

FEDERALE ADVIESRAAD VAN OUDEREN

Advies 2026/006

De Federale Adviesraad voor ouderen (FAVO), opgericht bij de wet van 8 maart 2007 tot oprichting van een FAVO waarvan de leden worden benoemd bij koninklijk besluit van 7 juli 2017, heeft tot taak om op eigen initiatief of op verzoek van de Federale Regering of een Wetgevende Kamer, adviezen over aangelegenheden die onder de bevoegdheid van de federale overheid vallen op het gebied van pensioenen, gelijke kansen, sociale integratie en de bestrijding van ongelijkheid, toegankelijkheid van de gezondheidszorg en mobiliteit.

Overeenkomstig artikel 3 § 3, 1 ° van voormelde wet van 8 maart 2007 brengt de FAVO het volgende advies uit:

ADVIES VAN DE FEDERALE ADVIESRAAD VOOR OUDEREN BETREFFENDE

Wijzigingen in het beheercontract met betrekking tot de universele postdienst

Analyse van het contract voor 2024-2028 en richtlijnen voor 2029-2033

1. Doel van het document

Het doel van dit document is:

- om het beheercontract 2024-2028 met betrekking tot de verplichtingen inzake de universele postdienst, gesloten tussen de Belgische Staat en bpost (MB van 20/12/2023, AR van 9/11/2023), te analyseren.
- om de relevantie ervan te beoordelen in het licht van de structurele veranderingen in de postmarkt;
- om de strategische sterke punten en beperkingen ervan in kaart te brengen;
- om aanbevelingen te formuleren voor het volgende beheerscontract (2029-2033)
- Het voorstel is om een burger-gebruikersraad (Favo/CCFA) institutioneel te integreren in het bestuur van de universele dienstverlening.

2. Algemene context: een onomkeerbare structurele transformatie

De universele postdienst opereert in een omgeving die wordt gekenmerkt door:

1. Een structurele daling van het postvolume, gekoppeld aan de digitalisering van de communicatie.
2. Aanhoudende, maar concurrerende groei in het pakketsegment.
3. Toenemende druk op de kosten (energie, lonen, investeringen in logistiek).
4. Strengere eisen voor de klimaattransitie.
5. Een groeiende verwachting van transparantie en burgerparticipatie.

Deze ontwikkelingen veranderen het economische model waarop universele dienstverlening van oudsher is gebaseerd, ingrijpend.

3. Analyse van het managementcontract 2024-2028

3.1 Algemene architectuur

Het contract voor 2024-2028 handhaaft het volgende:

- Bezorging vijf dagen per week;
- ambitieuze kwaliteitsdoelstellingen (D+1, D+3);
- een prijsreguleringsmechanisme via een prijsplafond ;
- een methodologie voor het berekenen van de nettokosten van universele dienstverlening;
- controle uitgeoefend door de toezichthouder.

Dit is een stabilisatiecontract in een context van onzekerheid.

3.2 Universele service en kwaliteit

De gestelde kwaliteitsdoelstellingen zijn hoog en er staan sancties op het niet naleven ervan.

Onderzoek :

Positieve punten:

- het handhaven van een hoog serviceniveau;
- gebruikersbescherming;
- institutionele geloofwaardigheid.

Grenzen :

- starheid in het licht van de structurele volumevermindering;
- afwezigheid van territoriale differentiatie;
- Het model is nog steeds gericht op traditionele post.

3.3 Prijsregulering (prijsplafond)

De formule houdt rekening met inflatie, volumeveranderingen, een kostenreductiefactor (CRF) en een mechanisme voor het delen van efficiëntiewinsten (EFS).

Onderzoek :

Positieve punten:

- beheersing van prijsstijgingen;
- stimulans voor efficiëntie;
- voorspelbaarheid.

Grenzen :

- technische complexiteit die niet gemakkelijk toegankelijk is voor het grote publiek;
- afwezigheid van formele feedback van gebruikers voorafgaand aan tariefaanpassingen;
- zwak openbaar onderwijs.

3.4 Netto kostenvergoeding

Het contract beschrijft de methodologie voor het berekenen van de nettokosten en voorziet in de mogelijkheid van overheidsinterventie.

Onderzoek :

Positieve punten:

- naleving van de Europese wetgeving;
- methodologische nauwkeurigheid;
- transparant mechanisme voor de toezichthouder.

