

BIJLAGE

Zevende beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap
van publiek recht bpost voor de periode 2022-2026

ANNEXE

Septième contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme
de droit public bpost pour la période 2022-2026

7^{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	11
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	Biljettenverdelers.....	12
Art. 13	Toegankelijkheid en continuïteit.....	13
Art. 14	Toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit.....	14
Art. 15	Overige bepalingen.....	15
Afdeling 2	Vergoedingsmechanismen.....	15
Art. 16	Vergoeding.....	15
Art. 17	Berekening van de vergoeding	15
Afdeling 3	Kwaliteit.....	16
Art. 18	Verdere verbetering van de kwaliteit in postale service punten.	16
Art. 19	Verdere verbetering van de kwaliteit in postkantoren.....	16
Afdeling 4	Eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het retail-netwerk.....	18
Art. 20	Toegang tot het retail-netwerk	18
HOOFDSTUK 4	Specifieke bepalingen met betrekking tot de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost.....	19

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

Art. 43	BTW	27
Art. 44	Bestemming van de winst.....	27
Art. 45	Kantoren en database voor adressen	27
Art. 46	Uitdiepingsovereenkomsten	27
HOOFDSTUK 5	Niet-naleving van de bepalingen van het contract.....	28
Art. 47	Sancties bij niet-naleving.....	28
Art. 48	Overmacht.....	28
HOOFDSTUK 6	Duur van het contract	29
Art. 49	Inwerkingtreding en looptijd.....	29
Art. 50	Bestaande verplichtingen.....	29

Toevertrouwen van Diensten van Algemeen Economisch Belang aan bpost

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

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 17 juni 2021;

Gelet op de goedkeuring van de Raad van Bestuur van bpost, gegeven op 12 Juli 2021;

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. 49, het zesde beheerscontract, zoals goedgekeurd bij koninklijk besluit van 1 september 2016.
- 1.2 Het Contract bepaalt de regels en voorwaarden waaronder bpost bepaalde diensten van algemeen economisch belang, die haar door de wetgever zijn toevertrouwd, uitvoert. Het overeenstemmende vergoedingsmechanisme wordt ook gedefinieerd.

Art. 2 Definities

Een "postaal service punt" betekent een postkantoor of een

- 2.1 postpunt. Een "postkantoor" betekent een postaal service punt uitgebaat door bpost waar minstens het volledige assortiment van diensten (zoals gedefinieerd in Art. 2.5) wordt aangeboden aan de klant.
- 2.2 Een "postpunt" 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 postpunten bevatten geen enkele clause 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.
- 2.3 "Universele dienstverplichting" verwijst naar het verstrekken van de universele dienst zoals beschreven in de artikelen 15 en 16 van de wet betreffende de postdiensten(hierna: "de wet van 26 januari 2018").
- 2.4 Het "basisassortiment" omvat de volgende openbare diensten:
- (a) de inontvangstneming van zendingen van brievenpost en postpakketten tegen enkelstuktarief 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 1000 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.
- 2.5 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 28 februari 2013;
 - (c) het aanvaarden van stortingen ter creditering van rekeningen gehouden bij bpost of andere financiële instellingen;
 - (d) de afhaling van contant geld van een rekening, ongeacht de voorgestelde methode;
 - (e) uitbetaling van assignaties -P ;
 - (f) in ontvangstneming van overschrijvingsformulieren met betrekking tot betalingen vanuit eigen rekening.
- 2.6 "Tegen enkelstuktarieven aangeboden diensten" : de postdiensten waarvoor het tarief is vastgesteld in de algemene voorwaarden van de aanbieder van de universele dienst voor individuele postzendingen.
- 2.7 "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.
- 2.8 "BIPT" verwijst naar het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.
- 2.9 "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.
- 2.10 "Contract" verwijst naar het huidig contract.
- 2.11 "Concurrerende aanbieder van postdiensten" verwijst naar een onderneming die postdiensten aanbiedt, in overeenstemming met artikel 2, 2° van de wet van 26 januari 2018, 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. 49. *[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. 49.]*

