

# **XIXe jaarverslag van het Raadgevend Comité voor de postdiensten**

**Januari 2013 – december 2013**

Secretariaat: Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie  
Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35 - 1030 BRUSSEL - BELGIË  
Tel.: +32 2 226 88 88 - Fax: +32 2 226 89 99  
e-mail: [comconstpost@ibpt.be](mailto:comconstpost@ibpt.be)

# *Comité Consultatif pour les Services Postaux*

## ***Inhoudsopgave***

	Pagina
Een woordje van de heer Ivan Vandermeersch, voorzitter van het Raadgevend Comité voor de postdiensten	3
1. Werkgroepen binnen het Raadgevend Comité	5
1.1. De werkgroep "Operatoren"	6
2. Plenaire vergaderingen	8
3. Advies van het Raadgevend Comité	15
4. Samenstelling van het Raadgevend Comité	16

## **Woord van de voorzitter**

Beste lezer,

2013 was een goed gevuld jaar voor het Raadgevend Comité voor de postdiensten.

We hebben beraadslaagd over grote thema's zoals:

- De rol van de postdiensten in het kader van e-commerce;
- Het 5e beheerscontract tussen de Belgische Staat en bpost;
- De kwestie van de identificatie van de aanbieder van postdiensten die de verzending heeft verzorgd, ook "markeringskwestie" geheten;
- De "ADR"-richtlijn (Alternative Dispute Resolution);
- Het budget van de Ombudsdienst.

Deze dossiers zijn symbolisch voor de uitdagingen waarmee de postmarkt wordt geconfronteerd.

Enerzijds is het zaak om een doeltreffende bescherming te bieden aan de consument via een krachtige ombudsdienst die oplossingen zoekt, en vindt, voor de problemen waarmee de gebruiker van postdiensten soms te maken krijgt.

Anderzijds moet er ook worden op toegezien dat de historische operator diensten van openbaar belang blijft verstrekken aan de bevolking en daarbij hoge kwaliteitsnormen in acht neemt, in het kader van een markt die is opengesteld voor concurrentie.

Ten slotte, om de groei van de elektronische handel te ondersteunen, moeten we erop toezien dat nieuwe diensten zich kunnen ontwikkelen ten behoeve van zowel de binnenlandse consument als de ondernemingen.

Door deze thema's te berde te brengen of door er adviezen over uit te brengen draagt het Comité bij tot de modernisering van de postdienst binnen een complexe institutionele context.

Het onderzoek van bepaalde van deze actuele onderwerpen zal worden voortgezet in de loop van de komende jaren.

In 2013 waren we ook getuige van de geboorte van de website van het Raadgevend Comité voor de postdiensten en ik wil de heer Timothy Eylenbosch (BIPT) bedanken voor het kwalitatieve werk dat hij heeft geleverd bij het ontwerpen daarvan.

In de loop van de komende weken zullen er nog verbeteringen worden aangebracht aan de site.

Ik wens ook de leden en de waarnemers van het Comité en de deskundigen die werden uitgenodigd tijdens de vergaderingen te bedanken voor hun aandeel in de werkzaamheden van het Comité.

De kwesties die aan het Comité worden voorgelegd voor beoordeling, werden steeds

## *Comité Consultatif pour les Services Postaux*

besproken binnen een constructieve omgeving waarbij aandacht werd geschonken aan het respect van elkeen, ook al ging het er soms bewogen aan toe.

Ik wil ook mijn oprechte dank betuigen aan het team van het BIPT dat onze werkzaamheden ondersteunt.

Een van onze voornaamste doelstellingen voor de komende jaren zal erin bestaan binnen het Raadgevend Comité een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van alle spelers in het postlandschap te verzekeren.

Daartoe zal de aandacht van Minister Alexander De Croo worden gevestigd op de noodzaak om de samenstelling van het Comité te wijzigen om het af te stemmen op de werkelijkheid van de markt. Het koninklijk besluit van 5 maart 1992 is immers niet langer echt aangepast aan een geliberaliseerde postmarkt.

Het Comité moet een plaats voor uitwisseling zijn tussen alle spelers op de postmarkt waar wederzijdse oplossingen kunnen worden uitgewisseld. Zo zijn we beter gewapend om de uitdagingen van de toekomst te omarmen.

Ten slotte richt ik een persoonlijk woord van dank aan Minister Johan Vande Lanotte voor het vertrouwen dat hij ons heeft betuigd.

Ivan Vandermeersch,  
Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de postdiensten

December 2014

## **1. WERKGROEPEN BINNEN HET RAADGEVEND COMITE**

De werkgroepen "Postdiensten" en "Europa" zijn in 2013 niet bijeengekomen.

De werkgroep "Operatoren" is bijeengekomen op 22 januari 2013.

