

18e jaarverslag van het Raadgevend Comité voor de postdiensten

januari 2012 – december 2012

<i>Inhoudsopgave</i>		Pagina
1.	De werkgroepen binnen het Raadgevend Comité	4
	1.1. De werkgroep "Operatoren"	5
2.	De plenaire vergaderingen	8
3.	Samenstelling van het Raadgevend Comité	9

Preambule

Aanvankelijk werd het Raadgevend Comité voor de postdiensten opgericht krachtens de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Het KB van 5 maart 1992 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de postdiensten werd aangenomen in uitvoering van de voormelde wet.

Naar aanleiding van de inwerkingtreding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, zou een nieuw KB moeten worden aangenomen dat de samenstelling en de werking van het RCPD regelt. Daar is niks van in huis gekomen ondanks dat de voorontwerpen van KB werden bezorgd aan de elkaar opvolgende ministers.

Een ontwerp van koninklijk besluit tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de postdiensten zal aan de nieuwe voogdijminister worden bezorgd in de loop van 2013.

Corinne Cumps

Secretaris van het Raadgevend Comité voor de postdiensten

1. DE WERKGROEPEN BINNEN HET RAADGEVEND COMITE

De werkgroepen "Postdiensten" en "Europa" zijn in 2012 niet bijeengekomen.

De werkgroep "Operatoren" is drie keer bijeengekomen in 2012, namelijk op 22 mei, 4 september en 18 december 2012.

1.1. DE WERKGROEP "OPERATOREN"

Deze werkgroep werd opgericht in 2011 in antwoord op het verzoek van bepaalde leden van het Raadgevend Comité om verduidelijkingen over de inhoud van de verplichtingen die worden opgelegd aan de operatoren. De werkgroep kreeg de naam "Operatoren". Deze moet de verplichtingen opgelegd aan de operatoren verduidelijken en moet parameters bepalen die realistisch en meetbaar zijn in de praktijk.

De heer Ivan Vandermeersch, de afgevaardigde van de BDMA, is de coördinator van die werkgroep.

Alle Comitéleden worden uitgenodigd om deel te nemen aan de activiteiten van de groep, al dan niet bijgestaan door deskundigen.

Vergaderingen

De werkgroep "Operatoren" is drie keer bijeengekomen in 2012, namelijk op 22 mei, 4 september en 18 december.

Vergadering van 22 mei 2012

Tijdens deze vergadering werd het thema van de klachtenbehandeling aangekaart.

bpost heeft zijn gecentraliseerd klachtensysteem voorgesteld. Alle vragen en klachten van de klanten worden verzameld op een centraal contactpunt.

Het BIPT herhaalt dat zijn rol in het kader van het klachtenbeheer erin bestaat na te gaan of er een systeem bestaat voor de behandeling van de klachten binnen het postbedrijf en of duidelijk wordt gemeld aan de klanten dat er een klachtendienst bestaat.

De Ombudsdienst voor de postsector en bpost hebben de stand van zaken opgemaakt over hun samenwerking in het kader van de klachtenbehandeling; deze samenwerking berust op een protocol.

Tijdens deze vergadering werd besloten dat de groep van operatoren voor de minister bevoegd voor postaangelegenheden de tekst zou voorbereiden van een aanbeveling over de uitwerking van een gids van goede praktijken die van toepassing is op alle postoperatoren.

Vergadering van 4 september 2012

De vergadering van 4 september handelde over het jaarverslag 2011 van de Ombudsdienst voor de postsector. De werkgroep heeft ook een aanbeveling gedaan over de uitwerking, aangehaald tijdens de vergadering van 22 mei 2012, van een gids voor goede praktijken van toepassing op alle postale operatoren. Die gids zou het mogelijk maken om de wettelijke bepalingen toe te lichten waar dat nodig zou blijken. De volgende thema's zouden aan bod moeten komen:

Controleprocedures

<p>Betreft: het BIPT dient na te zien in zijn controles of bij de postale operatoren klachtenprocedures aanwezig zijn en of voldoende bekendheid wordt gegeven aan de klachtendienst.</p>

Raadgevend Comité voor de postdiensten

Probleemstelling

Deze verplichting beoogt enkel de klachten afkomstig van natuurlijke personen.

Voorstel

Het Raadgevend Comité stelt voor dat de controleprocedures ook van toepassing zijn op de klachten van rechtspersonen.

Behandeling van de klachten

Betreft: de klachten worden niet systematisch behandeld in de kleine postbedrijven.

Probleemstelling

Er bestaat geen uniek model om klachten te registreren binnen de kleine ondernemingen en over de follow-up ervan kunnen enkel veronderstellingen worden gemaakt.

