

# BRUPOST: BEHEER VAN DE UITGAANDE POST BIJ DE ADMINISTRATIES EN INSTELLINGEN VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Conclusie van het overzicht van de verwerking van de uitgaande post bij 104 gewestelijke en lokale instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2021)

# EEN STUDIE OM EEN OVERZICHT OP TE MAKEN VAN DE BEHEERSPROCESSEN VOOR DE POST IN HET BRUSSELS GEWEST

- Het doel van deze studie uit 2021 was het opmaken van een overzicht van de **verzendings- en ontvangstprocessen van de post in de Brusselse entiteiten**.
- easy.brussels heeft het consultancybureau Gartner de opdracht gegeven deze studie uit te voeren.
- Kwantitatieve analyse:
  - 104 gewestelijke en lokale instellingen werden geselecteerd om de behoeften in het Brussels gewest te vertegenwoordigen en hebben een Brupost-vragenlijst ontvangen om hun hoeveelheid post en de manier waarop deze wordt beheerd in kaart te brengen.
  - 43 vragenlijsten werden ingevuld en gebruikt om de gegevens van de 104 instellingen te extrapoleren.
- Kwalitatieve analyse: naast de kwantitatieve vragenlijst ontvingen 10 instellingen een aanvullende vragenlijst, gevolgd door een interview van een uur om meer kwalitatieve kwesties in verband met het beheer van hun post te bespreken (focusgroep)

# 43 INSTELLINGEN HEBBEN DE KWANTITATIEVE VRAGENLIJST INGEVULD EN 10 INSTELLINGEN HEBBEN DAARNAAST DEELGENOMEN AAN DE KWALITATIEVE FOCUSGROEP

## 15 gewestelijke instellingen

### Gewestelijke administraties

- GOB Fiscaliteit - *Focusgroep*
- GOB - *Focusgroep*
- GOB Stedenbouw en Erfgoed

### ION's

- Leefmilieu Brussel - *Focusgroep*
- Innoviris - *Focusgroep*
- BRUGEL
- Bruxelles Formation
- Brussel Preventie en Veiligheid
- CIBG
- citydev.brussels
- Woningfonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- perspective.brussels
- Haven van Brussel
- DBDMH
- Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij

## 28 lokale instellingen

### Gemeenten

- GB Jette - *Focusgroep*
- GB Schaarbeek - *Focusgroep*
- GB Sint-Pieters-Woluwe - *Focusgroep*
- GB Anderlecht
- GB Vorst
- GB Ganshoren
- GB Elsene
- GB Sint-Gillis
- GB Sint-Joost-ten-Node
- GB Watermaal-Bosvoorde
- GB Sint-Lambrechts-Woluwe

### OCMW's

- OCMW Sint-Gillis - *Focusgroep*
- OCMW Evere
- OCMW Vorst
- OCMW Ganshoren
- OCMW Jette
- OCMW Koekelberg
- OCMW Sint-Jans-Molenbeek

- OCMW Sint-Joost-ten-Node
- OCMW Ukkel
- OCMW Watermaal-Bosvoorde

### Ziekenhuizen

- IRIS-net - *Focusgroep*

### Intercommunales

- Vivaqua - *Focusgroep*
- Sibelga

### OVM's

- Comensia
- Anderlechtse Haard

### Politiezones

- PZ Zuid

### Andere lokale instellingen

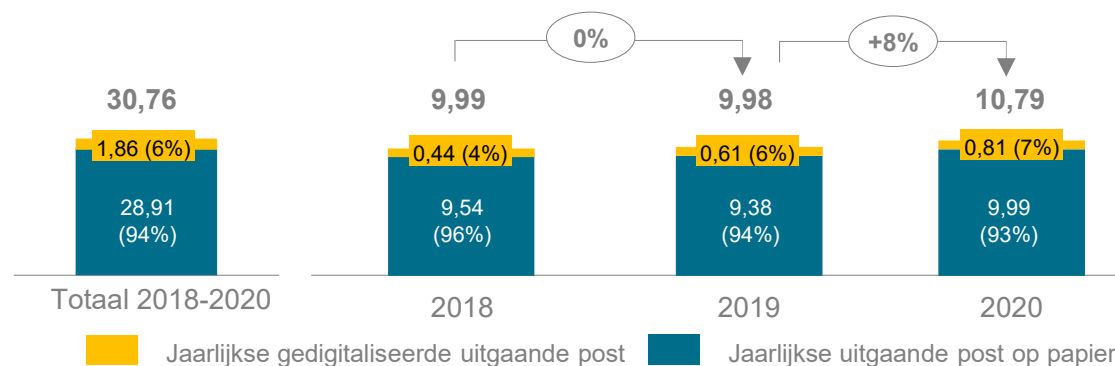
- Vereniging "De Brusselse Keukens"