## 1.1. DE WERKGROEP "OPERATOREN"

De werkgroep "Operatoren", gecreëerd in 2011 op het verzoek van bepaalde leden van het Raadgevend Comité, is belast met de verduidelijking van de inhoud van de verplichtingen die worden opgelegd aan de aanbieders van postdiensten.

De werkzaamheden van de werkgroep "Operatoren" worden geleid door de heer Ivan Vandermeersch, voorzitter van het Raadgevend Comité.

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 bijeengekomen op 22 januari 2013.

### **Vergadering van 22 januari 2013**

Tijdens deze vergadering hebben de leden van de werkgroep het Groenboek besproken over de levering van pakjes aangenomen door de Europese Commissie op 29 november 2012:

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/consultations/2012/parcels-delivery\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2012/parcels-delivery_en.htm)

De leden van de werkgroep hebben geoordeeld dat de markt voor de levering van pakjes concurrerend is en dat deze niet nog meer moet worden gereguleerd.

De leden van de werkgroep hebben evenwel benadrukt dat er een algemeen gebrek aan transparantie is betreffende de prijzen en opties voor levering van de goederen.

Aldus hebben ze gemeend dat de e-retailers (verkopers via het internet) de mogelijke kopers beter zouden moeten informeren over de verschillende leveringsopties en over de procedure die moet worden gevolgd in geval van klachten.

De leden van de werkgroep hebben de moeilijkheden geïdentificeerd (1) in verband met de btw-toepassing (enerzijds de vrijstelling voor bepaalde postale operatoren en anderzijds de verschillende btw's in de 27 lidstaten van de Europese Unie) en (2) betreffende de douaneformaliteiten in geval een verkoop plaatsvindt in een land van bestemming dat niet het land van verzending is.

De leden van de werkgroep hebben geoordeeld dat de wettelijke en reglementaire bepalingen tot omzetting van de richtlijn betreffende de rechten van de consument in intern recht zouden moeten volstaan om de transparantie van de bepalingen voor de levering van pakjes in geval van verkoop op afstand via een website te verbeteren.

De leden van de werkgroep hebben geoordeeld dat het belangrijk is dat de e-retailer transparant is over de btw, de organisatie van de klachtendienst en de mogelijkheid om zich te richten tot een contactpunt bij de commerciële partner.

De leden van de werkgroep hebben het zinloos geacht om de universeledienstverplichting inzake pakjes uit te breiden.

De leden van de werkgroep hebben het noodzakelijk geacht om te zorgen voor oplossingen om koopwaar terug te sturen tegen aanvaardbare voorwaarden. Het voorbeeld van Duitsland werd aangehaald waar de onlineverkopers de terugzending van koopwaar gratis moeten aanbieden. Er werd benadrukt dat deze regel ook in België zal worden ingevoerd, in toepassing van de Europese wetgeving.

De leden van de werkgroep hebben gesuggereerd om hun bedenkingen te richten aan de minister in de

## *Comité Consultatif pour les Services Postaux*

vorm van een advies dat overigens de volgende aanbevelingen zou omvatten:

- om de markt voor pakketbestellingen niet verder te reglementeren aangezien deze reeds concurrerend is
- om de *e-retailer* te verplichten op transparante wijze inlichtingen te verstrekken over de verschillende mogelijke bestelwijzen
- om maatregelen te treffen opdat de *e-retailer* transparant zou zijn over de btw, de organisatie van de klachtendienst en de mogelijkheid om zich te richten tot een contactpunt bij de commerciële partner
- om de markt te laten zelfreguleren
- om de bestaande universeledienstverplichting inzake pakketbestellingen niet uit te breiden en geen nieuwe verplichting in te voeren
- met het oog op de verbetering van de processen voor pakketbestellingen, het barcodesysteem of functioneel gelijkwaardige technologieën te standaardiseren
- om maatregelen te nemen opdat de klanten de artikelen zouden kunnen terugsturen tegen redelijke voorwaarden
- om geen ex-antereglementering in te voeren.

## 2. PLENAIRE VERGADERINGEN

Het Raadgevend Comité is in plenaire zitting bijeengekomen op 6 februari 2013, 28 mei 2013, 9 september 2013 en 18 november 2013.

### **Vergadering van 6 februari 2013**

De vergadering van 6 februari 2013 werd gewijd aan het onderzoek van het 5e beheerscontract tussen de Belgische Staat en bpost.

Nadat de voornaamste verbeteringen die werden aangebracht in het 5e beheerscontract aan het Raadgevend Comité werden voorgesteld, heeft deze laatste een gunstig advies verstrekt over het contract in kwestie.