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. 16, Art. 17, Art. 23 tot Art. 26, Art. 30 tot Art. 33, Art. 37 en Art. 38.
- 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 2022 tot 31 december 2022: 126.415.048 EUR;
 - (b) voor de periode van 01 januari 2023 tot 31 december 2023: 127.699.472 EUR;
 - (c) voor de periode van 01 januari 2024 tot 31 december 2024: 129.543.230 EUR;
 - (d) voor de periode van 01 januari 2025 tot 31 december 2025: 125.770.627 EUR;
 - (e) voor de periode van 01 januari 2026 tot 31 december 2026: 124.926.220 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 diensten van algemeen economisch belang, berekend volgens het mechanisme bepaald in Art. 16, Art. 17, Art. 23, Art. 24, Art. 30, Art. 31, Art. 37 en Art. 38.
- 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 december van het jaar (J), 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) 92.127.131 EUR tegen 15 januari 2022 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2022). Dit bedrag omvat niet het bedrag van 29.955.871 EUR, dat een vordering zal blijven van bpost op de Belgische staat en overeenstemt met de betaling verschuldigd onder het zesde beheerscontract, met betrekking tot 99/365ste van het voorschot van 2021;
 - (b) 34.287.917 EUR op 15 december 2022 (*i.e.*, 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2022);
 - (c) 93.063.177 EUR op 15 januari 2023 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2023);
 - (d) 34.636.295 EUR op 15 december 2023 (*i.e.*, 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2023);
 - (e) 94.406.847 EUR op 15 januari 2024 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2024);
 - (f) 35.136.383 EUR op 15 december 2024 (*i.e.*, 99/365ste van het voorschot van 2024);
 - (g) 91.657.498 EUR op 15 januari 2025 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2025);
 - (h) 34.113.129 EUR op 15 december 2025 (*i.e.*, 99/365ste van het voorschot van 2025);
 - (i) 91.042.122 EUR op 15 januari 2026 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2026);
 - (j) 33.884.098 EUR op 15 december 2026 (*i.e.*, 99/365ste van het voorschot van 2026).

De betaling zal elk jaar worden gedaan door middel van een overschrijving op het rekening nummer BE72000325882816, 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. 17, Art. 17, Art. 24, Art. 24, Art. 31, Art. 31, Art. 38 en Art. 38.
- 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 2022 tot 31 december 2022: 126.415.048 EUR;
 - (b) voor de periode van 01 januari 2023 tot 31 december 2023: 127.699.472 EUR;
 - (c) voor de periode van 01 januari 2024 tot 31 december 2024: 129.543.230 EUR;
 - (d) voor de periode van 01 januari 2025 tot 31 december 2025: 125.770.627 EUR;
 - (e) voor de periode van 01 januari 2026 tot 31 december 2026: 124.926.220 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. 17, Art. 17, Art. 24, Art. 24, Art. 31, Art. 31, Art. 38 en Art. 38, 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. 17, Art. 17, Art. 24, Art. 24, Art. 31, Art. 31, Art. 38 en Art. 38.

- 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 jaar bekend is, vermenigvuldigd op grond van de volgende formule:

$$\frac{CPI_Y}{CPI_{Basis}}$$

Waarbij:

- CPI_Y 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 2021.

- 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. 22 en Art. 29 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. 15. 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. 2.3 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. 2.5.
- 10.4 bpost zal een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren garanderen door:
- (a) in elk van de 589 op 1 januari 2016 bestaande 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 bpost mag, ingeval van opzegging van een overeenkomst voor verschillende postpunten 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.
- 10.6 Bij de inrichting en organisatie van zijn postkantoren houdt bpost rekening met de evolutie van de behoeften en gewoonten van de klanten, alsook met nieuwe technologieën, met name wanneer kantoren worden verplaatst of grote werken ondergaan. Met het oog op innovatie en voortdurende verbetering zal bpost een innovatiecentrum oprichten om nieuwe innoverende instrumenten of processen uittesten - en indien nodig toepassen - om de klanten beter te dienen, met bijzondere aandacht voor de problematiek van de digitale kloof.