# NA EXTRAPOLATIE SCHATTEN WE DAT DE 104 INSTELLINGEN TUSSEN 2018 EN 2020 PER JAAR ONGEVEER 10M BRIEVEN HEBBEN VERZONDEN MET EEN GEMIDDELDE KOSTPRIJS VAN €1,84/ZENDING, PERSONEELSKOSTEN NIET MEEGEREKEND

## Uitgaande post

Hoeveelheid uitgaande post op papier en digitaal

(in miljoen eenheden)

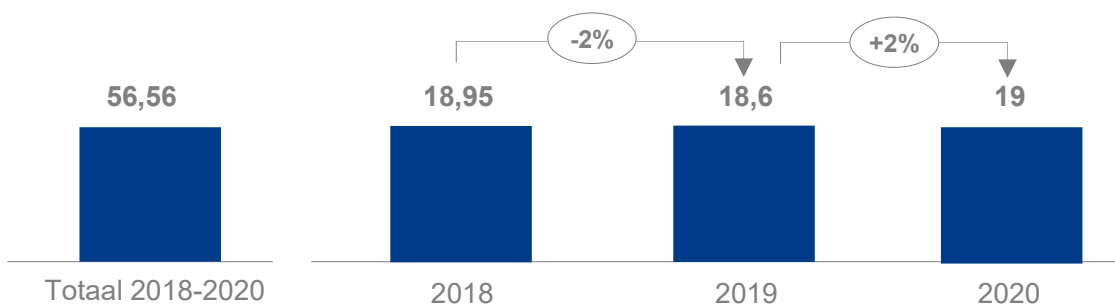


Gemiddelde 2018-2020

8,4 brieven /inw. per jaar

Totale financiële kosten voor de verwerking van uitgaande post (personeelskosten niet meegerekend)

(in miljoen euro)



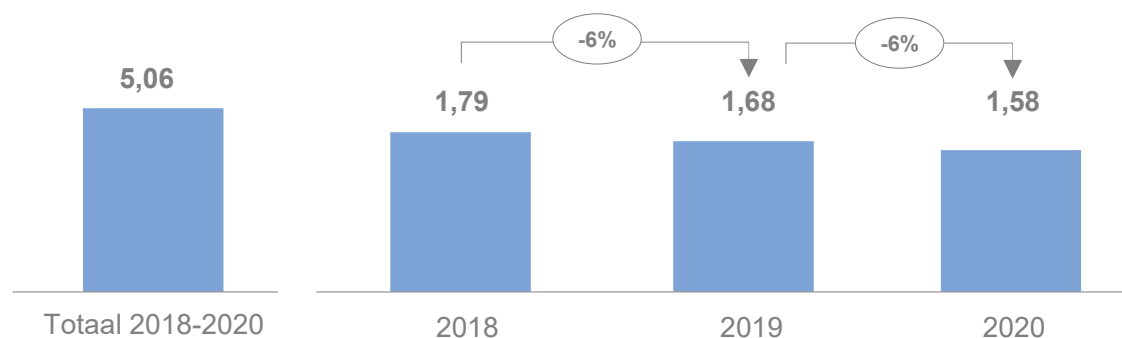
€ 1,84/zending

# NA EXTRAPOLATIE SCHATTEN WE DAT DE 104 INSTELLINGEN TUSSEN 2018 EN 2020 PER JAAR ONGEVEER 1,6M BRIEVEN HEBBEN ONTVANGEN MET EEN GEMIDDELDE KOSTPRIJS VAN €0,11/ZENDING, PERSONEELSKOSTEN NIET MEEGEREKEND

## Binnenkomende post

Hoeveelheid binnenkomende post op papier

(in miljoen eenheden)