Voorstel

Het Raadgevend Comité stelt voor om aan alle ondernemingen een eenvoudige procedure voor klachtenregistratie op te leggen. Deze procedure zou voorzien in de verplichting voor alle ondernemingen om de volgende informatie op te nemen in een dossier: het contactadres binnen de onderneming waarnaar de klacht kan worden gestuurd, de identiteit van de klager, het gevolg dat wordt voorbehouden aan de klacht, alsook de behandelingstermijn. Het BIPT zou moeten kunnen verwijzen naar de aldus opgenomen informatie in het kader van zijn controles.

Identificatie van de aanbieders van postdiensten

Betreft: de klant ondervindt moeilijkheden met de identificatie van de postale dienstverleners.

Probleemstelling

De verdeler van brievenpost en postpakketten moet identificeerbaar zijn door de consument. Het onderscheid tussen de aanbieders die zorgen voor de ophaling, het transport en de verdeling is bovendien voor de consument niet makkelijk wanneer verschillende dienstenaanbieders tussengekomen zijn in de behandeling van de post of de pakketten.

Voorstel

De werkgroep benadrukt de verplichting om de operator identificeerbaar te maken aan de hand van een vermelding op de envelop of het pakket. Dat element van identificatie is essentieel in geval van klachten. De personen die belast zijn met de verdeling van de geadresseerde postzendingen moeten ook eenduidig identificeerbaar worden gemaakt. Er zou een werkgroep moeten worden aangeduid om de praktische bepalingen voor identificatie vast te leggen.

Vervoer van gevaarlijke stoffen

Betreft: de veiligheid van het vervoer van gevaarlijke stoffen moet gewaarborgd worden.

Probleemstelling

Het vervoer van gevaarlijke stoffen vereist een bijzondere knowhow van de postondernemingen.

Voorstel

Het Raadgevend Comité raadt aan om de regels die de veiligheidsvoorschriften bepalen, te harmoniseren.

Vergadering van 18 december 2012

Het BIPT heeft de activiteiten van de werkgroep "Consumenten" van de ERGP (European Regulators Group for Postal Services) voorgesteld. Deze groep heeft zich als doel gesteld om een verslag op te stellen over de kwaliteit van de postdienst en over de rechten van de gebruikers binnen de Europese Unie. In 2012 heeft de groep "Consumenten" reeds de gegevens kunnen ontvangen betreffende *the measurement of domestic transit time of end-to-end services for single piece priority mail, collection & delivery and access points (letter boxes and points of contacts), end-user satisfaction and consumer surveys*.

2. DE PLENAIRE VERGADERINGEN

Het Raadgevend Comité is in plenaire zitting bijeengekomen op 5 juni 2012.

Vergadering van 5 juni 2012

De vergadering van 5 juni 2012 beoogde om het advies te krijgen van het Raadgevend Comité over het begrotingsontwerp van 2012 van de Ombudsdienst voor de postsector alsook de goedkeuring van het ontwerp van jaarverslag 2011 van het Comité.

Het Comité heeft akte genomen van de opmerkingen van de vertegenwoordigers van bpost over het begrotingsontwerp en heeft een gunstig advies verstrekt.

Overigens heeft het Raadgevend Comité het ontwerp van jaarverslag van het Comité dat hem was voorgelegd, goedgekeurd.

3. SAMENSTELLING VAN HET RAADGEVEND COMITE

Hieronder vindt u de lijst van de leden, gerangschikt volgens de bepalingen van artikel 1 van het koninklijk besluit van 5 maart 1992 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de postdiensten.

VOORZITTER

Betrekking vacant.

SECRETARIAAT

BIPT

Mevrouw Corinne Cumps
Eerste adviseur
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 BRUSSEL
Tel.: 02-226 87 65 / Fax : 02-226 89 99

