

Tweede beheerscontract universele dienstverlening: welke zijn de voornaamste punten?

Nieuws woensdag 28 februari 2024

Eind vorig jaar werd het tweede beheerscontract tussen bpost en de staat over de universele postdienstverplichtingen voor de periode van 2024-2028, goedgekeurd. Dankzij de universele dienstverlening kan elke burger, of deze nu in de stad of op het platteland woont, de post ontvangen en toegang hebben tot postkantoren in de omgeving. Welke zijn de voornaamste punten van dit tweede beheerscontract?

Universele dienst

- Ophaling, sortering, transport en uitreiking, op het hele grondgebied, van postzendingen (inbegrepen aangetekende post) tot max. 2 kg en pakjes van de particuliere klanten tot max. 10 kg (en tot 20 kg voor pakketten afkomstig uit de andere EU-lidstaten). De uitreiking van prior-zendingen moet minimaal vijf dagen per week worden verzekerd.
- In elke gemeente moet zich ten minste één toegangspunt bevinden voor het deponeren van postzendingen.
- Op alle postbussen moet het uur van de laatste lichter worden aangegeven. Het uiterste uur van de laatste lichter moet voor minstens één postbus in elke gemeente zijn vastgesteld op 17 uur en op 19 uur in de gemeenten waar dit gerechtvaardigd is.
- bpost verzekert een evenwichtige spreiding van de postbussen over het gehele grondgebied.
- bpost ondersteunt de fusies van gemeenten met voldoende lange overgangstermijnen van minimum zes maanden voor het doorsturen van postzendingen.
- bpost ondersteunt maximaal de ontwikkeling van de meer duurzame e-commerce in België van zowel grote platformen als starters en kleine webshops.
- bpost spant zich in om het versturen en ontvangen van aangetekende zendingen te vergemakkelijken, onder meer door haar processen op een klantvriendelijke manier aan te passen aan de digitale evolutie.
- bpost streeft ernaar de koolstofvoetafdruk van de producten en diensten die tot de universele postdienst behoren te verminderen.

Kwaliteit van de dienst

- Voor de prior-zending geldt de leveringstermijn van D+1, voor de non-prior D+3.

- Overlijdensberichten, afgegeven in een postkantoor en gefrankeerd met een rouwzegel, moeten op D+1 worden geleverd.

- bpost verbindt zich ertoe op tijd te leveren:

* 95 procent van de prior-post op D+1 (97 procent op D+2)

* 95 procent van de non-prior-post op D+3 (97 procent op D+4)

* Bij het niet behalen van de vastgestelde kwaliteit kan aan bpost een investering worden opgelegd die op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering moet leiden.

Informatie aan de klanten

bpost verstrekt aan haar klanten nauwkeurige, actuele en volledige informatie met betrekking tot de producten en diensten die deel uitmaken van de universele dienst.

bpost vermeldt, met name op haar website, het telefoonnummer van haar klantendienst, alsook de contactgegevens van de ombudsdienst voor de postsector (ombudsman post).

bpost informeert de gebruikers, in het bijzonder op haar website, over de procedure die beschikbaar is voor de behandeling van klachten. Een nieuwe instrument voor klachtenbeheer wordt in de loop van 2024 toegepast. Na een volledig jaar van klachtenregistratie, zal bpost een overzicht van de klachten met betrekking tot producten en diensten die tot de universele dienst behoren, op zijn website publiceren.

Tarieven

bpost kan jaarlijks zijn tarieven aanpassen. De tariefaanpassingen moeten gebeuren volgens de principes vastgesteld in de Postwet. Bpost is verplicht om voor de kleine gebruikers (enkelstuktarieven) over het gehele grondgebied uniforme tarieven toe te passen, ongeacht de plaats van ophaling en distributie.

Wijziging verplichtingen die voortvloeien uit universele postdienst

Wanneer de verplichting van de universele postdienst het financieel evenwicht van de universele postdienst bedreigt, heeft bpost de verplichting om aan de minister voorstellen te doen om de verplichtingen die voortvloeien uit de universele postdienst te verlichten in die mate dat dit is bepaald of toegelaten door de postwet of, in voorkomend geval, voorstellen tot wijziging van de postwet te doen aan de minister. De regering kan dan kiezen: een netto-kost betalen en dezelfde verplichtingen behouden, of een verlichting van de verplichtingen invoeren om te vermijden dat de staatskas moet bijspringen.

bpost kan eveneens op elk ogenblik vrijblijvend voorstellen doen aan de minister en de wetgevende kamers voor wijzigingen aan het regelgevend kader van de postsector, die zij nuttig en gepast acht om dit kader aan te passen aan de veranderende behoeften van de gebruikers.

Dit beheerscontract herneemt grosso modo de bepalingen van het eerste beheerscontract voor de draagwijdte van de universele dienst.

Nieuw is wel de clause 'De partijen zijn van plan om ten laatste in het eerste kwartaal van 2026 samen te komen om de ontwikkeling van de universele postdienst te evalueren en indien nodig dit contract aan te passen, met name in geval van een versnelde daling van de volumes en gelet op het verband tussen de verschillende opdrachten van openbare dienst die aan bpost zijn toegewezen.' Dit laatste zet de komende jaren ongetwijfeld de universele dienstverlening onder grote druk.

Marianne Peeters