Deze voornaamste verbeteringen hebben betrekking op:

- het duidelijke onderscheid tussen de verplichtingen verbonden aan de UD en die welke voortvloeien uit de openbaredienststopdrachten van bpost;
- de duidelijke definitie van de openbaredienststopdracht inzake de instandhouding van het nabije postnetwerk en de berekeningsmethode voor de financiering;
- de vermindering van de maximaal door de Staat te betalen vergoeding;
- de nieuwe methode voor berekening van de kosten: de methode van de vermeden nettokosten (Net Avoided Cost - voordien: Fully Distributed Cost) en de veel striktere controle van het bedrag van de compensatie. Alleen de nettokosten die werkelijk worden gedragen in het kader van de uitvoering van de openbaredienststopdrachten (inclusief een redelijke winst) zullen worden gecompenseerd. Bij overcompensatie zal het teveel aan de Staat terugbetaald moeten worden;
- het systeem ter bevordering van productiviteitsefficiëntie. Dit systeem zet bpost ertoe aan zijn openbaredienststopdrachten op een efficiëntere wijze uit te voeren, hoofdzakelijk door de eraan verbonden kosten te verminderen, aangezien de efficiëntiewinsten worden verdeeld tussen bpost en de Staat;
- de beperking van het bedrag van de compensatie, de door de Staat betaalde voorschotten die op basis van het kleinste bedrag tussen de geschatte nettokosten of het plafond dat voor het lopende jaar, bepaald worden. Op basis van een controle a posteriori van de daadwerkelijk gedragen nettokosten, aanpassing zonder dat de vergoeding het jaarlijkse plafond mag overschrijden;
- de invoering van een sanctiemechanisme (vermindering van de compensatie) dat van toepassing is indien de zeer hoge kwaliteitsdoelstellingen die vastgesteld zijn in het beheerscontract, niet zouden worden gehaald.

Toch heeft de organisatie Test-Aankoop de volgende opmerkingen gemaakt betreffende het 5e beheerscontract:

"Naar aanleiding van de nota aan de Ministerraad van 17 december 2009 waarin de krachtlijnen voor de vernieuwing van het beheerscontract van bpost werden bepaald, had Test-Aankoop reeds een aantal opmerkingen geformuleerd die ook mondeling werden gepresenteerd aan het Kabinet van Minister Inge Vervotte op 8 februari 2010. Bij deze gelegenheid hebben we verklaard dat, met het oog op de vernieuwing van het beheerscontract van bpost, Test-Aankoop globaal gezien wenste om meer duidelijke en concrete doelstellingen te formuleren die geacht zijn om de verwezenlijking van een evaluatie op objectieve en onafhankelijke wijze mogelijk te maken. Wij menen dat het 4e beheerscontract (2005-2010) inderdaad vaak te oppervlakkig bleef voor bepaalde aspecten: de stijl



## *Comité Consultatif pour les Services Postaux*

was vaak slap en te veel gericht op intenties en dus niet voldoende op concrete resultaten. Voor het nieuwe beheerscontract hebben we dan ook aangeraden om een stijlbreuk door te voeren die gekenmerkt zou zijn door meer duidelijkheid en resultaatsverplichtingen. Dat doel werd deels verwezenlijkt (bijvoorbeeld dankzij de concrete doelstellingen inzake de wachttijden in de postkantoren), maar we uiten evenwel enig voorbehoud, onder andere wat betreft het gebrek aan een concrete tenuitvoerbrenging van specifieke nadere bepalingen die een kwaliteit van uitvoering van de postdienst garanderen die vergelijkbaar is voor de verschillende soorten van postale servicepunten.

### Hoofdstuk 1, Art. 5, 5.7 – Laatste lichte

Hoewel ons laatste onderzoek betreffende de wachttijden (TAM 527, januari 2009) heeft uitgewezen dat bpost een erg goede score behaalt inzake distributie van de post en de pakjes, is er ook een keerzijde aan de medaille. Om deze goede resultaten te behalen, heeft bpost sinds een aantal jaar het aantal brievenbussen sterk verminderd en tracht het voortdurend de laatste lichte te vervroegen.

Naar het voorbeeld van het 4e beheerscontract preciseert artikel 5.7 dat het uiterste uur voor de laatste lichte van de brievenbussen zal worden vastgelegd op 19 uur in de gemeenten waar dat gerechtvaardigd is "in functie van de jaarlijks door DE POST te evalueren behoeften van de cliënteel". Het is dus aan bpost zelf om te bepalen wanneer dit al dan niet gerechtvaardigd is.

We menen hier dat duidelijke criteria, bijvoorbeeld op basis van de bevolkingsdichtheid per gemeente, nodig zijn om deze vervroeging van de lichten van de post tegen te gaan. Intussen staan we hier immers voor een feit: volgens onze enquêtes werd in 2003 nog 23% van de brievenbussen na 17 uur geledigd, terwijl dat in 2008 maar 14% meer bedraagt. Ook op zaterdag zet deze dalende trend zich door: we zijn van 38% in 2003 gedaald naar 26% in 2008. Uit onze studie is eveneens gebleken dat de consument gemiddeld 4,6 km diende te rijden van een brievenbus met een lichte om 17 uur naar de dichtstbijzijnde brievenbus met een latere lichte. Wanneer de klant net te laat komt voor de laatste lichte in landelijk gebied, moet hij gemiddeld 7 km afleggen voor een brievenbus met een latere lichte.

