

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

[C – 2016/11363]

1 SEPTEMBER 2016. — Koninklijk besluit tot goedkeuring van het zesde beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2016-2020

FILIP, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, artikel 4, § 3 en de artikelen 141 tot 144*undecies*;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 21 september 2015;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting gegeven op 27 oktober 2015;

Overwegende dat, bij beschikking van 3 juni 2016, de Europese Commissie vanuit het oogpunt van de Europese regels inzake Staatssteun haar goedkeuring heeft gehecht aan de vergoeding die de Staat krachtens het zesde beheerscontract aan bpost zal betalen voor de uitvoering van bepaalde opdrachten van openbare dienst;

Op de voordracht van de Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post en op het advies van de in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. Het zesde beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost, waarvan de tekst is opgenomen als bijlage bij dit besluit, wordt goedgekeurd.

Dit contract heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2016.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op de dag waarop het in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.

Art. 3. De Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 1 september 2016.

FILIP

Van Koningswege :

De Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking,
Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post,

A. DE CROO

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

[C – 2016/11363]

1^{er} SEPTEMBRE 2016. — Arrêté royal approuvant le sixième contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2016-2020

PHILIPPE, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, l'article 4, § 3 et les articles 141 à 144*undecies*;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 21 septembre 2015 ;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 27 octobre 2015 ;

Considérant que, par décision du 3 juin 2016, la Commission européenne a, sous l'angle des règles européennes en matière d'aides d'Etat, autorisé la compensation que l'Etat paiera à bpost en vertu du sixième contrat de gestion pour l'exécution de certaines missions de service public;

Sur la proposition du Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste et de l'avis des Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. Le sixième contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost, dont le texte est repris en annexe au présent arrêté, est approuvé.

Ce contrat produit ses effets le 1^{er} janvier 2016.

Art. 2. Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 3. Le Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 1^{er} septembre 2016.

PHILIPPE

Par le Roi :

Le Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste,

A. DE CROO

Bijlage bij het Koninklijk Besluit van 1 september 2016
Zesde beheerscontract tussen
de Staat en bpost voor de periode 2016-2020

Annexe à l'Arrêté Royal du 1^{er} septembre 2016
Sixième contrat de gestion
entre l'État et bpost pour la période 2016-2020

6^{de} Beheerscontract

-

Toevertrouwen van Diensten van Algemeen Economisch Belang aan bpost

Inhoudstafel

DEEL 1	TOEPASSINGSGEBIED, DEFINITIES EN VERWIJZINGEN	6
Art. 1	Toepassingsgebied	6
Art. 2	Definities.....	6
Art. 3	Verwijzingen naar wettelijke bepalingen	7
DEEL 2	DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST	8
HOOFDSTUK 1	Overzicht van de diensten van algemeen economisch belang van bpost.....	8
Art. 4	Overzicht.....	8
HOOFDSTUK 2	Algemene Bepalingen.....	8
Art. 5	Toepassingsgebied	8
Art. 6	Vergoeding en voorschot.....	8
Art. 7	<i>Ex post</i> nazicht.....	9
Art. 8	Tarieven.....	10
HOOFDSTUK 3	Specifieke Bepalingen inzake het Retail-Netwerk van bpost.	11
Afdeling 1	Beschrijving van de dienst.....	11
Art. 9	Beschrijving.....	11
Art. 10	Kenmerken.....	11
Art. 11	Personeel en openingsuren.....	12
Art. 12	Toegankelijkheid en continuïteit.....	12
Art. 13	Toegankelijkheid voor mindervaliden	13
Art. 14	Overige bepalingen.....	13
Afdeling 2	Vergoedingsmechanismen.....	14
Art. 15	Vergoeding.....	14
Art. 16	Berekening van de vergoeding.....	14
Afdeling 3	Kwaliteit.....	14
Art. 17	Verdere verbetering van de kwaliteit in postale service punten.	14
Art. 18	Verdere verbetering van de kwaliteit in postkantoren.....	15
Afdeling 4	Eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het retail-netwerk.....	16
Art. 19	Toegang tot het retail-netwerk	16
HOOFDSTUK 4	Specifieke bepalingen met betrekking tot de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost.....	17

Afdeling 1	Overzicht van de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost	17
Art. 20	Overzicht.....	17
Afdeling 2	Financiële postdiensten	17
Art. 21	Beschrijving van de dienst.....	17
Art. 22	Vergoedingsmechanisme.....	17
Art. 23	Berekening van de vergoeding.....	18
Art. 24	Incentives om efficiëntie te verbeteren	18
Art. 25	Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen.....	18
Art. 26	Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen.....	19
Art. 27	Tarieven	19
Afdeling 3	Betaling aan huis van pensioenen.....	19
Art. 28	Beschrijving van de dienst.....	19
Art. 29	Vergoedingsmechanisme.....	19
Art. 30	Berekening van de vergoeding.....	19
Art. 31	Incentives om efficiëntie te verbeteren	20
Art. 32	Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen.....	20
Art. 33	Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen.....	20
Art. 34	Tarieven	21
HOOFDSTUK 5	Specifieke bepalingen in verband met <i>AD Hoc</i> diensten van algemeen economisch belang van bpost	21
Art. 35	Beschrijving van de diensten	21
Art. 36	Vergoeding.....	22
Art. 37	Berekening van de vergoeding.....	22
DEEL 3	GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN	22
HOOFDSTUK 1	Relatie met de klanten	22
Art. 38	Klantentevredenheid	22
Art. 39	Informatie aan de klanten	23
HOOFDSTUK 2	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	23
Art. 40	Actieplannen	23
HOOFDSTUK 3	Ondernemingsplan.....	23
Art. 41	Inhoud en procedure	23
HOOFDSTUK 4	Diverse bepalingen.....	24
Art. 42	Algemene kwaliteitsstandaarden	24

Art. 43	Verzameling, sortering, transport en distributie	24
Art. 44	BTW	24
Art. 45	Saldo van vorige verplichtingen.....	24
Art. 46	Bestemming van de winst.....	24
Art. 47	Kantoren en database voor adressen	24
Art. 48	Uitdiepingsovereenkomsten	25
HOOFDSTUK 5	Niet-naleving van de bepalingen van het contract.....	25
Art. 49	Sancties bij niet-naleving	25
Art. 50	Overmacht.....	25
HOOFDSTUK 6	Duur van het contract	26
Art. 51	Inwerkingtreding	26
Art. 52	Bestaande verplichtingen	26

Toevertouwen van Diensten van Algemeen Economisch Belang aan bpost

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd en verder uitgevoerd;

Gelet op de beginselen van het Europese SGEI Framework van 2012 betreffende openbare diensten en hun financiering;

Gelet op de voorlegging voor overleg van het ontwerp van het beheerscontract aan het Paritair Comité van bpost op 3 september 2015;

Gelet op het advies van het Raadgevend Comité voor de Postdiensten, verstrekt op 17 september 2015;

Gelet op de goedkeuring van de Raad van Bestuur van bpost, gegeven op 4 september 2015;

Gelet op de noodzaak om sommige openbare diensten van hoge kwaliteit aan een betaalbare prijs te garanderen, voor alle gebruikers binnen het gehele Belgische grondgebied;

Gelet op de noodzaak om bpost aan te sporen haar efficiëntie verder te verbeteren bij het aanbieden van de diensten van algemeen economisch belang die haar zijn toevertrouwd;