LEDEN

EFFECTIEVE LEDEN

PLAATSVERVANGENDE LEDEN

1. Drie leden die representatief zijn voor de ondernemingen, waarvan één voor de kleine en middelgrote ondernemingen

VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN

Madame Catherine MAHEUX
Rue Ravenstein 4
1000 BRUXELLES

VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN

Dhr. Piet CUSTERS
Diestse Steenweg 624
3010 KESSEL-LO

GROUPEMENT BELGE DES FABRICANTS D'ENVELOPPES

Monsieur Yves LANTONNOIS
Chaussé de Waterloo 715 bte 25
1180 BRUXELLES

UNION DES CLASSES MOYENNES

Monsieur Christophe WAMBERSIE
Rue Haute 5
6230 BUZET

2. Vijf leden die de meest representatieve werknemersorganisaties vertegenwoordigen

FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE

Monsieur Daniel VAN DAELE
Rue Haute 42
1000 BRUXELLES

FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE

Monsieur Jean-Luc STRUYF
Rue Haute 42
1000 BRUXELLES

ALGEMEEN BELGISCH VAKVERBOND

Dhr. Jozef DE DONCKER
Fontainasplein 9-11
1000 BRUSSEL

FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE

Monsieur Michel LAURENT
Place Fontainas 9-11
1000 BRUXELLES

ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND

Dhr. Jef VAN DEN BOSCH
Pletinckxstraat 19
1000 BRUSSEL

CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS

Madame Dominique RORIVE
Boulevard Saucy 10
4020 LIEGE

ALGEMENE CENTRALE DER LIBERALE VAKBONDEN VAN BELGIE

Mevrouw Ann FONTEYN
Centrumgalerij Blok 2 - Nr 244
1000 BRUSSEL

CENTRALE GENERALE DES SYNDICATS LIBERAUX DE BELGIQUE

Madame Caroline JONCKHEERE
Galerie du Centre Bloc 2 - n° 244
1000 BRUXELLES

EFFECTIEVE LEDEN

PLAATSVERVANGENDE LEDEN

3. Twee leden die de meest representatieve organisaties van zelfstandigen vertegenwoordigen

Fédération Belge des Indépendants et des Chefs d'entreprises ASBL

Monsieur Olivier LEGRAND
Rue Botanique 67-75
1210 BRUXELLES

UNION DES CLASSES MOYENNES DE LA PROVINCE DE NAMUR

Monsieur Christian GILON
Chaussée de Marche 637 bte 38
5100 WIERDE

HOGE RAAD VOOR DE ZELFSTANDIGEN EN DE K.M.O.

Dhr. Kristof WILLEKENS
Spastraat 8
1000 BRUSSEL

HOGE RAAD VOOR DE ZELFSTANDIGEN EN DE K.M.O.

Dhr. Lieven CLOOTS
Spastraat 8
1000 BRUSSEL

4. Zes leden die representatief zijn voor de verbruikers, waarvan vier benoemd op voordracht van de Raad van Verbruik

ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND

Mevr. Ann DEMOOR
Haachtsesteenweg 579
1031 BRUSSEL

ARCOPAR

Dhr. Eric SPIESSENS
Livingstonelaan 6
1000 BRUSSEL

FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES (FPS)

Madame Bénédicte GASPARD
Rue Saint-Jean 1-2
1000 BRUXELLES

FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES (FPS)

Madame Françoise CLAUDE
Rue Saint-Jean 1-2
1000 BRUXELLES

ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS TEST-ACHATS

Monsieur Alain ANCKAER
Rue de Hollande 13
1060 BRUXELLES

ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS TEST-ACHATS

Monsieur Stéphane DOCHY
Rue de Hollande 13
1060 BRUXELLES

MAKRO N.V.

Dhr. Rik DERUYTTER
Bisschoppenhoflaan 643-645
2100 DEURNE

COMEOS

Mevrouw Nathalie DE GREVE
Sint-Bernardusstraat 60
1060 BRUSSEL

5. Twee leden die representatief zijn voor de gezinsbelangen

LIGUE DES FAMILLES

Monsieur Laurent DROUSIE
Rue du Trône 127
1050 BRUXELLES

LIGUE DES FAMILLES

Madame Véronique HECQUET
Rue du Trône 127
1050 BRUXELLES

GEZINSBOND

Dhr. Fons DE NEVE
Troonstraat 125
1050 BRUSSEL

GEZINSBOND

Dhr. René MERCKEN
Troonstraat 125
1050 BRUSSEL

EFFECTIEVE LEDEN

PLAATSVERVANGENDE LEDEN

6. Drie leden die bpost vertegenwoordigen

bpost

Madame Claudine DELHAIE
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

bpost

Monsieur Christian HENDRICK
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

bpost

Dhr. Joost VANTOMME
Muntcentrum
1000 BRUXELLES

bpost

Dhr. Ronny DE MEERLEER
Muntcentrum
1000 BRUSSEL

bpost

Madame Charlotte MASSON
Centre Monnaie
1000 BRUSSEL

7. Twee leden die representatief zijn voor de andere bedrijven die postdiensten verlenen

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Dhr. Chris VANHOEGAERDEN
Louis Gribaumontlaan 1
1150 BRUSSEL

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Dhr. Tim CLAESSENS
Louis Gribaumontlaan 1
1150 BRUSSEL