Art. 11 Biljettenverdelers

- 11.1 bpost verbindt zich ertoe
- (a) om minimaal 350 biljettenverdelers (*Automatic Teller Machine*) in postkantoren te behouden;
 - (b) daarenboven verbindt bpost zich ertoe om in alle gemeenten waar deze dienst momenteel niet wordt aangeboden, de aanwezigheid van een biljettenverdeler te verzekeren in het postkantoor of op een alternatieve plaats die door de gemeente ter beschikking wordt gesteld, op voorwaarde dat de gemeente hierom verzoekt. Het Contract beoogt in de bovenvermelde gemeenten de installatie van maximaal 15 biljettenverdelers in 2022, 15 in 2023, 10 in 2024, 10 in 2025 en 10 in 2026. De financiering van deze installaties is geregeld in Art. 16.

Midden 2024 zal bpost het aantal aanvragen voor biljettenverdelers evalueren door middel van monitoring. Indien het plafond voor het aantal biljettenverdelers ontoereikend is, zal bpost de Staat daarvan in kennis stellen. De staat zal dan het plafond kunnen aanpassen en bpost voldoende middelen ter beschikking kunnen stellen voor de installatie van extra biljettenverdelers.

Vóór de installatie zal bpost contact opnemen met de gemeente om na te gaan of een andere instelling van plan is een biljettenverdeler te installeren.

Indien in de loop van een jaar Y reeds 11 (voor het jaar 2022 of 2023) of 8 (voor de jaren 2024, 2025 en 2026) installaties van het voormelde maximum van respectievelijk 15 of 10 werden aangevraagd, zal bpost tot het einde van het jaar Y alle volgende aanvragen die zich zouden kunnen voordoen, opschorten om te

zien of respectievelijk meer dan 4 of 2 gemeenten tegen het einde van het jaar Y nog een aanvraag tot installatie zullen indienen. Indien minder dan 5 of 3 gemeenten naast de oorspronkelijke 11 of 8 in het jaar Y een verzoek hebben ingediend, wordt het installatieproces voor deze gemeenten in januari van het jaar Y+1 gestart. Indien respectievelijk meer dan 4 of 2 gemeenten naast de oorspronkelijke 11 of 8 een aanvraag hebben ingediend vóór het einde van het jaar Y, zal de minister in januari van het jaar Y+1 beslissen in welke gemeenten bpost bij voorrang 4 of 2 geldautomaten moet installeren. Het installatieproces voor deze gemeenten zal dan in januari van het jaar Y+1 van start gaan. Voor de overige gemeenten, die voor het einde van jaar Y een verzoek hebben ingediend, begint de installatieprocedure in jaar Y+1, na de 4 of 2 gemeenten die als prioritair zijn aangemerkt, maar vóór de gemeenten die in jaar Y+1 een verzoek indienen. De minister zal bij het nemen van zijn besluit rekening houden met het gegeven van het wegtrekken van bancaire diensten en landelijkheid. Gemeenten waar meer dan 5% van de bevolking geen toegang heeft tot een geldautomaat binnen een straal van 5 km, krijgen voorrang bij het besluit van de minister.

- 11.2 Indien een gemeente een biljettenverdeler wenst te installeren, ook al zijn er één of meer biljettenverdelers aanwezig op haar gemeentelijk grondgebied, kan zij aan bpost vragen om één of meer bijkomende biljettenverdelers te installeren. De kosten worden gedragen door de gemeente.
- 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.
- 11.4 Bij de installatie van een nieuwe biljettenverdeler streeft bpost ernaar deze gemakkelijk toegankelijk te maken voor het openbaar vervoer, zonder evenwel de technische en veiligheidsvereisten in verband met de installatie van deze apparaten uit het oog te verliezen.

Art. 12 Personeel en openingsuren

- 12.1 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 te bepalen. Het personeel dat wordt ingezet in postkantoren dient personeel van bpost te zijn.
- 12.2 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. 39.
- 12.3 Elk jaar zal bpost aan de voor bpost bevoegde minister verslag uitbrengen over de stand van zaken met betrekking tot de openingsuren van de postkantoren en over de mate waarin deze nog beantwoorden aan de behoeften van de klanten.