Gelet op de noodzaak om een retail-netwerk met een bepaalde minimum omvang, dichtheid en samenstelling te behouden, ten einde te garanderen dat alle klanten toegang hebben tot basis postdiensten en sommige niet-postale diensten binnen het gehele Belgische grondgebied;

bpost, een naamloze vennootschap van publiek recht, vertegenwoordigd door haar Directiecomité, in overeenstemming met de bepalingen van de artikelen 4, §2 en 19 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, hierna "bpost" genoemd,

EN

De Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Minister onder wie bpost ressorteert, in overeenstemming met artikel 4, §1 van dezelfde wet, hierna de "Staat" genoemd,

WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

DEEL 1 TOEPASSINGSGEBIED, DEFINITIES EN VERWIJZINGEN**Art. 1 Toepassingsgebied**

- 1.1 Dit contract (het "Contract") vervangt, vanaf de datum vermeld in Art. 51, het vijfde beheerscontract, zoals goedgekeurd bij koninklijk besluit van 29 mei 2013 (hierna: "het Vijfde Beheerscontract"), met uitzondering van bepalingen van het Vijfde Beheerscontract betreffende de universele dienstverplichting van bpost, dewelke in werking zullen blijven gedurende het resterende deel van de periode waarvoor bpost als aanbieder van de universele dienst werd aangewezen, te weten tot 31 december 2018.
- 1.2 Het Contract bepaalt de regels en voorwaarden waaronder bpost bepaalde diensten van algemeen economisch belang, die haar door nationale wetgeving zijn toevertrouwd, uitvoert. Het overeenstemmende vergoedingsmechanisme wordt ook gedefinieerd.

Art. 2 Definities

- 2.1 Een "postaal service punt" betekent een postkantoor, een postwinkel of een posthalte.
- 2.2 Een "postkantoor" betekent een postaal service punt uitgebaat door bpost waar minstens het volledige assortiment van diensten (zoals gedefinieerd in Art. 2.7) wordt aangeboden aan de klant.
- 2.3 Een "postwinkel" betekent een postaal service punt uitgebaat door een derde waarin deze derde openbare diensten uitvoert in naam en voor rekening van bpost. Derden kunnen private of publieke partners zijn. Contracten van bpost met derden aangaande franchising van postwinkels bevatten geen enkele clausule tot beperking van de vrijheid van de derden om in hun panden, producten of diensten van andere post operatoren te verdelen op eender welke wijze die niet tot enige verwarring leidt in de ogen van de klanten.
- 2.4 Een "posthalte" betekent een postaal service punt of ander contactpunt met de klant waar minstens het basisassortiment (zoals gedefinieerd in Art. 2.6) aangeboden wordt door personeel van bpost tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden geïnstalleerd in een postwinkel.
- 2.5 "Universele dienstverplichting" verwijst naar het verstrekken van de universele dienst zoals beschreven in artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna: "de wet van 21 maart 1991").
- 2.6 Het "basisassortiment" omvat de volgende openbare diensten:
- (a) de inontvangstneming van zendingen van stukpost-brievenpost en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienstverplichting, met uitzondering van zendingen met aangegeven waarde;
 - (b) het ter beschikking houden en afgeven van stukpost-aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienstverplichting en waarvoor een bericht werd achtergelaten (vruchteloze aanbieding thuis);
 - (c) de verkoop van postzegels;
 - (d) het aanvaarden van stortingen van maximum 500 euro ter creditering van rekeningen gehouden bij bpost of andere financiële instellingen. Stortingen worden gedaan via een gestructureerde mededeling;

- (e) voor zover mogelijk, wordt een minimum assortiment van verpakking voor brievenpost en postpakketten te koop aangeboden.
- 2.7 Het "volledig assortiment" omvat ten minste de volgende openbare diensten:
- (a) de diensten van het basisassortiment;
 - (b) de uitvoering van verrichtingen van basisbankdiensten, zoals gedefinieerd in het Wetboek van economisch recht van 23 februari 2013;
 - (c) de betaling van binnenlandse postwissels;
 - (d) de verkoop, terugbetaling, vervanging en de uitwisseling van visverloven;
 - (e) het aanvaarden van stortingen ter creditering van rekeningen gehouden bij bpost of andere financiële instellingen;
 - (f) de afhaling van contant geld van een rekening, ongeacht de voorgestelde methode;
 - (g) uitbetaling van assignaties -P ;
 - (h) in ontvangstneming van overschrijvingsformulieren met betrekking tot betalingen vanuit eigen rekening.
- 2.8 "Stukpost" verwijst naar briefwisseling die per individueel stuk wordt afgegeven.
- 2.9 "Openbare diensten" of "taken van openbare dienst" verwijst naar de diensten van algemeen economisch belang die aan bpost zijn toevertrouwd, zoals bepaald in Art. 5.
- 2.10 "BIPT" verwijst naar het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.
- 2.11 "Netto vermeden kostenmethode" verwijst naar een methode van kostboekhouding, die de netto kost berekent die noodzakelijk is om een openbare dienst uit te voeren als het verschil tussen de netto kost voor de dienstverlener die opereert met de openbare dienstverplichting en de netto kost of winst van dezelfde dienstverlener die opereert zonder die verplichting.
- 2.12 "Contract" verwijst naar het huidig contract.
- 2.13 "Concurrerende aanbieder van postdiensten" verwijst naar een onderneming die postdiensten aanbiedt, in overeenstemming met artikel 131, 2° van de wet van 21 maart 1991, en die met bpost concurreert op dezelfde relevante product- en geografische markt.

Art. 3 Verwijzingen naar wettelijke bepalingen

De verwijzingen in dit Contract naar bepalingen van nationale of EU wetgeving of internationale verdragen moeten worden begrepen als verwijzingen naar de inhoud van die bepalingen zoals ze gelden op de datum vermeld in Art. 51. Dit doet geen afbreuk aan wijzigingen aan de wet van 21 maart 1991 die de duur van dit Contract beperken voor de termijn vermeld in Art. 51.

DEEL 2 DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST**HOOFDSTUK 1 OVERZICHT VAN DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST****Art. 4 Overzicht**

De diensten van algemeen economisch belang die worden toevertrouwd aan bpost omvatten het behoud van een retail-netwerk, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, het verstrekken van dagelijkse diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 4, en het verstrekken van *ad hoc* diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 5.

HOOFDSTUK 2 ALGEMENE BEPALINGEN**Art. 5 Toepassingsgebied**

- 5.1 Dit hoofdstuk bepaalt de algemene regels en voorwaarden overeenkomstig dewelke bpost de aan haar toevertrouwde diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5, zal uitvoeren.
- 5.2 De bepalingen van dit hoofdstuk worden toegepast onverminderd de bijzondere regels en voorwaarden die van toepassing zijn op de verschillende categorieën van diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5.

Art. 6 Vergoeding en voorschot

- 6.1 De Staat zal bpost vergoeden voor het verstrekken van diensten van algemeen economisch belang, onder de voorwaarden en volgens de procedures ('mechanisme') bepaald in dit hoofdstuk en voor elke categorie van diensten van algemeen economisch belang in Art. 15, Art. 16, Art. 22 tot Art. 25, Art. 29 tot Art. 32, Art. 36 en Art. 37.
- 6.2 In anticipatie op het *ex post* berekende vergoedingsbedrag, ontvangt bpost voorschotten van de Staat voor de diensten gedefinieerd in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5. Deze voorschotten worden op de volgende bedragen vastgesteld:
- (a) voor de periode van 01 januari 2016 tot 31 december 2016: 90.068.119,18 EUR;
 - (b) voor de periode van 01 januari 2017 tot 31 december 2017: 90.473.767,31 EUR;
 - (c) voor de periode van 01 januari 2018 tot 31 december 2018: 92.773.016,69 EUR;
 - (d) voor de periode van 01 januari 2019 tot 31 december 2019: 93.228.165,65 EUR;
 - (e) voor de periode van 01 januari 2020 tot 31 december 2020: 91.808.947,40 EUR.
- 6.3 De bedragen vermeld in Art. 6.2(a) tot 6.2(e) zijn gelijk aan de geraamde totale netto kost (inclusief een redelijke winst) voor het verstrekken van alle diensten van algemeen economisch belang, berekend volgens het mechanisme bepaald in Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36, en Art. 37.
- 6.4 Om de continuïteit met de vorige beheerscontracten te garanderen, zal het voorschot voor elk specifiek jaar (J), zoals bepaald in Art. 6.2 en 6.3 in twee voorafbetalingen worden uitbetaald.