Grenzen :

- moeilijk te begrijpen voor burgers;
- sterke afhankelijkheid van boekhoudkundige aannames;
- gebrek aan betrokkenheid van gebruikersvertegenwoordigers bij de analyse.

3.5 Bestuur en participatie

Het contract bevat controle- en bemiddelingsmechanismen.

Het voorziet echter niet in een gestructureerd orgaan voor de vertegenwoordiging van burgers en gebruikers in:

- de jaarlijkse evaluatie van de dienstverlening;
- tariefwijzigingen;
- netwerkaanpassing;
- Netto kostenanalyse.

4. SWOT-analyse

Strijdkrachten

- Een solide juridisch kader.
- Regelgevingsstabiliteit.
- Doelstellingen van hoge kwaliteit.
- Gestructureerd prijsmechanisme.
- Europese conformiteit.

Zwakke punten

- Structurele stijfheid.
- Model gebaseerd op afnemende volumes.
- Technische complexiteit die niet gemakkelijk toegankelijk is.
- Gebrek aan participatief bestuur.
- Gebrek aan openbare territoriale indicatoren.

Mogelijkheden

- Postkantoren omvormen tot multifunctionele servicecentra.
- Integratie van diensten voor digitale inclusie.
- Duurzame logistiek.
- Gestructureerde burgerparticipatie.
- Territoriale modernisering.

Bedreigingen

- Versnelde daling van het postvolume.
- Toenemende budgettaire druk.
- Verlies van legitimiteit bij herhaalde verhogingen.
- Verwoestijning van plattelandsgebieden.
- Interne sociale spanningen.

5. Algemene strategische beoordeling

Het contract voor de periode 2024-2028 vormt een juridisch solide en economisch verstandig kader.

Het lijkt echter vooral een verdedigingsmechanisme te zijn:

- Het doel is stabilisatie in plaats van transformatie;
- Het handhaaft een model dat historisch gezien is gebaseerd op post;
- Het voldoet niet volledig aan de eisen van hedendaags participatief bestuur.

De duurzaamheid van het model op middellange termijn zal afhangen van het aanpassingsvermogen ervan.

6. Richtlijnen voor het contract 2029-2033

6.1 Integratie van een burger-gebruikersraad (FAVO/CCFA)

In het volgende contract moet formeel het volgende worden vastgelegd:

- de oprichting van een FAVO/CCFA opgenomen in het managementcontract;
- een eerder advies van de FAVO/CCFA over tariefwijzigingen;
- een mening over belangrijke netwerkherstructureringen;
- een jaarlijks openbaar rapport dat als bijlage bij het prestatierapport wordt gevoegd;
- toegang tot samenvattende gegevens met betrekking tot de nettokosten.

Deze integratie zou versterken:

- democratische legitimiteit;
- transparantie;
- de maatschappelijke aanvaardbaarheid van beslissingen;
- de kwaliteit van de institutionele dialoog.

6.2 Gereguleerde flexibiliteit van de distributie

Het zou gepast zijn om te onderzoeken:

- mechanismen voor de geleidelijke aanpassing van de distributiefrequentie;
- territoriale experimenten;
- een gestructureerde differentiatie tussen stedelijke en landelijke gebieden;
- voorafgaand overleg via de FAVO/CCFA

6.3 Versterking van de milieudoelstellingen

Het volgende contract moet het volgende bevatten:

- meetbare indicatoren van emissies per zending;
- een transitieplan naar een koolstofarme vloot;
- progressieve en controleerbare doelstellingen.

6.4 Verbeterde transparantie

Het is aan te raden om rekening te houden met het volgende:

- een jaarlijkse, vereenvoudigde versie van de nettokostenberekening;
- Publieke territoriale indicatoren voor de kwaliteit van de dienstverlening;
- Educatieve hulpmiddelen die toegankelijk zijn voor burgers.

6.5 Strategische uitbreiding van de missie

Universele dienstverlening zou zich kunnen ontwikkelen tot:

- lokale diensten voor kwetsbare bevolkingsgroepen;
- ondersteuning voor digitale inclusie;
- Publieke samenwerkingsverbanden voor meerdere diensten.

7. Conclusie

Het managementcontract voor de periode 2024-2028 biedt een stabiele en juridisch solide basis.

Gezien de structurele transformatie van de postmarkt zal het handhaven van het huidige model echter niet volstaan om de levensvatbaarheid ervan op lange termijn te garanderen:

- financiële duurzaamheid;
- territoriale gelijkheid;
- democratische legitimiteit;
- De maatschappelijke relevantie van universele dienstverlening.

