

**Advies van het Raadgevend Comité voor de postdiensten  
betreffende het 5e beheerscontract tussen de Staat en De Post**

Brussel, 6 februari 2013

Op verzoek van de heer Jean-Pascal Labille, minister van **Overheidsbedrijven**, Ontwikkelingssamenwerking, belast met Grote Steden, verstrekt het Raadgevend Comité voor de postdiensten (RCPD), in zijn plenaire zitting op 6 februari 2013<sup>1</sup>, een gunstig advies over het ontwerp van 5e beheerscontract tussen bpost en de Staat

De heer Anckaer, die Test –Aankoop vertegenwoordigt en niet aanwezig was op de vergadering, heeft zijn schriftelijke opmerkingen over het 5e beheerscontract gericht aan het secretariaat van het RCPD.

Deze opmerkingen zijn woensdagmorgen, 6 februari 2013, overgezonden aan alle leden van het RCPD. Zij worden bij dit advies gevoegd.

De heer Bernard Damiens (bpost) wordt verzocht commentaar te geven op deze opmerkingen.  
*Commentaar van bpost:*

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

---

<sup>1</sup> De leden van het RCPD zijn bijeengeroepen op 25 januari 2013 overeenkomstig artikel 2, vijfde lid, van het huishoudelijk reglement van het RCPD.

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.

De heer Amaury Caprasse (Kabinet van de minister van **Overheidsbedrijven, Ontwikkelingssamenwerking, belast met Grote Steden**) wenst het volgende te zeggen op de opmerkingen van Test-Aankoop.

*Opmerkingen van de heer Caprasse:*

- 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.

Corinne CUMPS  
Secretaris van het Raadgevend Comité  
voor de postdiensten