- (a) een eerste voorafbetaling in de maand januari van elk specifiek jaar (J), voor 266/365ste van het bedrag vermeld in Art. 6.2 en Art. 6.3 met betrekking tot dat specifiek jaar (J).
- (b) een tweede voorafbetaling in de maand januari van het volgende jaar (J+1), voor 99/365ste van het bedrag vermeld in Art. 6.2 en Art. 6.3 met betrekking tot dat specifiek jaar (J).

6.5 Bijgevolg zullen de uiteindelijke betalingen door de Belgische Staat aan bpost de volgende zijn.

- (a) 65.638.684,12 EUR tegen 15 januari 2016 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2016). Dit bedrag omvat niet het bedrag van 79.819.838 EUR, dat een vordering zal blijven van bpost op de Belgische staat en overeenstemt met de betaling verschuldigd onder het vijfde beheerscontract, met betrekking tot 99/365ste van het voorschot van 2015;
- (b) 90.363.742,20 EUR op 15 januari 2017 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2017 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2016);
- (c) 92.149.384,66 EUR op 15 januari 2018 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2018 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2017);
- (d) 93.104.714,28 EUR op 15 januari 2019 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2019 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2018);
- (e) 92.193.886,05 EUR op 15 januari 2020 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2020 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2019);
- (f) 24.901.604,91 EUR op 15 januari 2021 (*i.e.*, 99/365ste van het voorschot van 2020). Dit bedrag zal een vordering van bpost op de Belgische staat blijven na het einde van het Contract.

De betaling zal elk jaar worden gedaan door middel van een overschrijving op het rekening nummer 000-3258828-16, op naam van bpost (of op elke andere rekening, geopend op naam van bpost, waarvan bpost de Staat schriftelijk op de hoogte brengt).

Art. 7 *Ex post* nazicht

- 7.1 Op het einde van elk kalenderjaar zal een *ex post* nazicht van de financiële rekeningen van bpost gebeuren door een College van Commissarissen, dat het toepasselijk vergoedingsbedrag voor diensten van algemeen economisch belang op basis van de eigenlijke resultaten zal controleren. Het College van Commissarissen is samengesteld uit vier leden (commissarissen). De algemene vergadering van aandeelhouders van bpost en het Belgisch Rekenhof benoemen elk twee commissarissen. De commissarissen benoemd door de algemene vergadering van aandeelhouders van bpost worden gekozen onder de leden van het Belgisch Instituut van de Bedrijfsrevisoren.
- 7.2 Het toepasselijk vergoedingsbedrag per kalenderjaar dat bpost gerechtigd is van de Staat te ontvangen wordt berekend door het optellen van alle vergoedingsbedragen berekend voor elke dienst van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 en Art. 37.

7.3 Het toepasselijk vergoedingsbedrag per kalenderjaar, zoals bepaald in Art. 7.2, is onderworpen aan een limiet bepaald op het niveau van de bedragen van voorschotten bepaald in Art. 6.2:

- (a) voor de periode van 01 januari 2016 tot 31 december 2016: 90.068.119,18 EUR;
- (b) voor de periode van 01 januari 2017 tot 31 december 2017: 90.473.767,31 EUR;
- (c) voor de periode van 01 januari 2018 tot 31 december 2018: 92.773.016,69 EUR;
- (d) voor de periode van 01 januari 2019 tot 31 december 2019: 93.228.165,65 EUR;
- (e) voor de periode van 01 januari 2020 tot 31 december 2020: 91.808.947,40 EUR.

steeds onderworpen aan de aanpassingsmechanismen beschreven in Art. 7.4.

Indien het toepasselijk bedrag van de vergoeding hoger is dan de limiet dan vormt het bedrag van de limiet de uiteindelijke vergoeding. In dat geval worden alle toepasselijke bedragen van de vergoeding, berekend volgens Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 en Art. 37, proportioneel verminderd, zodat hun som gelijk is aan de uiteindelijke vergoeding. Indien het toepasselijk bedrag van de vergoeding lager is dan het maximumbedrag, dan is die limiet niet van toepassing, en is het definitieve bedrag ook het toepasselijk bedrag van de vergoeding, zoals berekend in de Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 en Art. 37.

7.4 Voor ieder jaar zal het bedrag zoals beschreven in Art. 7.3 aangepast worden teneinde de evolutie van de index van de consumptieprijzen zoals berekend door de Minister van Economie, K.M.O., Middenstand en Energie weer te geven. Daartoe wordt het bedrag van een bepaald jaar, nadat het indexcijfer voor januari van het volgend jaar bekend is, vermenigvuldigd op grond van de volgende formule:

$$\frac{CPI_{Y+1}}{CPI_{Basis}}$$

Waarbij:

- CPI_{Y+1} gelijk is aan de index van consumptieprijzen voor januari van het gegeven jaar Y;
- CPI_{Basis} gelijk is aan de index van consumptieprijzen voor januari 2015.

7.5 Indien de uiteindelijke vergoeding *ex* Art. 7.3, steeds na toepassing, in voorkomend geval, van het aanpassingsmechanisme beschreven in Art. 7.4, lager is dan de som van de voorschotten verbonden aan een bepaald jaar, dan zal het verschil door bpost binnen de 30 dagen na het vaststellen van dat verschil aan de Staat worden terugbetaald. Indien de uiteindelijke vergoeding *ex* Art. 7.3, steeds na toepassing, in voorkomend geval, van het aanpassingsmechanisme beschreven in Art. 7.4, hoger is dan de som van de voorschotten gerelateerd aan een bepaald jaar, dan moet het verschil door de Staat binnen de 30 dagen na de vaststelling van dat verschil aan bpost worden betaald.

Art. 8 Tarieven

8.1 Op 1 januari van elk jaar worden de tarieven van de diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in de Art. 21, Art. 28 en Art. 35(e), (f) en (j) aangepast op grond van de volgende formule:

$$P = P_0 * (X / X_0)$$

in welke,

- P : het herzien tarief is van de diensten;
 P₀ : het basistarief is van de diensten zoals vermeld in de uitdiepingsovereenkomst;
 X₀ : de index van de consumptieprijzen van de maand april voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze overeenkomst;
 X : de index van de consumptieprijzen van de maand april van het jaar voorafgaand aan het jaar van de prijsaanpassing.

HOOFDSTUK 3 SPECIEKE BEPALINGEN INZAKE HET RETAIL-NETWERK VAN BPOST.

Afdeling 1 Beschrijving van de dienst

Art. 9 Beschrijving

Ten einde territoriale en sociale cohesie te verzekeren, zal bpost een retail-netwerk van postale service punten behouden met de eigenschappen beschreven in Art. 10 tot Art. 14. De verplichting om een retail-netwerk te behouden verschilt van en gaat verder dan de verplichting tot territoriale aanwezigheid die voortvloeit uit de universele dienstverplichting, zoals beschreven in Art. 2.5 en van andere taken van openbare dienst. Het retail-netwerk gaat ook verder dan het netwerk dat bpost zonder enige verplichting van openbare dienst zou behouden (i.e. het commercieel optimale retail-netwerk).