Art. 13 Toegankelijkheid en continuïteit

- 13.1 Minimum 95% van de bevolking moet toegang hebben binnen de 5 kilometer (via de weg) en voor minimum 98% van de bevolking binnen de 10 kilometer (via de weg) tot een postaal service punt met een basisassortiment. 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 gemeente over de kwestie. bpost blijft vrij om haar retail-netwerk aan te passen indien het overleg binnen een termijn van twee maanden niets oplevert.

- 13.2 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 postpunten zullen contracten van onbepaalde duur zijn.
 - (b) In contracten tussen bpost en postpunten zullen bijzondere clausules worden voorzien om de gevolgen van de stopzetting van de samenwerking voor de dienstverlening te beperken.

Art. 14 Toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit

14.1 Met betrekking tot postkantoren,

- (a) verbindt bpost zich ertoe al het mogelijke te doen om ervoor te zorgen dat personen met beperkte mobiliteit in alle postkantoren kunnen worden bediend. Aldus verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor personen met beperkte mobiliteit tegen 2026 door het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 7% terug te brengen, en dit voor zover dat bpost in voorkomend geval van de eigenaars van de betrokken panden de stedenbouwkundige vergunningen en/of toelatingen verkrijgt. Voor de rest van de kantoren die niet toegankelijk zijn, zal bpost een *ad hoc* procedure opzetten om deze mensen zo goed mogelijk te bedienen, afhankelijk van het betrokken kantoor;
- (b) wanneer postkantoren worden verplaatst of ingrijpende werkzaamheden ondergaan, zal bpost zich inspannen om ze toegankelijk te maken voor de verschillende soorten handicaps, rekening houdend met de stedenbouwkundige voorschriften en op basis van normen die worden bepaald na overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en een expert in toegankelijkheid;
- (c) zal bpost op een passende manier en op haar website communiceren over de toegankelijkheid van elk postkantoor.

14.2 Met betrekking tot postpunten,

- (a) wordt bpost gevraagd om de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit te hanteren als een belangrijk criterium bij de selectie van partners voor de uitbating van postpunten;
- (b) teneinde de toegankelijkheid van postpunten voor personen met beperkte mobiliteit 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 deze werken en tot een plafond van 10.000 EUR per postpunt. Teneinde de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, zal de cofinanciering slechts worden toegekend op voorwaarde dat de postpunt 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.

- 14.3 Een meerdere-kanalenbenadering van toegankelijkheid van de diensten geboden door bpost, zoals internet, smartphone-apps of telefoon, zal eveneens worden gepromoot, waarbij aandacht zal worden besteed aan de problematiek van de digitale kloof en er in de mate van het mogelijke voor zal worden gezorgd dat specifieke aandacht wordt besteed aan de toegankelijkheid van de belangrijkste websites en de mobiele toepassingen van bpost voor alle personen, met of zonder handicap.
- 14.4 bpost zal binnen het bedrijf een "Disability Coordinator" aanstellen om de verbetering van de toegankelijkheid van de verschillende diensten van bpost voor personen met een handicap te coördineren. Tegen eind 2022 zal bpost een stappenplan opstellen om de toegankelijkheid van de postkantoren voor personen met een handicap te verbeteren. bpost zal één keer per jaar samenkomen met de sector Personen met een Handicap (Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, Inter, CaWab) om de verbeteringen te bespreken.

Art. 15 Overige bepalingen

- 15.1 Onverminderd Art. 10.2, is het bpost 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.
- 15.2 Onverminderd Art. 10.2 en Art. 10.3, kiest bpost vrij welke postale service punten een volledig assortiment aanbieden, en welke enkel een basisassortiment aanbieden, tenzij anders bepaald in Art. 10 en Art. 2.
- 15.3 De tarieven die in postpunten worden toegepast zijn dezelfde als de tarieven die in postkantoren worden toegepast.

Afdeling 2 Vergoedingsmechanismen

Art. 16 Vergoeding

- 16.1 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. 17. De kosten zullen worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.
- 16.2 Met betrekking tot de financiering van de in artikel 11.1.(b) biljettenverdelers komt de Staat financieel tussen ten belope van de installatiekosten van deze machines.