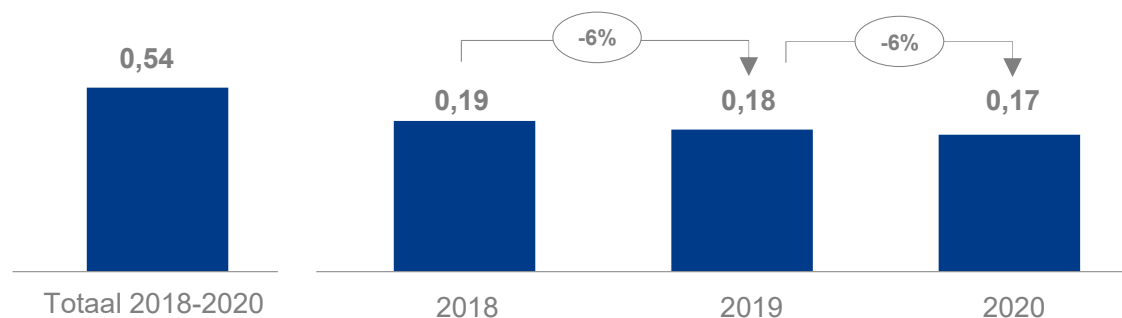


Gemiddelde 2018-2020

1,4 brieven /inw. per jaar

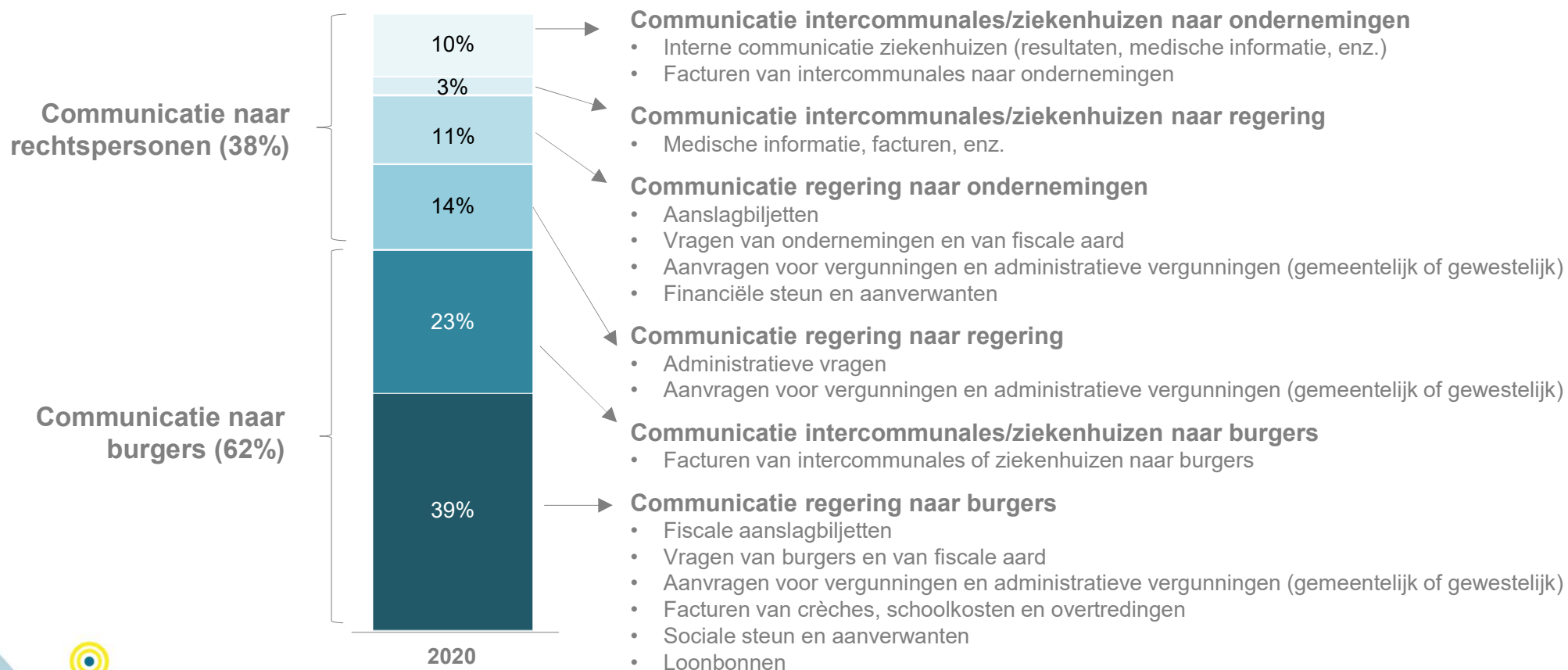
Totale financiële kosten voor de verwerking van binnenkomende post (personeelskosten niet meegerekend)