Art. 10 Kenmerken

- 10.1 Het retail-netwerk zal worden gestructureerd als een nabijheidsnetwerk voor klanten, met als doel om een territoriale en sociale cohesie in het Koninkrijk te bewerkstelligen.
- 10.2 Het retail-netwerk ingericht door bpost zal gedurende de volledige duur van het Contract bestaan uit minstens 1.300 postale service punten. Elk postaal service punt biedt minstens het basisassortiment aan.
- 10.3 bpost garandeert de aanwezigheid van postale service punten die het volledige assortiment aanbieden, zoals beschreven in Art. 2.7.
- 10.4 bpost zal een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren garanderen door:
- (a) in elk van de 589 gemeenten over minstens één postkantoor te beschikken, waarin voldoende bpost personeel zal worden ingezet op basis van de behoeften van klanten (waaronder openingsuren);
 - (b) in sommige gemeenten over meer dan één postkantoor te beschikken. bpost is vrij om, rekening houdend met haar sociale rol, te bepalen in welke gemeenten meer dan één postkantoor behouden blijft.
- 10.5 Voor zover mogelijk en rekening houdende met de dienstverlening aan klanten zal voor de installatie van een posthalte in een postwinkel een voorkeur worden gegeven aan publieke partners, zoals bijvoorbeeld lokale overheden, stations, enz. bpost zal de mogelijkheid onderzoeken om bepaalde posthaltes te plaatsen in haar

uitreikingskantoren, voor zover dit gerechtvaardigd is vanuit een commercieel, financieel en operationeel perspectief, rekening houdend met efficiëntieoverwegingen en adequate dienstverlening aan de klant.

- 10.6 bpost mag, ingeval van opzegging van een overeenkomst voor verschillende postwinkels door een geïntegreerde partner, zich in een tijdelijke situatie bevinden waarin het totaal aantal postale service punten minder bedraagt dan 1300. In die gevallen zal bpost alles in het werk stellen om deze situatie te verhelpen.
- 10.7 bpost verbindt zich ertoe om minimaal 350 biljettenverdelers (*Automatic Teller Machine*) in postkantoren te behouden en de aanwezigheid van deze uitrusting te garanderen in alle gemeenten waar die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling wordt aangeboden.

Art. 11 Personeel en openingsuren

- 11.1 bpost zal gebruik maken van objectieve parameters, zoals volume van diensten (met inbegrip van volume van openbare diensten), het aantal transacties, het aantal klanten en kwaliteit, om de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes te bepalen. Het personeel dat wordt ingezet in postkantoren en posthaltes dient personeel van bpost te zijn.
- 11.2 bpost verbindt zich ertoe dat de postkantoren open zullen zijn gedurende minstens een aantal uren per week buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid bepaald in Art. 38.
- 11.3 bpost zal trachten om biljettenverdelers toegankelijk te maken gedurende tijdsperioden buiten de openingsuren van de postkantoren, zeven dagen per week. Zo dient minstens 80% van de biljettenverdelers geïnstalleerd door bpost zeven dagen per week, tussen 6u en 22u toegankelijk te zijn.

Art. 12 Toegankelijkheid en continuïteit

- 12.1 Een postaal service punt met een basisassortiment moet voor minimum 95% van de bevolking bereikbaar zijn, binnen de 5 kilometer (via de weg) en voor minimum 98% van de bevolking binnen de 10 kilometer (via de weg). Met betrekking tot elk ontwerp van wijziging dat tot de afschaffing zou kunnen leiden van een postaal service punt gelegen op meer dan vijf kilometer van het dichtstbijzijnde postaal service punt, dient bpost te overleggen met de betrokken lokale overheid over de kwestie. bpost blijft vrij om haar retail-netwerk aan te passen indien het overleg binnen een termijn van één maand niets oplevert.
- 12.2 bpost verbindt zich ertoe om zoveel mogelijk de continuïteit van de aanwezigheid van postale service punten te garanderen. bpost verbindt zich ertoe de volgende maatregelen te nemen:
- (a) Nieuwe contracten tussen bpost en postwinkels zullen contracten van onbepaalde duur zijn.
 - (b) In contracten tussen bpost en postwinkels zullen bijzondere clausules worden voorzien om de gevolgen van de stopzetting van de samenwerking voor de dienstverlening te beperken.

Art. 13 Toegankelijkheid voor mindervaliden**13.1 Met betrekking tot postkantoren,**

- (a) verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden ten einde tegen 2017 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 10% terug te brengen.
- (b) zal bpost tegelijkertijd een nieuwe benadering uitwerken voor de toegankelijkheid van de postkantoren waarin belangrijke werken worden uitgevoerd. In dat kader zal bpost ernaar streven om ze volledig toegankelijk te maken voor personen met verschillende types van handicaps, rekening houdend met de stedenbouwkundige reglementering en op basis van normen die worden bepaald na overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (hierna: "Hoge Raad"). bpost zal een contactpersoon aanduiden die zal instaan voor het contact met de Hoge Raad. Het proces dat gestart werd in het kader van het vijfde beheerscontract en dat voorziet dat bpost aan de Minister, onder wiens bevoegdheid bpost valt, een plan voorlegt over de toepassing van de toegankelijkheidscriteria in postkantoren waar belangrijke werken worden uitgevoerd, zal voortgezet worden
- (c) zal bpost op een passende manier communiceren over de toegankelijkheid van elk postkantoor.

13.2 Met betrekking tot postwinkels,

- (a) wordt bpost gevraagd om de toegankelijkheid voor mindervaliden te hanteren als een belangrijk criterium bij de selectie van partners voor de uitbating van postwinkels;
- (b) teneinde de toegankelijkheid van postwinkels voor mindervaliden te verbeteren, zal bpost de kosten cofinancieren die de postwinkels moeten maken om hun toegankelijkheid te verbeteren. Deze cofinanciering wordt beperkt tot een maximumbedrag van 50% van de totale kost van de werken en tot 10.000 EUR per postwinkel. Teneinde de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, zal de cofinanciering slechts worden toegekend op voorwaarde dat de postwinkel zich ertoe verbindt om de diensten van bpost aan te bieden gedurende een periode van 5 jaar volgend op de oplevering van de verbeteringswerken die werden gefinancierd door bpost. Het maximum totaal bedrag dat bpost in deze werken zal investeren wordt vastgelegd op 500.000 EUR voor de duur van het Contract. De bijzondere voorwaarden zullen worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst over de toegankelijkheid van de postale service punten.

13.3 Een meerdere-kanalenbenadering van toegankelijkheid zal eveneens worden gepromoot. De voordelen van nieuwe manieren om transacties te doen bij bpost, zoals via internet of telefoon, zullen worden gepromoot.**Art. 14 Overige bepalingen**

- 14.1** bpost is vrij om het aantal postale service punten te bepalen die door derden worden geëxploiteerd. Deze derden treden op in naam en voor rekening van bpost met betrekking tot het aanbieden van de openbare diensten.
- 14.2** bpost kiest vrij welke postale service punten een volledig assortiment aanbieden, en welke enkel een basisassortiment aanbieden, tenzij anders bepaald in Art. 10 en Art. 2.

- 14.3 De tarieven die in postwinkels worden toegepast zijn dezelfde als de tarieven die in postkantoren en posthaltes worden toegepast.