Art. 17 Berekening van de vergoeding

- 17.1 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.

17.2 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 2019, 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 2019, 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. 19.

17.3 Bij het berekenen van de vergoedingsbedragen zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 17.2(b), volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat, verdeeld worden tussen bpost en de Staat.

Afdeling 3 Kwaliteit

Art. 18 Verdere verbetering van de kwaliteit in postale service punten.

- 18.1 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.
- 18.2 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 postpunten is afhankelijk van de uitvoeringskwaliteit die gemeten wordt in de postpunten.

Art. 19 Verdere verbetering van de kwaliteit in postkantoren

- 19.1 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.
- 19.2 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. 19.1.
- (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*”.
- 19.3 De prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 19.2 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. 19.2;
- Wanneer bpost er niet in slaagt om de kwaliteitsdoelstelling van Art. 19.2 te halen, krijgt ze een score van 90%;
 - Wanneer bpost de kwaliteitsdoelstelling in Art. 19.2 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. 19.2:

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

waarbij,

- $\text{Comp}_{\text{FINAL}}$: Definitief bedrag van de te betalen vergoeding
- Comp : Bedrag van de vergoeding, zoals berekend op basis van Art.17.2 (a) ;
- Score_1 : Score voor de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstelling in Art. 19.2(a) ;

Score₂ : Score voor de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstelling in Art. 19.2(b) .

- 19.4 De beoordeling van de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen van Art. 19.2 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. 20 Toegang tot het retail-netwerk

- 20.1 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.
- 20.2 Toegang zoals beschreven in Art. 20.1 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. 16 en Art. 17;
 - (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. 21 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 ouderdom- en overlevingspensioenen en tegemoetkomingen aan personen met een handicap, zoals bepaald in Afdeling 3.

Afdeling 2 Financiële postdiensten

Art. 22 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 Belgische financiële instelling.

Art. 23 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. 24, Art. 25, Art. 26 en Art. 27. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 24 Berekening van de vergoeding

24.1 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

24.2 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. 25. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2019, 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 2019, 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. 27, in het geval bpost de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 26 niet haalt.

Art. 25 Incentives om efficiëntie te verbeteren

Bij het berekenen van de bedragen van de vergoeding zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar verwezen wordt in Art. 24.2(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. 26 en Art. 27.

Art. 26 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

- 26.1 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 *bank*rekeningen zullen binnen D+1 worden uitgevoerd. Voor alle andere rekeningen zullen stortingen van contant geld binnen D+2 worden uitgevoerd.
- 26.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstellingen van Art. 26.1 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. 25, aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 27.

Art. 27 Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen

- 27.1 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 26 niet worden bereikt, en bpost efficiëntiewinsten waarnaar verwezen wordt in Art. 24.2(b) behaalt, wordt het aandeel van bpost in deze winsten verminderd van 67% tot 33%.
- 27.2 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 26 niet worden bereikt en bpost efficiëntieverliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 24.2(b), oploopt, wordt het aandeel van bpost in deze verliezen verhoogd van 67% tot 100%.

Art. 28 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 ouderdom- en overlevingspensioenen en van tegemoetkomingen aan personen met een handicap**Art. 29 Beschrijving van de dienst**

- 29.1 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.
- 29.2 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 en de levering van deze dienst te moderniseren in het licht van de technologische ontwikkelingen.
- 29.3 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. 30 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. 31, Art. 32, Art. 33 en Art. 34. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 31 Berekening van de vergoeding

- 31.1 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
- 31.2 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. 32. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2019, 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 2019, 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. 34, in het geval bpost de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 33 niet haalt.

Art. 32 Incentives om efficiëntie te verbeteren

Bij het berekenen van de bedragen van de vergoeding zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar verwezen wordt in Art. 31.2(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. 34 en Art. 34.

