernant le réseau de points d'accès de tous les opérateurs ont entre-temps été rassemblées par l'IBPT et intégrées dans un site Internet clair. Ces données sont tenues à jour et consultables à l'adresse www.pointpostal.be.

Le tableau ci-dessous montre la tendance à la hausse concernant les heures d'ouverture après 17h00 dans les points de service postal et concernant le nombre de points de service postal ouverts le samedi.

Nombre de points de service postal et heures d'ouverture de ceux-ci												
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% Δ depuis 2015
Nombre total de points de service postal	1361	1363	1351	1403	1394	1375	1340	1353	1344	1342	1337	-0,4 %
Heures d'ouverture par semaine (total)	47569	58286	64367	70482	69102	67500	65295	65417	65877	65478	63310	-3,4 %
Nombre moyen d'heures d'ouverture par semaine	35	42,8	47,6	50,2	49,6	49,1	48,8	48,4	48,9	48,6	47,2	-2,9 %
Nombre de points de service postal ouverts après 17h	891	906	941	981	985	899	869	901	898	1328	1315	-1 %
Nombre de points de service postal ouverts le samedi	722	976	1094	1212	1189	1162	1134	1143	1145	1142	1199	+4,7 %

Source : IBPT

Concernant le nombre de boîtes aux lettres rouges, l'on remarque une légère tendance à la baisse, comme l'indique le graphique ci-dessous.



Source : IBPT

5 Paiement des pensions

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

6 Services financiers

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

7 Permis de pêche

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

8 Distribution des quotidiens

Le chapitre 8 de la proposition de résolution aborde la concession concernant la distribution de la presse. Celle-ci a toutefois déjà été attribuée à bpost au cours du dernier trimestre de 2015 et est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016.

Tant pour la concession de presse que pour le sixième contrat de gestion, bpost recevra une indemnité maximale (hors inflation) de 261,0 millions EUR en 2016 à 245,6 millions EUR en 2020. Ces montants doivent encore être majorés de l'inflation.⁹

9 Innovation

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

10 Emploi

Le chapitre 10, alinéa 2, de la proposition de résolution traite de la réforme de la loi du 21 mars 1991. La réduction de la participation majoritaire du gouvernement belge dans bpost a déjà été rendue possible.¹⁰

⁹ Source : <http://corporate.bpost.be/~media/Files/B/Bpost/press-release/2015/Copy%20of%2020151030%20-%20Le%20Gouvernement%20approuve%20le%20sixi%C3%A8me%20contrat%20de%20gestion.pdf>

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

De plus, l'emploi au sein du secteur postal a connu une légère tendance à la baisse jusqu'en 2016 inclus, comme le montre le graphique ci-dessous. L'on note en revanche une légère augmentation en 2017.



Source : ONSS

11 Diversité

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

12 Contrat de gestion

Le chapitre 12, alinéa 1^{er} et 2, de la proposition de résolution traite de « l'actuel contrat de gestion » qui « vient à échéance le 31/12/2015 ». Deux contrats de gestion sont toutefois simultanément en vigueur à l'heure actuelle.

Contrairement au 5^e contrat de gestion (en vigueur du 01/01/2013 au 31/12/2015 inclus), qui combinait les dispositions SPU¹¹ et SIEG¹², il a été convenu entre l'État et bpost de créer un contrat de gestion distinct pour chacun des deux aspects.

¹¹ Service postal universel

¹² Service d'intérêt économique général

Par conséquent, le 6^e contrat de gestion (en vigueur du 01/01/2016 au 31/12/2020 inclus) contient uniquement des dispositions SIEG, mais aussi prolonge, via l'article 1.1 de ce contrat de gestion, uniquement les dispositions SPU du 5^e contrat de gestion jusqu'au 31/12/2018 inclus.¹³

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Pour copie conforme :
Par le Conseil,
Le Secrétaire du Conseil,

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Pier STEELAND

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

¹³ Donc aussi longtemps que bpost est désigné prestataire du SPU.



**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**

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie
Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel
Tel. 02 226 88 88 Fax 02 226 88 77 <http://www.bipt.be>