Afdeling 2 Vergoedingsmechanismen

Art. 15 Vergoeding

De Staat komt financieel tussen om de netto vermeden kosten te dekken die bpost oploopt door het behouden van het retail-netwerk, inclusief een redelijke winstmarge, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 16. De kosten zullen worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 16 Berekening van de vergoeding

- 16.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 7.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren.
- 16.2 De vergoeding zal als volgt worden berekend:
- (a) de netto vermeden kosten van bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst;
 - (b) vermeerderd met het aandeel van efficiëntiewinsten of verminderd met het aandeel van efficiëntieverliezen. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen voor het behouden van het retail-netwerk als dienst van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen worden berekend als de daadwerkelijke vermeerdering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, voor het behouden van het retail-netwerk als dienst van algemeen economisch belang. De berekening van de efficiëntiewinsten en -verliezen houdt geen rekening met externe effecten die niet rechtstreeks verband houden met de prestaties van bpost, zoals effecten gekoppeld aan de inflatie, prijs, volumewijzigingen, de verdeling van vaste kosten; en
 - (c) verminderd met de coëfficiënt gebaseerd op de prestatie van bpost in vergelijking met de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 18.
- 16.3 Bij het berekenen van de vergoedingsbedragen zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 16.2(b), volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat, verdeeld worden tussen bpost en de Staat.

Afdeling 3 Kwaliteit

Art. 17 Verdere verbetering van de kwaliteit in postale service punten.

- 17.1 bpost blijft haar retail-netwerk van postale service punten moderniseren met als dubbele doelstelling het verhogen van de klantentevredenheid en het bereiken van een financieel evenwicht van het retail-netwerk.

- 17.2 bpost streeft ernaar een vergelijkbare kwaliteit in uitvoering van de postale dienstverlening te bereiken in de verschillende types van postale service punten. Hiervoor neemt bpost de volgende maatregelen:
- (a) bpost voert objectieve metingen uit van de kwaliteit van de dienstverlening in de verschillende postale service punten op grond van een systeem van '*mystery shopping*'. De volgende elementen worden gemeten: de communicatievaardigheden, de professionele houding (kennis van producten en procedures), de betrouwbaarheid (correcte uitvoering van de procedures), de wachttijd en de commerciële houding. bpost stelt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot deze elementen.
 - (b) Het remuneratieniveau van de postwinkels is afhankelijk van de uitvoeringskwaliteit die gemeten wordt in de postwinkels.

Art. 18 Verdere verbetering van de kwaliteit in postkantoren

- 18.1 bpost verbindt zich ertoe om te investeren in de infrastructuur van haar postkantoren en in de opleiding van haar personeel, teneinde een kwaliteitsvolle klantendienst te verstrekken, wat betreft de wachttijd en de interactie met klanten.
- (a) *Wachttijd*: de wachttijd voor klanten aan het loket moet zo kort mogelijk zijn;
 - (b) *Klanteninteractie*: klanten moeten worden bediend op een vriendelijke en professionele wijze, in overeenstemming met de 6 stappen *Goolda/Brasma* norm of een gelijkwaardige norm.
- 18.2 bpost bepaalt specifieke kwaliteitsdoelstellingen en maakt gebruik van objectieve parameters teneinde de prestatie te meten in het licht van de elementen van de klantendienst, zoals bepaald in Art. 18.1.
- (a) *Wachttijd*: tussen 80% en 90% van alle klanten moeten niet langer dan vijf minuten wachten voor ze bediend worden; de meting zal gebaseerd worden op gegevens die geregistreerd worden in operationele systemen die geïnstalleerd zijn in de grotere postkantoren (hierna, de "wachtrijsystemen") en op "*mystery shopping*" in de kleinere postkantoren die niet met een wachtrijsysteem zijn uitgerust. De gegevens van de wachtrijsystemen dienen minstens 45% van de totale contacten met klanten te vertegenwoordigen, tenzij technische problemen met betrekking tot het behoorlijk gebruik of functioneren van deze wachtrijsystemen het bereiken van dat percentage verhinderen;
 - (b) *Klanteninteractie*: de *Goolda/Brasma* norm moet worden toegepast voor tussen 80% en 90% van de klanteninteracties; de meting zal worden gebaseerd op "*mystery shopping*".
- 18.3 De prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 18.2 zal een invloed hebben op het bedrag van de vergoeding die bpost ontvangt in toepassing van Afdeling 2 van Hoofdstuk 3.
- (a) Er worden twee niveaus van prestaties en een overeenstemmende score bepaald voor elk van de kwaliteitsdoelstellingen in Art. 18.2;
 - Wanneer bpost er niet in slaagt om de kwaliteitsdoelstelling van Art. 18.2 te halen, krijgt ze een score van 90%;

- Wanneer bpost de kwaliteitsdoelstelling in Art. 18.2 behaalt, krijgt ze een score van 100%.
- (b) Het bedrag van de vergoeding berekend op basis van Afdeling 2 van Hoofdstuk 3 wordt vermenigvuldigd met het gemiddelde van de door bpost behaalde scores met betrekking tot de prestatieniveaus bepaald onder (a) voor elk van de kwaliteitsdoelstellingen in Art. 18.2:

$$\text{Comp}_{\text{FINAL}} = \text{Comp} * \left(\frac{\text{Score}_1 + \text{Score}_2}{2} \right)$$

waarbij,

- Comp_{FINAL} : Definitief bedrag van de te betalen vergoeding
 Comp : Bedrag van de vergoeding, zoals berekend op basis van Art.16.2 (a) ;
 Score₁ : Score voor de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstelling in Art. 18.2(a) ;
 Score₂ : Score voor de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstelling in Art. 18.2(b) .

- 18.4 De beoordeling van de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen van Art. 18.2 dient te worden gemaakt met betrekking tot postkantoren die behouden worden voor het retail-netwerk dienst van algemeen economisch belang, zoals gedefinieerd in Art. 9 en Art. 10. De precieze omschrijving van de kwaliteitsdoelstellingen, hun meting, en de beoordeling van prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen, zal nader worden uitgewerkt in een technisch memorandum, als bijlage bij het Contract.

Afdeling 4 Eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het retail-netwerk

Art. 19 Toegang tot het retail-netwerk

- 19.1 Na hiertoe schriftelijk te zijn verzocht, zal bpost aan een concurrerende aanbieder van postdiensten toegang verlenen tot de postkantoren die behouden worden voor het retail-netwerk dienst van algemeen economisch belang bepaald in Art. 9, wanneer de aanbieder aantoont dat deze postkantoren gevestigd zijn in gemeenten waar:
- geen ander contactpunt door de klanten kan gebruikt worden om postpakketten vijf maal per week, met uitzondering van zondagen en officiële feestdagen, op te halen; of
 - geen ander contactpunt kan gebruikt worden voor het verstrekken van een dienst van algemeen economisch belang die door bpost werd aangeboden in postkantoren en die door de concurrerende aanbieder van postdiensten werd overgenomen na een openbare aanbestedingsprocedure.
- 19.2 Toegang zoals beschreven in Art. 19.1 zal aan concurrerende aanbieders van postdiensten worden verleend, onder eerlijke en niet-discriminerende voorwaarden die nader worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst. Deze voorwaarden omvatten, maar zijn niet beperkt tot de volgende:

- (a) Het verlenen van toegang zal de mogelijkheid van bpost om de diensten van algemeen economisch belang die haar zijn toevertrouwd te verstrekken, alsook de door de Belgische Staat opgelegde kwaliteitsvereisten, na te komen, niet geheel of gedeeltelijk verhinderen;
- (b) Toegang zal verleend worden zolang dat de Belgische Staat bpost vergoedt voor het retail-netwerk dienst van algemeen economisch belang, zoals voorzien in Art. 15 en Art. 16;
- (c) Toegang zal verleend worden tegen de betaling van een vergoedingsbedrag door de concurrerende aanbieder van postdiensten. Dit bedrag dient de marginale kosten te dekken die bpost oploopt door toegang te verlenen, inclusief een redelijke winst;
- (d) Het verlenen van toegang zal niet leiden tot capaciteitsbeperkingen voor bpost; en
- (e) Wat betreft de postpakketten, zal toegang enkel worden verleend om het mogelijk te maken de postpakketten aan te nemen, te bewaren en te overhandigen aan de klant, in overeenstemming met de toepasselijke veiligheids- en organisatorische regels van bpost. Het verlenen van toegang houdt niet in dat ook fysieke toegang wordt verleend tot de faciliteiten van bpost.