Art. 33 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

- 33.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de diensten die zij aanbiedt met betrekking tot de betaling aan huis van ouderdom- en overlevingspensioenen en van tegemoetkomingen aan personen met een handicap.. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen dat het netto aantal schriftelijke of via de website van bpost ontvangen klachten in verband met deze dienst van algemeen economisch belang onder de 50 klachten per 10.000 uitbetalingen blijft.
- 33.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstelling van Art. 33.1 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. 32, aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 34.

Art. 34 Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen

- 34.1 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 33 niet worden bereikt, en bpost efficiëntiewinsten waarnaar verwezen wordt in Art. 31.2(b) behaalt, wordt het aandeel van bpost in deze winsten verminderd van 67% tot 33%.
- 34.2 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 33 niet worden bereikt en bpost efficiëntieverliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 31.2(b), oploopt, wordt het aandeel van bpost in deze verliezen verhoogd van 67% tot 100%.

Art. 35 Tarieven en processen

De tarieven en processen met betrekking tot de betaling aan huis van ouderdom- en overlevingspensioenen en van tegemoetkomingen aan personen met een handicap zullen 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. 36 Beschrijving van de diensten**

Ad hoc diensten van algemeen economisch belang omvatten:

- (a) de sociale rol van de postbode. Bijzondere aandacht zal worden besteed aan de sociale rol van de postbode, met name ten aanzien van mensen die geïsoleerd zijn, hulpbehoevend of met digitaal achterstand. In dat opzicht zal bpost proactief blijven samenwerken met de OCMW's of andere openbare instellingen om deze organisaties te helpen bij het identificeren van potentiële begunstigten van bepaalde diensten die de burgers kunnen helpen (bv. sociale bijstand, gezondheidsdiensten, administratieve ondersteuning, digitale diensten, enz.) of om bepaalde positieve taken uit te voeren bij deze begunstigten thuis, op vraag van diezelfde organisaties. De voorwaarden van deze diensten worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de betrokken overheidsinstanties, die de genoemde diensten zullen financieren. Deze overeenkomsten zullen ter informatie worden gedeeld met de POD Maatschappelijke Integratie.
- (b) de dienst "AUB Postbode", waarbij een postbode basispostdiensten (zoals de verkoop van postzegels, het ophalen van een brief of een aangetekende brief) kan aanbieden of uitleg kan geven over basispostdiensten, in de woningen van personen met beperkte mobiliteit, zal worden geëvalueerd om beter op de behoeften in te spelen en zal beter onder de aandacht van het betrokken publiek worden gebracht.
- (c) de ondersteuning door de Belgische Staat van de digitale transformatie door middel van een lokale en betrouwbare toegang, in postkantoren, tot digitale diensten van de Staat die een menselijk en fysiek contactpunt vereisen, meer bepaald voor geïsoleerde, kansarme burgers of burgers met digitaal achterstand. Zo zullen de postkantoren de Staat kunnen helpen om burgers met digitale achterstand "op te sporen" en hen in samenwerking met lokale organisaties naar digitale ondersteuningsoplossingen te leiden. De postkantoren zullen voornoemde burgers ook hulp kunnen bieden bij bepaalde procedures (zoals het samenstellen van een dossier, het aanvechten van een boete, het aanvragen van een trein- of openbaar vervoerkaart, of andere soorten procedures waarvoor identificatie of onlineauthenticatie vereist is), in voorkomend geval in partnerschap met de betrokken overheidsdiensten. Daartoe verbindt bpost zich ertoe binnen twee en een half jaar na de inwerkingtreding van het contract beproefde concepten te testen in 10% van de postkantoren die zijn uitgerust met WIFI en aangepaste apparatuur. De bevindingen van het proefproject zullen door een onafhankelijke instantie worden geëvalueerd, op basis van de indicatoren die zijn opgesteld ten tijde van de ontwikkeling van het proefproject met de autoriteiten die aan het project meewerken. Indien de resultaten van het proefproject en de conclusies van de evaluatiestudie positief zijn, verbindt bpost

zich ertoe om ten laatste tegen het einde van het Contract de voornoemde diensten in 20% van de postkantoren in te voeren. De uitvoeringsmodaliteiten en de financiering van de uitvoering van deze diensten zullen worden gespecificeerd in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de betrokken overheidsinstanties. Deze overeenkomsten zullen ter informatie worden gedeeld met de POD Maatschappelijke Integratie.