We benadrukken ten slotte ook dat geen concrete cijfers werden geformuleerd om een minimumaantal brievenbussen te garanderen (naast de verplichting om ten minste één brievenbus per gemeente te hebben met een laatste lichte om 17 u). Niets weerhoudt bpost er dus van om het aantal rode brievenbussen nog te verminderen, zoals het overigens deed jaar na jaar (2007: 14100, 2008: 14040, 2009: 13957, 2010: 13691, 2011: 13573).

### Hoofdstuk 3, Afdeling 1, Art. 16, 16.4 Omvang van het retailnetwerk

Wat ons betreft is de uitbreiding van de verplichting inzake de omvang van het aantal postkantoren in het retailnetwerk met minimaal 650 kantoren, een goede zaak. Voor Test-Aankoop is het belangrijk dat het aantal PostPunten niet meer dan 50% van het postnetwerk vertegenwoordigt aangezien er naast een beperkt dienstenaanbod ook maar een matige dienstkwaliteit wordt geboden, zoals blijkt uit onze studies van vorige scenario's (TAM 570, december 2012 en TAM 530, april 2009).

Punt 16.4 (b) van het 5e beheerscontract stelt dat bpost bepaalt in welke gemeenten het meer dan een postkantoor zal behouden. Wat dat betreft, vragen we ons nog steeds af op basis van welke criteria dat zal worden bepaald. De bevolkingsdichtheid moet, volgens ons, zeker een belangrijk aspect zijn.

### Hoofdstuk 3, Afdeling 1, Art. 17, 17.1-17.2 Openingsuren

Om de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes te bepalen, baseert bpost zich op objectieve parameters, waaronder volume, transacties, aantal klanten en kwaliteit. Zoals bij het 4e beheerscontract wil dat zeggen dat bpost zelf zijn openingsuren definieert. Punt 17.2 blijft ook vaag wat dat betreft: bpost zal erop toezien dat de postkantoren gedurende enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren. Test-Aankoop meent dat er inspanningen moeten worden geleverd

## *Comité Consultatif pour les Services Postaux*

opdat alle postale servicepunten op zijn minst zaterdagvoormiddag en één avond per week open zijn zodat de actieve bevolking daar makkelijk terecht kan. Uit onze laatste enquête over de openingsuren (TAM 548, december 2010) blijkt dat de postkantoren zeker gemiddeld 43 uur per week open zijn maar dat de openingstijden met moeite buiten de kantooruren vallen. Vier op de tien kantoren waren enkel op zaterdagvoormiddag of één avond per week open tot ten minste 18 uur.

### Hoofdstuk 3, Afdeling 3 Kwaliteit

Dit punt verdient onze onverdeelde aandacht. Zoals we reeds hebben gemeld, blijkt uit onze eigen studies dat de PostPunten het klassieke postkantoor niet volledig vervangen. Om ogenschijnlijk eenvoudige verrichtingen tot een goed einde te brengen, zoals het opzoeken van een postcode, lijken de middelen of de knowhow inzake gebruik te ontbreken. De bedienden in een PostPunt zijn vaak niet voldoende opgeleid om alle taken uit te voeren zoals het hoort (een gepersonaliseerd advies en de kennis van het productaanbod blijken probleempunten te zijn). Aldus is het aan bpost om meer te investeren in de opleiding van de verantwoordelijke medewerkers van de diensten in een PostPunt. Wat ons betreft, volstaat het immers niet om taken te delegeren aan partners die niet in staat zijn om dezelfde dienstverlening te garanderen. Het nieuwe beheerscontract vormt dan ook de ideale gelegenheid om meer aandacht te wijden aan de maatregelen die de kwaliteit van deze diensten kunnen verbeteren.

Bovendien is het ook essentieel dat de kwaliteit permanent wordt gevolgd. Hoewel het 5e beheerscontract bepaalt dat bpost objectieve metingen zal uitvoeren van de dienstkwaliteit in de verschillende postale servicepunten op basis van een systeem van 'mystery shopping', menen we nog steeds dat dit soort van anonieme kwaliteitscontroles in het kader van een onafhankelijke controle moet worden uitgevoerd.

We zijn daarentegen wel tevreden over de specificering van de te meten elementen in het beheerscontract (communicatievaardigheden, professionalisme, betrouwbaarheid, wachttijden en commerciële houding). Toch blijven we twijfels hebben over het gebrek aan concrete nadere bepalingen. In tegenstelling tot de concrete toepassing van de indicatoren en van de doelstellingen inzake dienstkwaliteit in de postkantoren, blijft het beheerscontract te oppervlakkig wat betreft de PostPunten. De te bereiken doelstellingen of de concrete bepalingen voor meting worden nergens aangegeven. Er wordt ook gepreciseerd dat het niveau van beloning in de postwinkels afhangt van de gemeten kwaliteit, maar ook hier ontbreken de concrete bepalingen (hoe wordt de tenuitvoerbrenging van het sanctiemechanisme bepaald wanneer niet wordt voldaan aan de kwaliteitseisen?)