HOOFDSTUK 4 SPECIEKE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE DAGELIJKSE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST.

Afdeling 1 Overzicht van de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost

Art. 20 Overzicht

Dagelijkse diensten van algemeen economisch belang omvatten de volgende taken van openbare dienst:

- De financiële postdiensten, zoals bepaald in Afdeling 2; en
- De betaling aan huis van pensioenen, zoals bepaald in Afdeling 3 .

Afdeling 2 Financiële postdiensten

Art. 21 Beschrijving van de dienst

bpost is verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende financiële postdiensten, in overeenstemming met de wet van 6 juli 1971 betreffende de oprichting van bpost en betreffende sommige postdiensten, en het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst (hierna: "het koninklijk besluit van 12 januari 1970"):

- (a) het aanvaarden van stortingen op post-zichtrekeningen of op rekeningen van een andere financiële instelling;
- (b) de uitgifte en de betaling van binnenlandse postwissels;

Art. 22 Vergoedingsmechanisme

De Staat verbindt zich ertoe om bpost te vergoeden voor de netto vermeden kosten die voortvloeien uit het aanbieden van diensten van algemeen economisch belang, inclusief

een redelijke winst, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 23, Art. 24, Art. 25 en Art. 26. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 23 Berekening van de vergoeding

23.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 7.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren

23.2 De vergoeding zal als volgt worden berekend:

- (a) de netto vermeden kosten van bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst;
- (b) vermeerderd met het aandeel van efficiëntiewinsten of verminderd met het aandeel van efficiëntieverliezen, zoals bepaald overeenkomstig Art. 24. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen in het kader van het verlenen van de dienst van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen worden berekend als de daadwerkelijke vermeerdering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen in het kader van het verlenen van de dienst van algemeen economisch belang. De berekening van de efficiëntiewinsten en -verliezen houdt geen rekening met externe effecten die niet rechtstreeks verband houden met de prestaties van bpost, zoals effecten gekoppeld aan de inflatie, prijs, volumewijzigingen, de verdeling van vaste kosten; en
- (c) verminderd met het bijzondere sanctiemechanisme van Art. 26, in het geval bpost de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 25 niet haalt.

Art. 24 Incentives om efficiëntie te verbeteren

Bij het berekenen van de bedragen van de vergoeding zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar verwezen wordt in Art. 23.2(b), verdeeld worden tussen bpost en de Staat volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat. Voor de berekening van de vergoeding kunnen de werkelijke percentages van bpost en de Staat variëren afhankelijk van de prestatie van bpost in termen van kwaliteit, zoals bepaald in Art. 25 en Art. 26.

Art. 25 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

25.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de diensten die zij aanbiedt met betrekking tot de financiële postdiensten. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen dat 95% van alle stortingen van contant geld op tijd wordt uitgevoerd. Stortingen van contant geld met betrekking tot bpost *bankrekeningen* zullen binnen D+1 worden uitgevoerd. Voor alle andere rekeningen zullen stortingen van contant geld binnen D+2 worden uitgevoerd.

25.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstellingen van Art. 25.1 geëvalueerd worden. Op grond van haar daadwerkelijke prestatie ten opzichte van deze doelstellingen

zal het aandeel van efficiëntiewinsten of -verliezen toegekend aan bpost in Art. 24, aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 26.

Art. 26 Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen

- 26.1 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 25 niet worden bereikt, en bpost efficiëntiewinsten waarnaar verwezen wordt in Art. 23.2(b) behaalt, wordt het aandeel van bpost in deze winsten verminderd van 67% tot 33%.
- 26.2 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 25 niet worden bereikt en bpost efficiëntieverliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 23.2(b), oploopt, wordt het aandeel van bpost in deze verliezen verhoogd van 67% tot 100%.

Art. 27 Tarieven

Tarieven worden bepaald door de Staat en worden in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat opgenomen. Tot op het moment dat een dergelijke overeenkomst wordt ondertekend, zullen de tarieven in overeenstemming met artikel 9 van de wet van 21 maart 1991 bepaald worden.

Afdeling 3 Betaling aan huis van pensioenen

Art. 28 Beschrijving van de dienst

- 28.1 bpost verbindt zich tot het uitvoeren van de dienst van betaling aan huis van ouderdom- en overlevingspensioenen en van tegemoetkomingen aan personen met een handicap, in overeenstemming met artikel 128 het koninklijk besluit van 12 januari 1970.
- 28.2 De Staat en bpost verbinden zich ertoe om een uitdiepingsovereenkomst te sluiten die de maatregelen bepaalt tot uitvoering van de betaling op rekening als standaardprocedure, evenals andere maatregelen ten einde het risico op agressie gekoppeld aan de uitbetaling van ouderdom- en overlevingspensioenen en tegemoetkomingen aan personen met een handicap, in het bijzonder voor de postbodes, aanzienlijk te verminderen.
- 28.3 De Staat en bpost verbinden zich ertoe om ervoor te zorgen dat eventuele bijkomende structurele maatregelen geen afbreuk doen aan de rechten van personen voor wie een betaling aan huis wenselijk blijft (artikel 66 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers en artikel 137 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen).

Art. 29 Vergoedingsmechanisme

De Staat verbindt zich ertoe om bpost te vergoeden voor de netto vermeden kosten die voortvloeien uit het aanbieden van diensten van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 30, Art. 31, Art. 32 en Art. 33. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 30 Berekening van de vergoeding

- 30.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 7.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het

bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren

30.2 De vergoeding zal als volgt worden berekend:

- (a) de netto vermeden kosten van bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst;
- (b) vermeerderd met het aandeel van efficiëntiewinsten of verminderd met het aandeel van efficiëntieverliezen, zoals bepaald overeenkomstig Art. 31. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen in het kader van het verlenen van de dienst van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen worden berekend als de daadwerkelijke vermeerdering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen in het kader van het verlenen van de dienst van algemeen economisch belang. De berekening van de efficiëntiewinsten en -verliezen houdt geen rekening met externe effecten die niet rechtstreeks verband houden met de prestaties van bpost, zoals effecten gekoppeld aan de inflatie, prijs, volumewijzigingen, de verdeling van vaste kosten; en
- (c) verminderd met het bijzondere sanctiemechanisme van Art. 33, in het geval bpost de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 32 niet haalt.

Art. 31 Incentives om efficiëntie te verbeteren

Bij het berekenen van de bedragen van de vergoeding zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar verwezen wordt in Art. 30.2(b), verdeeld worden tussen bpost en de Staat volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat. Voor de berekening van de vergoeding kunnen de werkelijke percentages van bpost en de Staat variëren afhankelijk van de prestatie van bpost in termen van kwaliteit, zoals bepaald in Art. 32 en Art. 33.