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

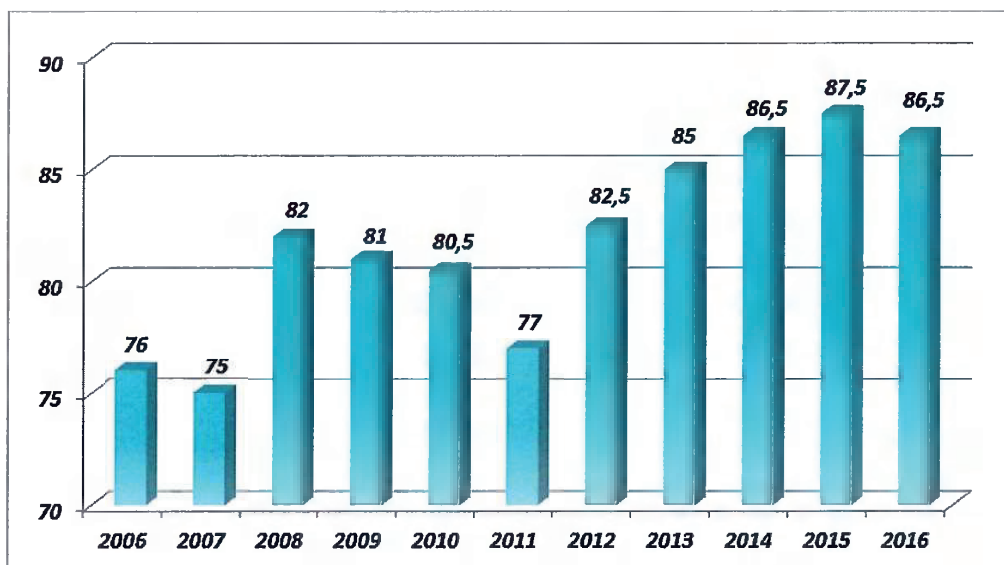
2.1 Concurrentie

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 professionals 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>

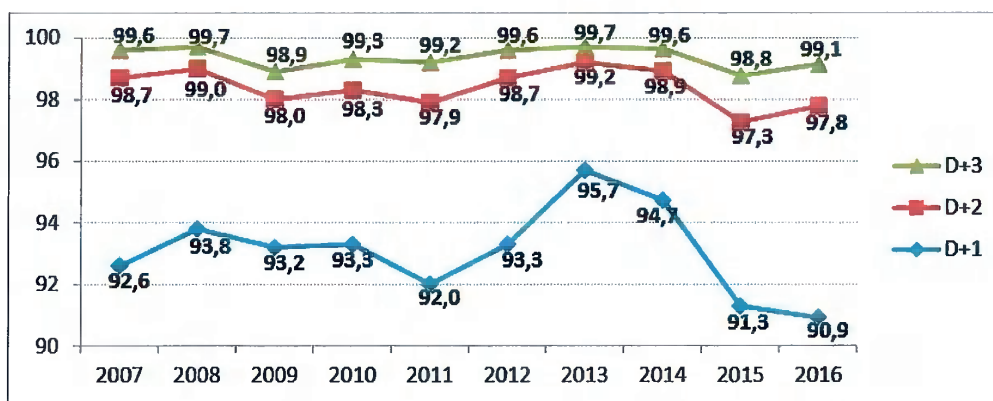
³ Advies van de Raad van het BIPT van 16 april 2018 met betrekking tot het verbeteringsplan 2016 en het actieplan 2017 naar aanleiding van het klantentevredenheidsenquête 2016.

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 tarieffaffichage 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

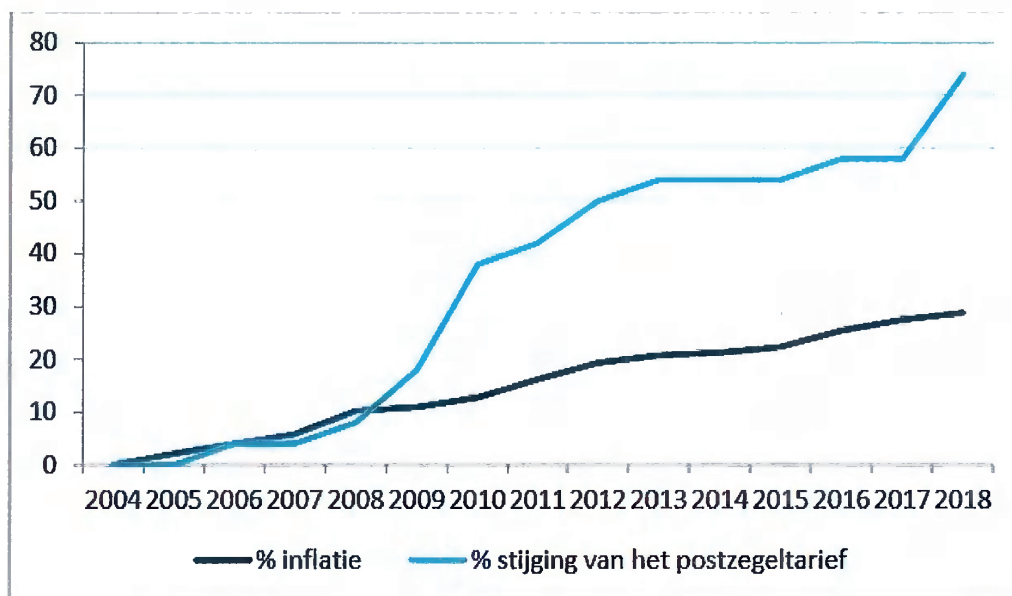
Uit dit rapport blijkt dat, ondanks een dalende brievenmarkt, het aantal klachten betreffende brieven, kranten en tijdschriften erg hoog blijft. Deze categorie maakt 40% uit van de 3052 ontvankelijke klachten.