Om de dienstkwaliteit in de postkantoren te verbeteren, worden ook enkele doelstellingen geformuleerd, meer specifiek inzake de wachttijden en de interactie met het cliënteel. Hier wordt echter lang stilgestaan bij de specifieke kwaliteitsdoelstellingen en het sanctiemechanisme wanneer deze doelstellingen niet worden bereikt. De formulering van concrete doelstellingen inzake de wachttijden vormt bovenal een positieve evolutie ten opzichte van het initiële ontwerp van beheerscontract, ook al betreft het een grote marge (tussen 80% en 90% van de klanten mogen niet langer wachten dan vijf minuten om bediend te worden).

We betreuren evenwel dat de selectie van de indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening in de postkantoren beperkt blijft tot de aspecten van 'wachttijden' en van 'interactie met het cliënteel'. We kunnen toegeven dat de tevredenheid ten opzichte van deze aspecten voor een groot deel de algemene klantentevredenheid bepaalt, maar we vinden dat een aantal belangrijke andere indicatoren, in het bijzonder het professionalisme (kennis van de producten en procedures) en de betrouwbaarheid (correcte uitvoering van de procedures) ontbreken. Uit onze laatste studie bij de postkantoren en PostPunten blijkt meer bepaald dat het productaanbod niet altijd goed gekend is. Slechts 53% van de geanalyseerde postkantoren was in staat om onze onderzoekers een Bpack 24h Mini aan te raden en daar het juiste tarief voor te geven, op de vraag welke formule de goedkoopste was om een dvd met bewijs van afgifte te verzenden. Dat is een teleurstellend resultaat, des te meer aangezien dat product speciaal is ontwikkeld om dat soort van artikelen (cd/dvd) te verzenden. Hoewel dat aspect misschien

## *Comité Consultatif pour les Services Postaux*

geen rechtstreekse zichtbare impact heeft op de algemene klantentevredenheid (omdat de klant ten onrechte kan denken dat hem wel degelijk de minst dure/de meest aangewezen formule werd aanbevolen), menen wij dat het professionalisme en de betrouwbaarheid fundamentele indicatoren zijn om de dienstkwaliteit te evalueren.

### Hoofdstuk 4, Art. 56, 56.2 Opleiding

Naar analogie van artikel 14 van het 4e beheerscontract verbindt bpost zich ertoe om jaarlijks 2% van de bezoldigingen te spenderen aan een hoogstaande opleiding voor zijn personeel. bpost geeft de voorkeur aan opleidingen van het personeel dat in contact komt met het cliënteel.

We stellen vast dat dit streefcijfer hetzelfde is gebleven sinds een aantal jaar en menen dan ook dat dit percentage zou moeten worden verhoogd. Uit onze studies blijkt immers dat voor de postkantoren, maar voornamelijk voor de PostPunten, de kwaliteit van de meegedeelde informatie en de kennis van de nieuwe producten en diensten vaak te wensen over laat. Volgens onze laatste enquête waren 2 op de 3 bezochte postale punten (postkantoren en PostPunten) niet in staat om ons informatie te geven over de dienst in verband met 'Afhaling op aanvraag', waarbij pakjes aan huis kunnen worden afgehaald door bpost. Vooral in de PostPunten (4 op 5) was deze dienst onbekend. Het gamma van producten en diensten wordt voortdurend aangepast en dus is een permanente opleiding onontbeerlijk. Volgens ons volstaan 2 dagen opleiding voor de medewerkers van de PostPunten niet om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen. Daartoe zijn regelmatige opleiding nodig die focussen op de nieuwe producten en procedures.

bpost heeft als volgt gereageerd op de opmerkingen van Test-Aankoop:

### Hoofdstuk 1, Art. 5, 5.7 – Laatste lichting

bpost bepaalt het tijdstip van de laatste lichting van de brievenbussen volgens het volume van de zendingen en de economische activiteit binnen de omtrek ervan.

### Hoofdstuk 3, Afdeling 1, Art. 16, 16.4 – Omvang van het retailnetwerk

bpost bepaalt de gemeenten waar het meer dan één postkantoor behoudt op basis van de bevolkingsdichtheid en van het volume van de transacties.