Art. 32 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

- 32.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de diensten die zij aanbiedt met betrekking tot de betaling aan huis van pensioenen. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen dat het netto aantal schriftelijke klachten in verband met deze dienst van algemeen economisch belang onder de 50 klachten per 10.000 uitbetalingen blijft.
- 32.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstelling van Art. 32.1 geëvalueerd worden. Op grond van de daadwerkelijke prestatie ten opzichte van deze doelstelling zal het aandeel van efficiëntiewinsten of -verliezen toegekend aan bpost in Art. 31, aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 33.

Art. 33 Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen

- 33.1 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 32 niet worden bereikt, en bpost efficiëntiewinsten waarnaar verwezen wordt in Art. 30.2(b) behaalt, wordt het aandeel van bpost in deze winsten verminderd van 67% tot 33%.

- 33.2 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 32 niet worden bereikt en bpost efficiëntieverliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 30.2(b), oploopt, wordt het aandeel van bpost in deze verliezen verhoogd van 67% tot 100%.

Art. 34 Tarieven

De tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de betrokken instellingen.

HOOFDSTUK 5 SPECIEKE BEPALINGEN IN VERBAND MET AD HOC DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST.

Art. 35 Beschrijving van de diensten

Ad hoc diensten van algemeen economisch belang omvatten:

- (a) De sociale rol van de postbode, in het bijzonder ten aanzien van de alleenstaanden en de minstbesteden. Deze dienst wordt geleverd door onder andere het gebruik van draagbare terminals en de elektronische identiteitskaart door de postbodes op ronde, op grond van de modaliteiten bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost.
- (b) De dienst "AUB Postbode". bpost zal trachten de dienst "AUB Postbode" te verbeteren door te zoeken naar nieuwe mogelijkheden om de toegang tot deze dienst per telefoon of per e-mail voor mindervaliden te vergemakkelijken. bpost zal een samenwerking voorstellen met de lokale sociale diensten (OCMW) om de potentiële gebruikers te identificeren en zal met de geïnteresseerde sociale diensten uitdiepingsovereenkomsten sluiten.
- (c) Het verstrekken van informatie aan het publiek, op verzoek van de bevoegde overheid, via de Minister onder wie bpost ressorteert, op grond van de voorwaarden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat.
- (d) De medewerking van bpost met betrekking tot de uitreiking van pakken stembrieven die meer wegen dan 10kg, onderworpen aan de voorwaarden die bpost en de Staat zijn overeengekomen.
- (e) De uitreiking van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken, in overeenstemming met artikel 48 van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst (hierna het "koninklijk besluit van 24 april 2014" te noemen). Dezelfde bepaling bepaalt het tarief van deze dienst.
- (f) De uitreiking tegen een bijzonder tarief van postzendingen die verstuurd worden door het verenigingsleven, teneinde het sociaal weefsel te stimuleren. De voorwaarden, toegangscriteria en tarieven voor deze dienst worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat.
- (g) De uitreiking van brievenpost die onder het stelsel vallen van de portvrijdom, in overeenstemming met artikel 49 van het koninklijk besluit van 24 april 2014, artikel 57 van de wet van 18 juli 1991 tot regeling van het toezicht op politie- en inlichtingendiensten en op het coördinatieorgaan voor de dreigingsanalyse en artikel 18 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen. Deze dienst wordt gratis aan de klanten aangeboden.

- (h) De betaling van presentiegelden bij verkiezingen. De Staat en bpost verbinden zich ertoe om een uitdiepingsovereenkomst te sluiten die de modaliteiten uitwerkt voor de uitvoering en financiering van deze dienst. Bij de inwerkingtreding van dit Contract, is de uitdiepingsovereenkomst van 22 januari 2014 van toepassing.
- (i) De financiële en administratieve behandeling van boetes op grond van de modaliteiten bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat, overeenkomstig de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen. Bij de inwerkingtreding van dit Contract, is de uitdiepingsovereenkomst van 29 maart 2006 van toepassing.
- (j) Het drukken, de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van de visverloven, in overeenstemming met de van kracht zijnde reglementaire bepalingen. De tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de betrokken autoriteiten van de Staat.
- (k) De verkoop van postzegels en andere postwaarden. Op basis van transparantie criteria, kan bpost hierbij derden de toelating geven postzegels en andere postwaarden te verkopen waarbij de verkoop aan de eindgebruiker tegen frankeerwaarde dient te gebeuren, behalve bij verkoop voor filatelie-doeleinden.

Art. 36 Vergoeding

- 36.1 De Staat verbindt zich ertoe om bpost te vergoeden voor de netto vermeden kosten die voortvloeien uit het aanbieden van *ad hoc* diensten van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 37. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.
- 36.2 In afwijking van Art. 36.1 kan de financiering van de diensten beschreven in Art. 35(b) tot (d), (h) tot (i) en (k) bepaald worden in uitdiepingsovereenkomsten tussen de Staat en bpost.

Art. 37 Berekening van de vergoeding

- 37.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 7.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren. Art. 7.2 en Art. 7.3 zijn van toepassing.
- 37.2 De vergoeding wordt berekend op basis van de netto vermeden kosten voor bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst.

DEEL 3 GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN

HOOFDSTUK 1 RELATIE MET DE KLANTEN

Art. 38 Klantentevredenheid

- 38.1 bpost dient, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting uit te voeren van de klantentevredenheid met betrekking tot de uitvoering van haar taken van openbare dienst. De resultaten van de meting worden jaarlijks aan het BIPT

voorgelegd. Deze meting bevat onder meer de klantentevredenheid ten aanzien van de verschillende postale service punten in termen van de wachttijd aan het loket, de nabijheid, openingsuren en de snelheid van de bediening aan het loket.

- 38.2 bpost legt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot de punten die de meting als vatbaar voor verbetering aanduidt. bpost legt de Staat eveneens jaarlijks een verslag voor over de uitvoering van het actieplan. Beide verslagen worden door bpost voor advies aan het BIPT voorgelegd alvorens zij aan de Staat overgezonden worden. De verplichtingen van bpost die in deze paragraaf worden beschreven hebben betrekking op activiteiten die de kleingebruiker aanbelangen.

Art. 39 Informatie aan de klanten

- 39.1 Met betrekking tot al haar taken van openbare dienst, dient bpost de informatie te verstrekken waarnaar wordt verwezen in de artikelen 142, § 4, 144 en 144bis van de wet van 21 maart 1991.
- 39.2 bpost verbindt zich ertoe de wijzigingen van haar dienstenaanbod bij te werken en bekend te maken. Daarvoor zal bpost zich baseren op de waarderingselementen van het Raadgevend Comité voor de postdiensten en van de dienst "ombudsman", zoals bepaald in de artikelen 43 tot 47 van de wet van 21 maart 1991, alsook op de resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek waarvan sprake is in Art. 38 van dit Contract.

HOOFDSTUK 2 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

Art. 40 Actieplannen

bpost zal actieplannen opstellen en uitvoeren om de volgende doelstellingen na te streven:

- (a) het verbeteren van haar energie-efficiëntie en het behouden van de uitstoot van CO₂ op maximum 74.946 T_{eq}CO₂;
- (b) het verbeteren van haar prestatie met betrekking tot beroepsherscholing van haar personeel; en
- (c) het versterken van diversiteit en integratie op de werkvloer en het voorkomen van discriminatie. bpost verbindt zich in dat kader ertoe om het "Diversiteitslabel" van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest te verkrijgen en te behouden.