(in miljoen euro)



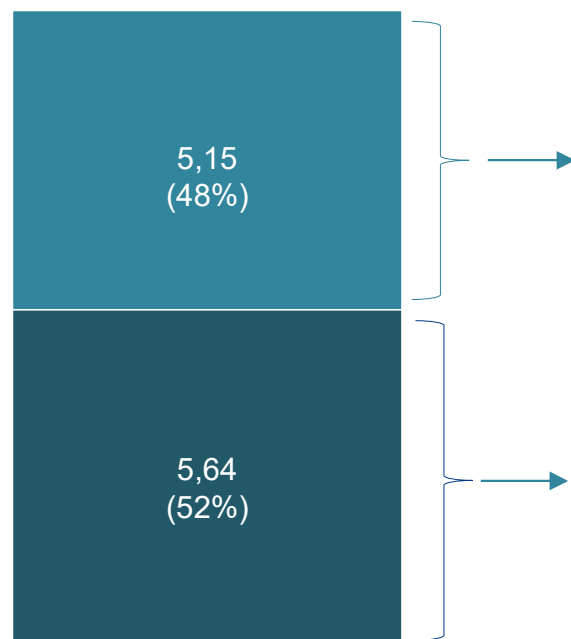
€ 0,11 /papieren zending

## 62% VAN DE BRIEVEN WERD VERSTUURD NAAR BURGERS, TEGENOVER 38% NAAR RECHTSPERSONEN (ONDERNEMINGEN, VERENIGINGEN, ...)



# IN 2020 WERD 52% VAN DE ZENDINGEN VERSTUURD DOOR 5 BRUSSELSE INSTELLINGEN "MET GROTE HOEVEELHEDEN"

Aantal verstuurd brieven in 2020 (miljoenen zendingen)



**48% van de hoeveelheden in 2020 werd verstuurd door 99 instellingen met beperkte hoeveelheden:**

- Gewestelijke administraties
- Gemeentebesturen, excl. Stad Brussel
- OCMW's
- OVM's
- Politiezones
- Gewestelijke ION's
- Vzw's en andere Brusselse organisaties

De meeste van deze instellingen hebben geen toegang tot DSP-diensten (met uitzondering van de GOB)

**52% van de hoeveelheden in 2020 werd verstuurd door 5 instellingen met grote hoeveelheden:**

- Intercommunales:
- Vivaqua (1,5M zendingen)
- Sibelga (0,9M)
- Gewestelijke administraties: Brussel Fiscaliteit (1,4M)
- IRIS-ziekenhuizen (1,5M)
- Stad Brussel (0,3M)

Deze instellingen hebben toegang tot DSP-diensten

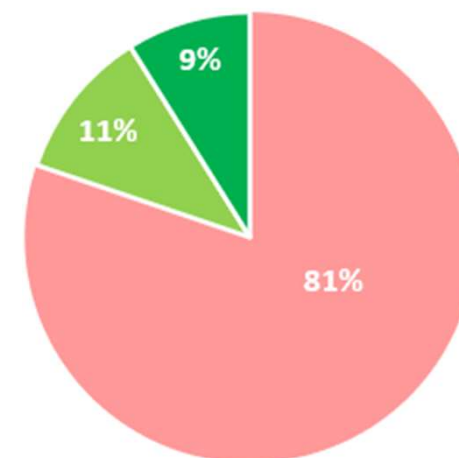
Opmerkingen:

- In 2020 werd niet alle post van deze 5 instellingen door een partner verwerkt
- De IRIS-ziekenhuizen gebruiken een zeer groot deel niet-gedigitaliseerde diensten van de partner, die (wat betreft kosten per zending) meer lijken op interne verwerking

## ER BESTAAN IN HET BRUSSELS GEWEST DRIE SOORTEN VERWERKING VOOR UITGAANDE POST

- **Interne** verwerking **op papier**: brieven die op papier worden verstuurd en intern worden voorbereid (drukken, in enveloppen steken, ...) door de verschillende diensten
- **Externe** verwerking **op papier**: de brieven worden in digitaal formaat naar een externe dienstverlener gestuurd, die zorgt voor het printen, het voorbereiden en het inbrengen in het postnetwerk.
- **Digitale** verwerking: elektronisch verstuurd door de instellingen (e-mail)