- (d) de verkoop van postzegels. Op basis van transparantiecriteriën kan bpost hierbij derden de toelating geven postzegels te verkopen, waarbij de verkoop aan de eindgebruiker tegen frankeerwaarde dient te gebeuren, behalve bij verkoop voor filatelie-doeleinden.
- (e) het verstrekken van informatie van publiek belang aan burgers, op verzoek van de bevoegde overheid, via de Minister onder wie bpost ressorteert, of tegen een verlaagd tarief indien een overheidsinstantie een grootschalige communicatie moet doen in geval van een grootschalige crisis (bv. op gezondheidsvlak), op basis van de voorwaarden die zijn vastgelegd in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost.
- (f) 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.
- (g) de uitreiking van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken, in overeenstemming met artikel 48 van het koninklijk besluit van 24 april 2014. Dezelfde bepaling bepaalt het tarief van deze dienst. De voorwaarden en criteria voor toegang en de tarieven voor deze dienst zijn vastgelegd in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost.
- (h) 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.
- (i) 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. De voorwaarden en criteria voor toegang tot deze dienst zijn vastgelegd in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost.
- (j) de financiële en administratieve behandeling van boetes, alsmede het overmaken van documenten in gerechtelijke zaken, voor zover dit noodzakelijk is voor de continuïteit van de openbare dienst en deze diensten niet op bevredigende wijze door een derde kunnen worden verricht. De modaliteiten van deze diensten worden bepaald in een of meerdere uitdiepingsovereenkomsten tussen bpost en de Staat, overeenkomstig de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen. Bij de inwerkingtreding van dit contract, is de uitdiepingsovereenkomst van 21 november 2017 van toepassing op de financiële en administratieve behandeling van boetes.

- (k) de verkoop of promotie van biljetten voor openbaar of gedeeld vervoer, op verzoek van de vervoersbedrijven, volgens de voorwaarden en tarieven bepaald in de tussen bpost en de betrokken openbaar vervoersbedrijven gesloten uitdiepings-overeenkomsten.

Art. 37 Vergoeding

- 37.1 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. 38. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.
- 37.2 In afwijking van Art. 37.1 kan de financiering van de diensten beschreven in Art. 36 (a), (c), (e), (f), (j), en (k) bepaald worden in uitdiepingsovereenkomsten tussen de Staat en bpost.

Art. 38 Berekening van de vergoeding

- 38.1 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.
- 38.2 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. 39 Klantentevredenheid

- 39.1 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.
- 39.2 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.

HOOFDSTUK 2 DUURZAAMHEID VAN DE ONDERNEMING**Art. 40 Handvest Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen**

bpost zal een nieuw en ambitieus Handvest Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen opstellen en ondertekenen met de Staat op dezelfde datum van de ondertekening van het Contract (hierna het “Handvest”).

bpost, zoals de Federaal Staat, onderschrijft de doelstellingen van het Federaal Regeerakkoord inzake duurzaamheid, het Nationale Energie- en Klimaat Plan, de European Green Deal (en in het bijzonder de Europese Klimaatwet en de EU-wetgeving die daaruit voortvloeit) en de overeenkomst van Parijs, en zal, in de mate van het mogelijke, de CO₂-uitstoot van zijn activiteiten zoveel mogelijk beperken zodat de temperatuurstijging die eruit voortvloeit, onder de 1,5° blijft.

In het kader van de totstandbrenging van een sociaal gelijk speelveld in de sector van de logistiek en van de pakketten, en gelijktijdig gebaseerd op de wetgevende en regulatoire initiatieven die hiertoe zullen worden genomen, zal bpost een sociale voortrekkersrol spelen op het vlak van duurzaam personeelsbeleid, door onder andere te zorgen voor een constructief sociaal overleg, gezonde arbeidsomstandigheden, voldoende bescherming in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid en een rechtvaardige verloning. Sociale duurzaamheid omvat ook sociale inclusie; bpost is er voor alle burgers. Deze sociale duurzaamheid wordt mogelijk gemaakt door te streven naar economische duurzaamheid op lange termijn, waarbij bpost een voortrekkersrol zal spelen voor de ontwikkeling van e-commerce logistiek in België. In dit kader zullen mede initiatieven genomen worden in overleg met de sector om België een nieuwe ambitie te geven in e-commerce logistiek en België competitief te maken, ten einde de tewerkstelling in deze nieuwe economie te bevorderen en de kleine- en middelgrote bedrijven te ondersteunen.