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

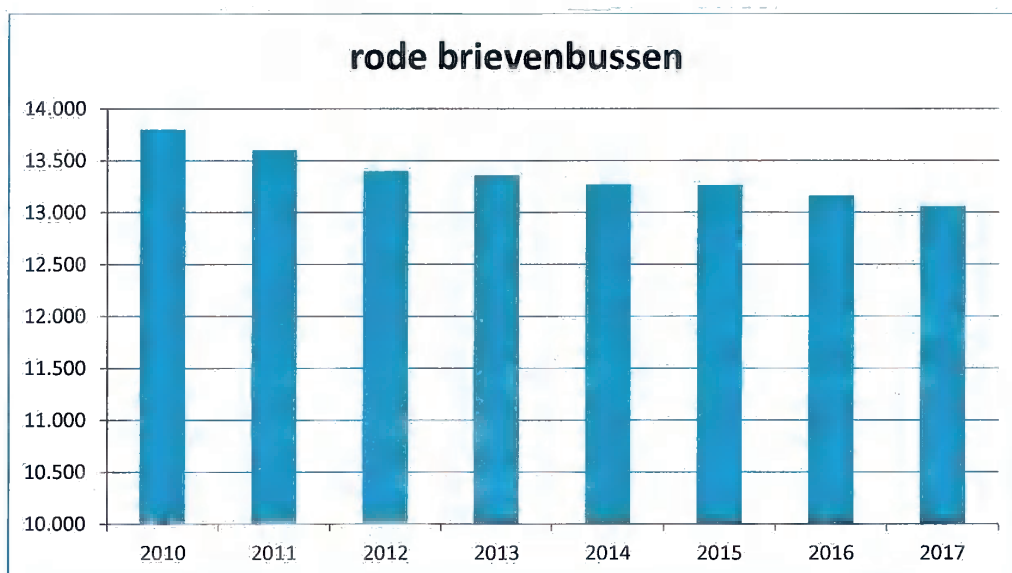
Hoofdstuk 4, alinea 2, van het voorstel van resolutie bespreekt de situatie anno 2015. Gegevens aangaande de netwerk van toegangspunten van alle operatoren zijns inmiddels door het BIPT samengebracht, in een overzichtelijke website gegoten en up-to-date te bekijken via de website www.postaalpunt.be.

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.

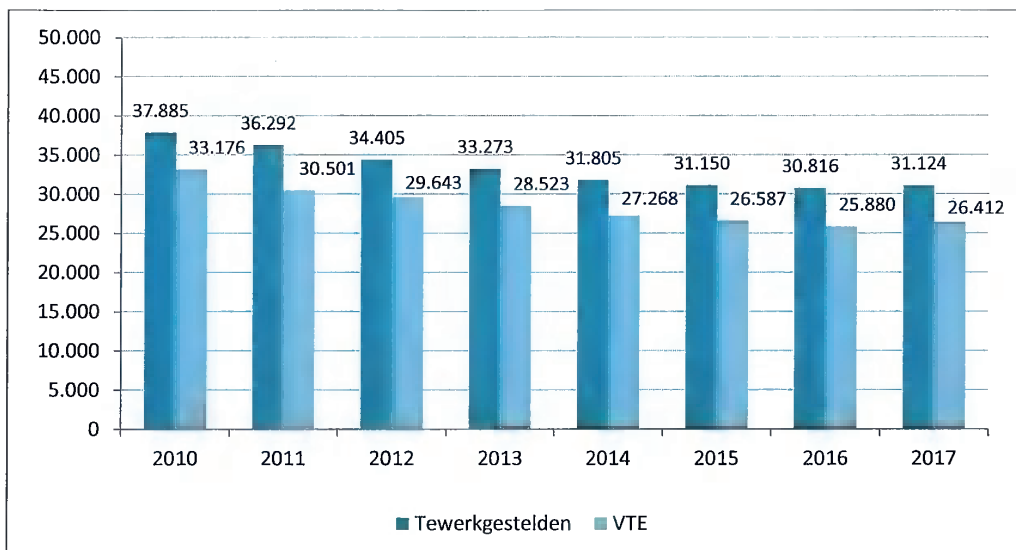
10 Tewerkstelling

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

Voor eensluidend afschrift :
Namens de Raad,
De Secretaris van de Raad.

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Piet STEELAND

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

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