### Hoofdstuk 3, Afdeling 1, Art. 17, 17.1-17.2 - Openingsuren

bpost past de openingsuren van zijn kantoren aan de behoeften van zijn klanten aan. De ervaring heeft geleerd dat de klanten massaal naar het postkantoor gaan op zaterdagmorgen en dat ze minder verkiezen om na de kantooruren te gaan. Bovendien blijkt uit het jongste tevredenheidsonderzoek dat de klanten helemaal tevreden zijn met de openingsuren van de kantoren: 80% tevreden klanten voor de kantoren en 89% voor de postale servicepunten.

### Hoofdstuk 3, Afdeling 3 - Kwaliteit

De kwaliteit wordt gemeten in het kader van de bepalingen van het beheerscontract onder het toezicht van het BIPT.

De interne kwaliteitsenquêtes op basis van het systeem van "mystery shopping" worden verricht door onafhankelijke instanties die vreemd zijn aan bpost.

Er worden daarenboven door het BIPT controles op het terrein uitgevoerd.

### Hoofdstuk 4, Art. 56, 56.2 - Opleiding

Er zijn maar weinig ondernemingen die, zoals bpost, 2% van hun jaarlijkse loonmassa besteden aan de opleiding van het personeel.

# Comité Consultatif pour les Services Postaux

## Diversen

- De invoering van een systeem van kwaliteitsdoelstellingen in het 5e beheerscontract komt minstens deels tegemoet aan de opmerkingen van Test-Aankoop.
- Het 5e beheerscontract zal het mogelijk maken om de tevredenheid van de klanten over de wachttijden aan de loketten te maximaliseren.
- De openstelling van postale servicepunten sedert 2006, waarvan de openingsuren flexibeler zijn, komt minstens deels tegemoet aan de desbetreffende opmerkingen van Test-Aankoop.

## Vergadering van 28 mei 2013

De vergadering van 28 mei 2013 werd gewijd aan de voorstelling van de website van het Raadgevend Comité voor de postdiensten en aan het onderzoek met het oog op zijn goedkeuring van het ontwerp van het jaarverslag van 2012 van het Raadgevend Comité voor de postdiensten en de ontwerpbegroting voor 2013 van de Ombudsdienst voor de postsector.

Het ontwerp van jaarverslag 2012 van het Raadgevend Comité voor de postdiensten werd goedgekeurd.

Het Raadgevend Comité heeft een positief advies verstrekt over de ontwerpbegroting 2013 van de Ombudsdienst voor de postsector. bpost heeft het kwalitatieve werk van de Ombudsdienst benadrukt, maar betreurde evenwel het terugkerende verschil tussen het budget en de uitgaven dat sinds ten minste 3 jaar blijft hangen op ongeveer 23%.

## Vergadering van 9 september 2013

Tijdens de vergadering van 9 september 2013 heeft mevrouw Jouant (FOD Economie) aan het Raadgevend Comité de Europese "ADR"-richtlijn (alternative dispute resolution) voorgesteld zonder echter haar mening te geven over het wetsontwerp ter omzetting van deze richtlijn in intern recht: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2013:165:FULL&from=EN>

De voorwaarden die werden vastgelegd door de richtlijn om op te treden als "ombudsdienst" zijn de volgende:

### 1) Toegankelijkheid (art. 5)

De instantie moet beschikken over een website ( art. 5, punt 2, a) die aan de partijen een makkelijke toegang biedt tot de informatie over de procedure en die de consument in staat stelt om online een klacht in te dienen.

(Er dient te worden opgemerkt dat de partijen betrokken bij het geschil akkoord moeten zijn om de ADR-procedure te gebruiken. Bovendien moeten voorafgaande stappen worden genomen bij de onderneming op straffe van niet-ontvankelijkheid van de klacht).

### 2) Deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid (art. 6)

- Het is niet vereist om over een diploma in rechten te beschikken of een opleiding in geschillenbeslechting te volgen. Het moet enkel mogelijk zijn om na te gaan of deze personen "over de noodzakelijke kennis en vaardigheden op het gebied van alternatieve of gerechtelijke beslechting van consumentengeschillen beschikken, alsmede over een algemeen begrip van het recht".
- De dienst moet te allen tijde worden aangeboden.
- De vergoeding voor de "ADR-dienst" mag niet afhangen van het gevolg van de procedure.
- De instantie moet onafhankelijk zijn.
- Er moet voorzien zijn in een bijzondere procedure in geval van belangenconflict.

## *Comité Consultatif pour les Services Postaux*

### 3) Transparantie (art. 7)

- De instantie is verplicht om een jaarverslag te publiceren. Dit omvat niet enkel de statistieken met betrekking tot het aantal afgesloten klachten (met of zonder succes), maar ook de verschillende soorten van klachten, alsook een auto-evaluatie (de problemen erkennen waar de dienst mee werd geconfronteerd, zoals onvoldoende personeel, falende IT-middelen, enz.).
- Het verslag moet worden gepubliceerd op de website en moet ook ter beschikking worden gesteld op een duurzame drager.