Binnen het Handvest zal bpost zich ook engageren om rekening te houden met de dimensie van diversiteit en inclusie (waaronder de integratie op de werkplek, de voorkoming van discriminatie en de genderdimensie) in haar beleid. bpost streeft om op termijn een tewerkstellingspercentage van 3% te bereiken voor personen met een handicap gefocuste in haar centrale administratieve ondersteunende diensten op haar hoofdzetel m.b.t. haar taken van openbare dienst en dit waar dit mogelijk is om aangepast werk te voorzien in het kader van haar sociaal duurzaamheidsbeleid. bpost zal hiervoor een actieplan ontwikkelen om deze doelstelling na te streven in het kader van haar sociaal duurzaamheidsbeleid.

bpost zal met dit Handvest op het vlak van economisch, sociaal en ecologisch duurzaamheid een voortrekkersrol spelen naar andere overheidsbedrijven, overheidsinstanties en sectorbedrijven toe.

Het remuneratiebeleid van bpost zal vanaf 2022 in functie van deze nieuwe doelstellingen verder evolueren om een duurzame toekomst te verzekeren aan bpost op lange termijn op economisch, sociaal en ecologisch vlak. Dit nieuwe remuneratiebeleid zal worden voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in mei 2022.

bpost en de Belgische Staat zullen in het Handvest nadere bepalingen uitwerken o.a. met betrekking tot bovenvermelde doelstellingen, de nood om daarvoor een roadmap en actieplan op te stellen, de financiering van de maatregelen en de rapportering.

Het Handvest zal worden gepubliceerd op de website van bpost.

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.

Art. 43 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.

Art. 44 Bestemming van de winst

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

Art. 45 Kantoren en database voor adressen

De databases voor de identificatie van fysieke distributiepunten en de identificatie van de bestemmelingen 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, na het gemotiveerd advies van het BIPT.

Art. 46 Uitdiepingsovereenkomsten

46.1 Uitdiepingsovereenkomsten zoals bedoeld in dit Contract, worden door bpost met de betrokken partijen en/of administratieve overheden onderhandeld.

- 46.2 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. 47 Sancties bij niet-naleving

- 47.1 Wanneer één van de partijen bij dit Contract de clausules ervan (met uitzondering van de niet-naleving van Art. 18, Art. 19, Art. 26 en Art. 33 Art.) 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.
- 47.2 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.
- 47.3 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.
- 47.4 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.
- 47.5 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. 48 Overmacht

- 48.1 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.
- 48.2 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. 49 Inwerkingtreding en looptijd**

Het Contract treedt in werking op 1 januari 2022, voor een termijn van vijf jaar. Dit doet geen afbreuk aan de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Uiterlijk op 1 januari 2025 stuurt bpost een aangetekende brief aan de Minister bevoegd voor Overheidsbedrijven met de vraag of de Staat het in hoofdstuk 3 vermelde retail-netwerk substantieel wenst te verminderen bij het verstrijken van dit Contract. Aanzienlijke vermindering betekent een vermindering met meer dan 20% van het retail-netwerk. De Minister brengt bpost hiervan op de hoogte binnen de 3 maanden na ontvangst van het verzoek; deze termijn wordt opgeschort indien de regering niet in volle macht is. Indien blijkt dat de Staat een dergelijke vermindering wenst, verbinden beide partijen zich ertoe de verplichtingen van het Contract te goeder trouw opnieuw te evalueren teneinde de herstructureringskosten die met het einde van het Contract gepaard gaan, tot een minimum te beperken.

Art. 50 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. 49.

* * *