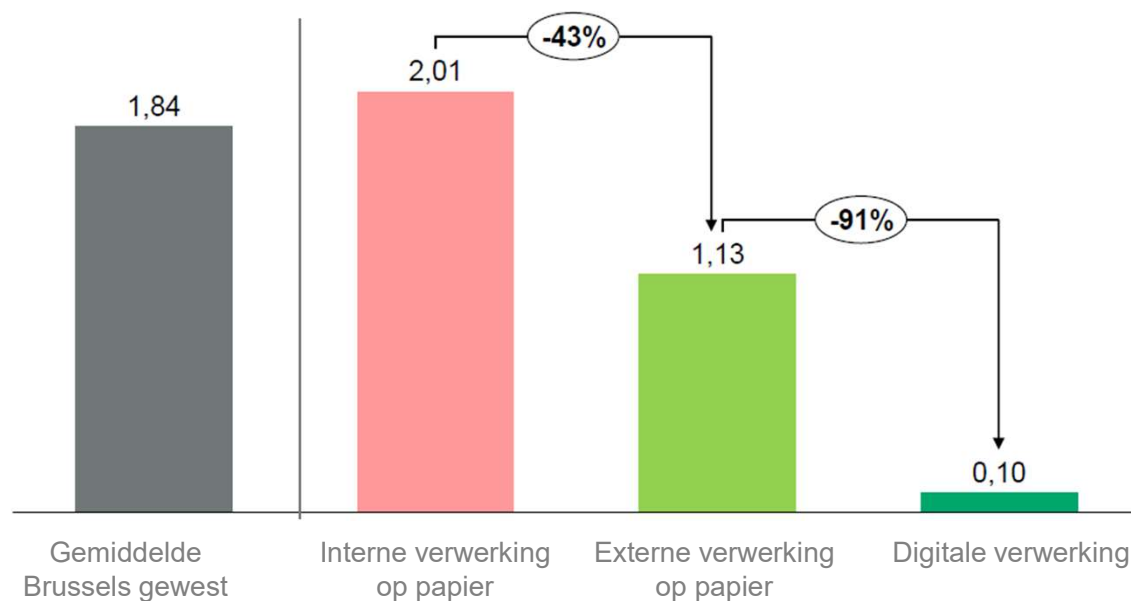
Verdeling van de hoeveelheid uitgaande post per soort verwerking (2020)





# EEN GEMIDDELDE KOSTPRIJS PER ZENDING DIE DAALT DOOR HET DIGITALISEREN EN HET GECENTRALISEERD VOORBEREIDEN VAN DE POST

Gemiddelde  
kostprijs/uitgaande post  
volgens de soort verwerking  
(€ - zonder VTE-kosten)



# HOEWEL ER BINNEN DE INSTELLINGEN AL VERSCHIEDENE INITIATIEVEN LOPEN OM DE POST (EN DE BIJBEHORENDE ADMINISTRATIEVE PROCESSEN) TE DIGITALISEREN, ZIJN ER BELEMMERINGEN VOOR DE DIGITALISERING EN CENTRALISERING VAN UITGAANDE POST



	Wettelijke beperkingen	Technische beperkingen	Gebruikersbeperkingen	Beleidsbeperkingen
<b>Digitalisering van de flows</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Papieren drager</b> verplicht voor bepaalde soorten communicatie</li> <li>• <b>Manuele ondertekening</b> verplicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Te hoge installatie- en gebruikskosten</b> van digitale oplossingen</li> <li>• <b>Wettelijke archiveringstermijn</b> voor ondertekende documenten</li> <li>• <b>Invoering</b> van een bevestigingssysteem voor e-mailadressen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Voorkeur van de burgers</b> voor een papieren drager</li> <li>• Gebruik van eBox burger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wens van sommige instellingen om "<b>fysiek bereikbaar</b>" te blijven</li> <li>• <b>Beperkte aanwezigheid van digitale competenties</b> binnen de instellingen; noodzakelijke aanwerving van specifieke rollen voor digitale postverwerking</li> </ul>
<b>Centralisering van de flows via een externe partner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manuele ondertekening</b> verplicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beperkte hoeveelheid brieven (echt voordeel bij &gt; 200.000 brieven)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beperkte competenties</b> in het opstellen van contracten</li> <li>• Beperkte mate van samenwerking tussen instellingen</li> <li>• Beperkt <b>changemanagement</b></li> </ul>