8. Een lid aangewezen door de minister van Economische Zaken

9. Een lid aangewezen door de minister van Openbaar Ambt

MINISTERIE VAN HET OPENBAAR AMBT

Dhr. Herwig STALPAERT
Pachécolaan 19 bus 2
1010 BRUSSEL

10. Een lid aangewezen door de minister van Financiën

Federale Overheidsdienst FINANCIËN

Monsieur Michel THEUNISSEN
North Galaxy
Bd. du Roi Albert II, 33 bte 971
1030 BRUXELLES

Federale Overheidsdienst FINANCIËN

Madame Bernadette SAINT VITEUX
North Galaxy
Bd. du Roi Albert II, 33 bte 971
1030 BRUXELLES

EFFECTIEVE LEDEN

PLAATSVERVANGENDE LEDEN

11. Twee leden aangewezen wegens hun bevoegdheid inzake postaangelegenheden

Vrije Universiteit Brussel - Vakgroep

Beleidsinformatica

Dhr. Marc DESPONTIN

Pleinlaan 2

1050 BRUSSEL

12. Een lid dat representatief is voor de dagbladpers

BELGISCHE VERENIGING VAN DE DAGBLADUITGEVERS

Dhr. Alex FORDYN

Paapsemlaan 22 bus 7

1070 BRUSSEL

ASSOCIATION BELGE DES EDITEURS DE JOURNAUX

Madame Margaret BORIBON

Boulevard Paepsem 22 bte 7

1070 BRUSSEL

13. Een lid dat representatief is voor de periodieke pers

THE PPRESS V.Z.W.

Dhr. Rik DE NOLF

Paapsemlaan 22 bus 8

1070 BRUSSEL

THE PPRESS A.S.B.L.

Monsieur Alain LAMBRECHTS

Boulevard Paepsem 22 bte 8

1070 BRUSSEL

14. Een lid dat representatief is voor de private financiële instellingen

BELGISCHE VERENIGING VAN BANKEN

Dhr. Dirk DE CORT

Ravensteinstraat 36 bus 5

1000 BRUSSEL

15. Een lid dat de openbare kredietinstellingen vertegenwoordigt

16. Een lid dat de Federatie van Distributieondernemingen, met inbegrip van de postorderbedrijven vertegenwoordigt

BELGIAN DIRECT MARKETING ASSOCIATION (BDMA)

Dhr. Ivan VANDERMEERSCH

Noordkustlaan 1

1702 GROOT-BIJGAARDEN

BELGIAN DIRECT MARKETING ASSOCIATION (BDMA)

Dhr. Philippe MASSIN

Noordkustlaan 1

1702 GROOT-BIJGAARDEN

17. Een lid dat representatief is voor de filatelistische kringen

KONINKLIJKE LANDBOND DER BELGISCHE POSTZEGELKRINGEN (KLBP)

Monsieur André DECRE

Moerlaanstraat 21

3090 OVERIJSE

KONINKLIJKE LANDBOND DER BELGISCHE POSTZEGELKRINGEN (KLBP)

Monsieur Georges GUYAUX

Rue de Trazegnies 147

7160 CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT

18. Een lid aangewezen door de Vlaamse Executieve

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Dhr. Paul VRIJDEERS

Boudewijnlaan 30

1000 BRUSSEL

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Mevrouw Marleen VANWINGH

Boudewijnlaan 30

1000 BRUSSEL

Raadgevend Comité voor de postdiensten

EFFECTIEVE LEDEN

PLAATSVERVANGENDE LEDEN

19. Een lid aangewezen door de Waalse Gewestexecutieve

MINISTERE DE LA REGION WALLONNE

Monsieur Rudy JANSEMME
Rue Van Opré 91
5100 JAMBES

MINISTERE DE LA REGION WALLONNE

Monsieur Maxime FERON
Square Arthur Masson 6
5000 NAMUR

20. Een lid aangewezen door de Brusselse Hoofdstedelijke Executieve

WAARNEMER BINNEN HET COMITE MET EEN RAADGEVENDE STEM

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

Mevr. Catherine RUTTEN
Ellipse Building – Gebouw C
Koning Albert II-laan, 35
1030 BRUSSEL

EXPERTS

UNIVERSITE DE LIEGE

Monsieur Pierre PESTIEAU
Professeur d'Economie
Bd. du Rectorat 7 bte 31
4000 LIEGE 1

WAARNEMERS

DIENST OMBUDSMAN VOOR DE POSTSECTOR

Mevr. Truus LOSTRIE
Ombudsman
Koningsstraat 97 Bus 15
1000 BRUSSEL

UNIE VAN DE UITGEVERS VAN DE PERIODIEKE PERS V.Z.W.

Dhr. Bart TURELUREN
Edmond Machtenslaan 79 bus 23
1080 BRUSSEL

**SECRETARIAAT: BIPT
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 BRUSSEL**