### 4) Doeltreffendheid (art. 8)

- Er moet worden voorzien in een korte procedure van 90 kalenderdagen te rekenen vanaf de ontvangst van een "volledige aanvraag" van de klacht van een consument (de omzetting zal deze termijn bepalen). Deze termijn kan uitzonderlijk worden verlengd, "In het geval van zeer complexe geschillen... De partijen worden van elke verlenging van die termijn op de hoogte gesteld, alsmede van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen."
- De procedure moet gratis zijn of beschikbaar tegen een bescheiden prijs voor de consument.

Mevrouw Jouant heeft benadrukt dat de richtlijn niks preciseert over de financiering van de ADR maar laat de lidstaten vrij om zich zo doeltreffend mogelijk te organiseren (in Nederland komt de financiering bijvoorbeeld partim uit de sector en partim van de overheid).

### 5) Billijkheid (art. 9)

- De instantie moet alle garanties bieden van een billijk proces. Aldus kan de consument zich laten vertegenwoordigen door een advocaat, maar dit is niet verplicht.

### 6) Vrijheid (art. 10)

- "De lidstaten zorgen ervoor dat in de ADR-procedures die erop gericht zijn een geschil te beslechten door het opleggen van een oplossing, deze oplossing de partijen slechts kan binden indien zij vooraf op de hoogte zijn gesteld van het bindende karakter ervan en hiermee uitdrukkelijk hebben ingestemd. Specifieke aanvaarding door de ondernemer is niet noodzakelijk indien bij nationale regels is bepaald dat oplossingen bindend zijn voor ondernemers. "
- Scheidsrechterlijke clausules zijn niet toegestaan ("De lidstaten zorgen ervoor dat een overeenkomst tussen een consument en een ondernemer om geschillen voor te leggen aan een ADR-entiteit niet bindend is voor de consument indien de overeenkomst vóór het ontstaan van het geschil is gesloten en tot gevolg heeft dat de consument het recht wordt ontnomen zich voor de beslechting van het geschil tot de rechter te wenden.")

### 7) Wettigheid (art. 11)

- In geval van conflict met het nationale recht, krijgen de rechten van de consument zoals vastgelegd in de nationale wetgeving voorrang.

De wet die voor de omzetting zorgt van de ADR-richtlijn, zal worden opgenomen in Boek XVI van het Wetboek van economisch recht (buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen).

### **Vergadering van 18 november 2013**

De vergadering van 18 november 2013 werd gewijd aan het onderzoek van de kwestie van de identificatie van de dienstenaanbieder die de verzending heeft verzorgd.

## *Comité Consultatif pour les Services Postaux*

Artikel 148bis, § 2, 4e streepje legt de aanbieders van postdiensten de verplichting op "om personen belast met de verdeling van de geadresseerde postzendingen identificeerbaar te maken voor de bevolking en ervoor te zorgen dat de postzendingen, met uitzondering van de kranten, een herkenningsteken dragen aan de hand waarvan de aanbieder van de dienst die deze zending heeft behandeld, kan worden bepaald".

Artikel 148bis, § 2, 4e streepje, vermeldt echter niet juist wie de aanbieder(s) is (zijn) die wordt (worden) beoogd door de verplichting om een herkenningsteken aan te brengen op zijn (hun) zendingen. Gaat het om de aanbieder die de post als eerste in behandeling neemt of de aanbieder die de zending verdeelt of nog gelijk welke aanbieder die een rol speelt bij de behandeling van de post?

Het BIPT bracht de vergadering ervan op de hoogte dat het een Europese benchmark ter zake had gelanceerd.

De voorzitter van het Comité besloot dat bij gebrek aan een bevredigend antwoord voor alle aanwezige leden, de discussie zou worden voortgezet tijdens een volgende vergadering op basis van de door het BIPT verwezenlijkte benchmark.



### 3. ADVIES VAN HET RAADGEVEND COMITÉ

Het Raadgevend Comité voor de postdiensten heeft 3 adviezen verstrekt in 2013:

1. Advies van 6 februari 2013

Op 6 februari 2013 heeft het Raadgevend Comité voor de postdiensten een positief advies uitgebracht over het 5e beheerscontract waarvan de volledige inhoud kan worden geraadpleegd via het volgende adres: [http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/02\\_06\\_2013\\_Advies\\_5e\\_Beheerscontract\\_NL.pdf](http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/02_06_2013_Advies_5e_Beheerscontract_NL.pdf)

2. Advies van 14 februari 2013

Op 14 februari 2013 heeft het Raadgevend Comité voor de postdiensten een advies verstrekt betreffende het Groenboek van de Europese Commissie van 29 november 2012 over een geïntegreerde markt van pakketbestellingen voor de groei van de elektronische handel in de EU waarvan de volledige inhoud kan worden geraadpleegd via het volgende adres: [http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/02\\_14\\_2013\\_Aanbeveling\\_WG\\_livre\\_vert\\_NL.pdf](http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/02_14_2013_Aanbeveling_WG_livre_vert_NL.pdf)