HOOFDSTUK 3 ONDERNEMINGSPLAN

Art. 41 Inhoud en procedure

In overeenstemming met artikel 26 van de wet van 21 maart 1991 bereidt bpost jaarlijks een ondernemingsplan voor met betrekking tot haar doelstellingen en strategie op middellange termijn. De onderdelen van het plan die betrekking hebben op de verstrekking van de taken van openbare dienst worden niet later dan op 15 november voorafgaandelijk aan elk boekjaar ter goedkeuring voorgelegd aan de Minister onder wie bpost ressorteert.

HOOFDSTUK 4 DIVERSE BEPALINGEN**Art. 42 Algemene kwaliteitsstandaarden**

- 42.1 bpost zal de methodes die ze gebruikt om haar taken van openbare dienst uit te voeren, laten evolueren in functie van de technische, economische en sociale omgeving, evenals van de reële behoeften van de klanten. Vanuit dit oogpunt dient bpost, vooral via elektronische mogelijkheden, klantvriendelijke methodes te ontwikkelen. Te dien einde verbinden de partijen bij dit Contract zich ertoe de lijst met taken van openbare dienst aan te passen, na de toetsing bedoeld in artikel 5, §1, eerste lid van de wet van 21 maart 1991.
- 42.2 bpost verbindt zich ertoe jaarlijks 2% van de wedden en lonen te besteden aan een kwalitatieve opleiding van haar personeel. bpost geeft daarbij voorrang aan de opleiding van het personeel dat rechtstreeks in contact staat met de klanten.

Art. 43 Verzameling, sortering, transport en distributie

bpost zal een geschikt basisnetwerk met betrekking tot de verzameling, het sorteren, het transport en de distributie behouden, teneinde de universele dienstverplichting bepaald in Art. 2.5 en de diensten van algemeen economisch belang bepaald in Art. 35(e), (f), en (g) na te komen.

Art. 44 BTW

In de mate dat BTW moet worden aangerekend op het geheel of een gedeelte van de te vergoeden openbare dienstverplichtingen, zal deze BTW aan de Staat worden doorgerekend. Evenwel, vanaf dat ogenblik, zal elke verhoging van de aftrek van de input-BTW van bpost, die toerekenbaar is aan de toepassing van de BTW op het geheel of een gedeelte van de financiële tussenkomst van de Staat, in rekening worden gebracht. Deze aanpassing, indien toepasselijk, wordt jaarlijks berekend op basis van de verhoging van de aftrek van input-BTW van bpost (na aftrek van de vennootschapsbelasting) ten aanzien van de gemaakte kosten die aan de openbare diensten moeten worden toegerekend. De aldus berekende aanpassing zal aan de Staat worden teruggestort.

Art. 45 Saldo van vorige verplichtingen

bpost moet geen financiële vergoeding met betrekking tot enige taak van openbare dienst, zoals bedoeld in artikel 3, §2, 5° van de wet van 21 maart 1991, aan de Staat terugbetalen.

Art. 46 Bestemming van de winst

De netto winst van bpost zal worden bestemd in overeenstemming met de bepalingen opgenomen in de statuten van bpost.

Art. 47 Kantoren en database voor adressen

De databases voor de identificatie van fysieke distributiepunten en de identificatie van de bestemmingen van postzendingen, de postcodes en hun systematiek behoren aan bpost in eigendom toe. De postcodes kunnen slechts gewijzigd worden op voorstel van bpost en met goedkeuring van de Minister, bedoeld in artikel 135 van de wet van 21 maart 1991, na het gemotiveerd advies van het BIPT.

Art. 48 Uitdiepingsovereenkomsten

- 48.1 Uitdiepingsovereenkomsten zoals bedoeld in dit Contract, worden door bpost met de betrokken partijen en/of administratieve overheden onderhandeld.
- 48.2 Onverminderd het respecteren van zakengeheimen, worden de uitdiepingsovereenkomsten waarvan sprake is in dit Contract aan het BIPT gecommuniceerd.

HOOFDSTUK 5 NIET-NALEVING VAN DE BEPALINGEN VAN HET CONTRACT**Art. 49 Sancties bij niet-naleving**

- 49.1 Wanneer één van de partijen bij dit Contract de clausules ervan (met uitzondering van de niet-naleving van Art. 17, Art. 18, Art. 25 en Art. 32) niet naleeft, is de andere partij ertoe gemachtigd schadevergoeding te eisen voor de rechtstreekse schade, in overeenstemming met artikel 3, §3 van de wet van 21 maart 1991.
- 49.2 Deze laatste partij meldt aan de andere partij de niet-naleving van de clausules van het contract per aangetekende brief en dit binnen de twee maanden na de vaststelling van de niet-naleving; deze formaliteit geldt als ingebrekestelling. De ingebrekestelling bevat een redelijke termijn van maximum twee maanden om de niet-naleving recht te zetten.
- 49.3 Na het verloop van deze redelijke termijn wordt de niet-naleving door een partij van de verbintenissen aangegaan tegenover de andere partij gesanctioneerd met de verplichting om een schadevergoeding te betalen, die dagelijks berekend wordt tegen de wettelijke rentevoet en die verschuldigd is vanaf de eerste dag van de redelijke termijn opgenomen in de ingebrekestelling tot aan de effectieve betaling van de schadevergoeding.
- 49.4 Bij de berekening van de schadevergoeding wordt rekening gehouden met de eventuele schadevergoeding die voor dezelfde handeling aan de gebruiker van de betrokken dienst dient te worden uitbetaald, en met een eventuele sanctie opgelegd door het BIPT op grond van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.
- 49.5 Het bedrag van de schadevergoeding kan in geen geval hoger zijn dan 15% per jaar van het totale bedrag van de betalingen uitgevoerd door de Staat als vergoeding voor het uitvoeren van de openbare diensten door bpost. Ingeval van gebrekkige uitvoering van de verbintenissen van bpost met betrekking tot diensten van algemeen economisch belang, kan het bedrag van de schadevergoeding in geen geval groter zijn dan 15% per jaar van het totale bedrag van betalingen uitgevoerd door de Staat als vergoeding voor het uitvoeren door bpost van diensten van algemeen economisch belang.

Art. 50 Overmacht

- 50.1 Wanneer buitengewone gebeurtenissen of gebeurtenissen buiten de wil van de partijen, waaronder overmacht, bepaalde verbintenissen van dit Contract onuitvoerbaar maken of verhinderen dat de geplande doelstellingen, zoals de kwaliteitsdoelstellingen, worden gehaald, wordt geen van de partijen geacht in gebreke te zijn voor wat betreft de uitvoering van hun verbintenissen of het behalen van de geplande doelstellingen, en plegen de partijen overleg omtrent de te nemen bijsturingsmaatregelen.

- 50.2 Indien bij het afsluiten van het volgend boekjaar wordt vastgesteld dat deze maatregelen geen resultaat hebben opgeleverd, komen beide partijen, door middel van een bijvoegsel, tot een overeenkomst aangaande de bijkomende te treffen maatregelen.

HOOFDSTUK 6 DUUR VAN HET CONTRACT

Art. 51 Inwerkingtreding

Het Contract treedt in werking op 1 januari 2016, voor een termijn van vijf jaar. Dit doet geen afbreuk aan de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Art. 52 Bestaande verplichtingen

De verplichtingen in dit Contract die het gevolg zijn van een wettelijke of reglementaire bepaling gelden slechts voor zover de wettelijke of reglementaire bepaling van kracht blijft. Dit doet geen afbreuk aan Art. 51.