De FAVO/CCFA is van mening dat het volgende contract als volgt zou moeten zijn:

- meer adaptief;
- transparanter;
- ecologischer;
- en meer participatief.

De duurzaamheid van de universele dienstverlening zal afhangen van het vermogen ervan om mee te evolueren met het gebruik, terwijl de democratische fundamenten ervan worden versterkt.

Ter informatie: een samenvatting van het huidige beheercontract.

Contracttype Managementcontract

Onderdelen bpost, een naamloze vennootschap, en de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de minister van Posterijen.

Startdatum 1 januari 2024

Einddatum 31 december 2028

Ingangsdatum 1 januari 2024

Contractduur 5 jaar. De partijen zijn van plan om in het eerste kwartaal van 2026 bijeen te komen voor een voortgangsbespreking om het contract indien nodig aan te passen.

Beëindigingsclausule

- In geval van niet-nakoming van de contractvoorwaarden kan de andere partij schadevergoeding eisen.
- Binnen twee maanden na de ontdekking van de overtreding moet een formele kennisgeving per aangetekende post worden verzonden.
- Er wordt een redelijke termijn van maximaal twee maanden geboden om de niet-naleving te herstellen.

Overmacht

- In geval van uitzonderlijke omstandigheden of gebeurtenissen buiten de controle van de partijen, zal geen van beide partijen in gebreke worden geacht.
- De partijen zullen overeenstemming bereiken over de noodzakelijke aanpassingsmaatregelen.
- Als de maatregelen geen effect sorteren, zullen er aanvullende maatregelen worden overeengekomen door middel van een wijziging van het contract.

Sancties bij niet-naleving

- Schadevergoeding voor de direct geleden schade.
- U ontvangt binnen twee maanden een kennisgeving per aangetekende brief.
- De door het Instituut opgelegde sancties worden in mindering gebracht op de verschuldigde schadevergoeding.

Prijzen

- Tarieven moeten voldoen aan de principes van betaalbaarheid en kostenoriëntatie.
- Prijsverhogingen worden beperkt door een prijsplafond dat wordt berekend volgens een specifieke formule.
- Prijsveranderingen kunnen over het hele jaar verspreid zijn.

Kwaliteit van de dienstverlening

- Distributie van zendingen binnen de termijnen van J+1 en J+3 volgens de normen CEN EN 13850 en CEN EN 14508.
- Het meten van de naleving van deadlines onder toezicht van het Instituut.
- Verplichte investeringen in geval van niet-naleving van de normen.

Universele dienstverplichtingen

- Distributie vindt minimaal vijf dagen per week plaats in heel België.
- Aanduiding van het tijdstip van de laatste nuttige ophaling van de brievenbussen.
- Ondersteuning voor de ontwikkeling van duurzame e-commerce.
- Vermindering van de CO2-uitstoot die gepaard gaat met universele dienstverlening.

Wijzigingen in verplichtingen

- bpost kan in geval van een onterechte facturering wijzigingen in de verplichtingen voorstellen.
- Gedetailleerde procedure voor het indienen van een verzoek bij de minister.
- De ministerraad kan de voorstellen goedkeuren of afwijzen.

Transparantie in de boekhouding

- Naleving van de regels inzake transparantie en scheiding van boekhoudkundige gegevens.
- Controle van de analytische boekhouding in overeenstemming met de postwetgeving.

Compensatie voor de oneerlijke last

- Jaarlijkse berekening van de nettokosten van de universele dienstverleningsverplichtingen.
- Aftrek van commerciële en immateriële voordelen.
- De compensatie wordt toegekend onder voorbehoud van goedkeuring door de Europese Commissie.

Verbeterd schadeafhandelingsbeheer

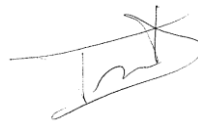
- Jaarlijkse publicatie van een rapport over gebruikersklachten.
- Regelmatig overleg met de bemiddelingsdienst voor de postsector.

Gebruikersinformatie

- Het doel is om accurate en complete informatie over producten en diensten te verstrekken.
- Vermeld de contactgegevens van de klantenservice en de postbemiddelaar.

Goedgekeurd door de leden van de Raad

herman fonck

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Daniel Van Daele', written in a cursive style.

De voorzitter,
Herman Fonck

De ondervoorzitter,
Daniel Van Daele