3. Advies van 28 mei 2013

Op 28 mei 2013 heeft het Raadgevend Comité voor de postdiensten een positief advies uitgebracht over de ontwerpbegroting 2013 van de Ombudsdienst voor de postsector waarvan de volledige inhoud kan worden geraadpleegd via het volgende adres: [http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/05\\_28\\_2013\\_Adviesbudget2013\\_OMPS\\_NL.pdf](http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/05_28_2013_Adviesbudget2013_OMPS_NL.pdf)

## 4. 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

Dhr. Ivan VANDERMEERSCH  
Noordkustlaan 1  
1702 GROOT-BIJGAARDEN

### SECRETARIAAT

IBPT

Madame 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**

Mevr. Catherine MAHEUX  
Ravensteinstraat 4  
1000 BRUSSEL

**VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN**

Dhr. Piet CUSTERS  
Diestse Steenweg 624  
3010 KESSEL-LO

**GROUPEMENT BELGE DES FABRICANTS  
D'ENVELOPPES**

Dhr. Yves LANTONNOIS  
Chaussée de Waterloo 715 bte 25  
1180 BRUSSEL

**UNION DES CLASSES MOYENNES**

Dhr. Christophe WAMBERSIE  
Rue Haute 5  
6230 BUZET

- 2. Vijf leden die de meest representatieve werknemersorganisaties vertegenwoordigen**



# **Comité Consultatif pour les Services Postaux**

## **FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE**

Dhr. Daniel VAN DAELE  
Rue Haute 42  
1000 BRUSSEL

## **ALGEMEEN BELGISCH VAKVERBOND**

Dhr. Jozef DE DONCKER  
Fontainasplein 9-11  
1000 BRUSSEL

## **ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND**

Dhr. Jef VAN DEN BOSCH  
Pletinckxstraat 19  
1000 BRUSSEL

## **ALGEMENE CENTRALE DER LIBERALE VAKBONDEN VAN BELGIE**

Mevrouw Ann FONTEYN  
Centrumgalerij Blok 2 - Nr 244  
1000 BRUSSEL

## **FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE**

Monsieur Jean-Luc STRUYF  
Rue Haute 42  
1000 BRUSSEL

## **FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE**

Monsieur Michel LAURENT  
Place Fontainas 9-11  
1000 BRUSSEL

## **CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS**

Madame Dominique RORIVE  
Boulevard Saucy 10  
4020 LIEGE

## **CENTRALE GENERALE DES SYNDICATS LIBERAUX DE BELGIQUE**

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

# Comité Consultatif pour les Services Postaux

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 BRUSSEL

### 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 BRUSSEL

### FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES (FPS)

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

### ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS TEST-ACHATS

Monsieur Alain ANCKAER  
Rue de Hollande 13  
1060 BRUSSEL

### ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS TEST-ACHATS

Monsieur Stéphane DOCHY  
Rue de Hollande 13  
1060 BRUSSEL

### 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 BRUSSEL

### LIGUE DES FAMILLES

Madame Véronique HECQUET  
Rue du Trône 127  
1050 BRUSSEL

### GEZINSBOND

Dhr. Fons DE NEVE  
Troonstraat 125  
1050 BRUSSEL

### GEZINSBOND

Dhr. René MERCKEN  
Troonstraat 125  
1050 BRUSSEL

# Comité Consultatif pour les Services Postaux

EFFECTIEVE LEDEN

PLAATSVERVANGENDE LEDEN

## 6. Drie leden die bpost vertegenwoordigen

**bpost**

Madame Claudine DELHAIE  
Muntcentrum  
1000 BRUSSEL

**bpost**

Monsieur Christian HENDRICK  
Muntcentrum  
1000 BRUSSEL

**bpost**

Dhr. Joost VANTOMME  
Muntcentrum  
1000 BRUSSEL

**bpost**

Dhr. Ronny DE MEERLEER  
Muntcentrum  
1000 BRUSSEL

**bpost**

Madame Charlotte MASSON  
Muntcentrum  
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**

De heer Michel THEUNISSEN  
North Galaxy  
Koning Albert II-laan, 33, bus 971  
1030 BRUSSEL

**Federale Overheidsdienst FINANCIËN**

Madame Bernadette SAINT VITEUX  
North Galaxy  
Koning Albert II-laan, 33, bus 971  
1030 BRUSSEL

# Comité Consultatif pour les Services Postaux

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)**  
Dhr. 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 VRIJDERS  
Boudewijnlaan 30  
1000 BRUSSEL

**MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP**  
Mevrouw Marleen VANWINGH  
Boudewijnlaan 30  
1000 BRUSSEL

# Comité Consultatif pour les Services Postaux

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

SECRETARIAT : IBPT  
Ellipse Building - Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35  
1030 BRUSSEL