

**Advies van de Raad van het BIPT  
van 11 maart 2020  
betreffende  
het voorstel van resolutie van de kamer van  
volksvertegenwoordigers van 16 januari 2020  
betreffende de sociale rol van de postbode**

## **INHOUDSOPGAVE**

### Contents

1	Retroacta .....	3
2	Wettelijke basis .....	3
3	Historiek.....	3
4	Consumentenstudie 2015-2016.....	4
4.1	Kwantitatieve studie van 2015 .....	4
4.2	Kwalitatieve studie van 2016.....	6
5	Financiering.....	7
6	Consumentenstudie 2020 .....	7
7	Conclusie.....	7

## 1 Retroacta

1. Op 7 februari 2020 heeft de voorzitter van de commissie Mobiliteit (beslissing genomen tijdens de vergadering van 4 februari 2020) van de kamer van volksvertegenwoordigers, Jean-Marc Delizée, het BIPT gevraagd een advies te formuleren op 'het voorstel van resolutie betreffende de sociale rol van de postbode' met als documentnummer 0945/001, ingediend op 16 januari 2020 door de dames Melissa Depraetere en Anja Vanrobaeys.

## 2 Wettelijke basis

2. Dit advies wordt door het BIPT verleend op basis van artikel 14, §1, 1° van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, volgens hetwelke het BIPT bevoegd is voor '[...] het formuleren van adviezen op eigen initiatief, in de gevallen waarin de wetten en besluiten erin voorzien of op verzoek van de minister of van de Kamer van volksvertegenwoordigers'.

## 3 Historiek

3. Het 5<sup>de</sup> beheerscontract tussen De Staat en bpost liep initieel van 1 januari 2013 tot en met 31 december 2015. In dit beheerscontract waren zowel de universeledienstverplichtingen (hierna: UDV) als de diensten van algemeen economisch belang (hierna: DAEB) en de verdeling van kranten en tijdschriften (hierna: persbedeling) opgenomen.
4. De drie bovenstaande componenten kregen vanaf 1 januari 2016 een verdere invulling.
5. De persbedeling werd zo voor een eerste keer via een openbare aanbesteding toegewezen aan bpost. Deze concessie werd eind 2019 verlengd met twee jaar, tot en met 31 december 2022.
6. Het 6<sup>de</sup> beheerscontract tussen De Staat en bpost nam de DAEB uit het 5<sup>de</sup> beheerscontract over voor een periode van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2020, terwijl het tegelijkertijd de UDV uit het 5<sup>de</sup> beheerscontract verlengde met drie jaar, tot en met 31 december 2018.
7. Met het verlopen van het verlengde termijn van deze UDV uit het 5<sup>de</sup> beheerscontract zijn de UDV hernieuwd via een bijkomend beheerscontract tussen De Staat en bpost, voor een periode van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2023.
8. Gelet op het bovenstaande betekent dit dat de sociale rol van de postbode, die vervat zit in de DAEB binnen het huidige 6<sup>de</sup> beheerscontract, mogelijks aangepast kan worden in een volgende 7<sup>de</sup> beheerscontract tussen De Staat en bpost, dat deze DAEB kan behelzen. De sociale rol van de postbode of de verdere invulling die men eraan zou kunnen geven is een DAEB en geen universele dienst.<sup>1</sup> Dit 7<sup>de</sup> beheerscontract zou zo kunnen lopen vanaf 1 januari 2021. Een andere mogelijkheid is een aanpassing of verlenging van het huidige, 6<sup>de</sup> beheerscontract.

---

<sup>1</sup> De kernbevoegdheid van het BIPT richt zich, in tegenstelling tot de DAEB, op de UDV.

9. Een grafische weergave van bovenstaande analyse kan u hieronder terugvinden.



## 4 Consumentenstudie 2015-2016

10. Om een eventuele verdere toekomstige invulling te geven aan de sociale rol van de postbode kan het BIPT verwijzen naar eigen studies uitgevoerd die peilen naar de wensen van consumenten van postdiensten in België. Het BIPT heeft in 2015 een kwantitatieve studie toegewezen aan M.A.S. naar de behoeften van de postale eindgebruiker.<sup>2,3</sup> In 2016 heeft het BIPT daaropvolgend een kwalitatieve studie uitgeschreven, dat uitgevoerd is voor Why5Research NV, met als doel een diepgaandere analyse te verrichten naar deze consumentenperspectieven.<sup>4,5</sup>

### 4.1 Kwantitatieve studie van 2015

11. In de kwantitatieve studie werden geen specifieke vragen betreffende de sociale rol van de postbode opgenomen. Er zijn evenwel vragen gesteld die de discussie rond de sociale rol van de postbode kunnen kaderen.
12. Op de vraag wat men zou denken als zijn/haar post – in plaats dat deze bezorgd wordt in zijn/haar brievenbus thuis –, zou afgeleverd worden in een beveiligde, waterdichte brievenbus in een centraal punt zoals het treinstation, een winkelcentrum, het stads- of dorpscentrum, antwoordde 45% sterk gekant te zijn tegen dit idee en nog eens 26% eerder gekant.<sup>6</sup> 7 op 10 van de respondenten konden zich dus niet vinden in dit voorstel.

<sup>2</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT van 8 december 2015 betreffende de uitvoering van een statistische enquête en analyse betreffende de voorkeuren, de behoeften en de betalingsbereidheid van de binnenlandse particuliere en professionele gebruikers van verrichtingen die onder de universele postdienst vallen.

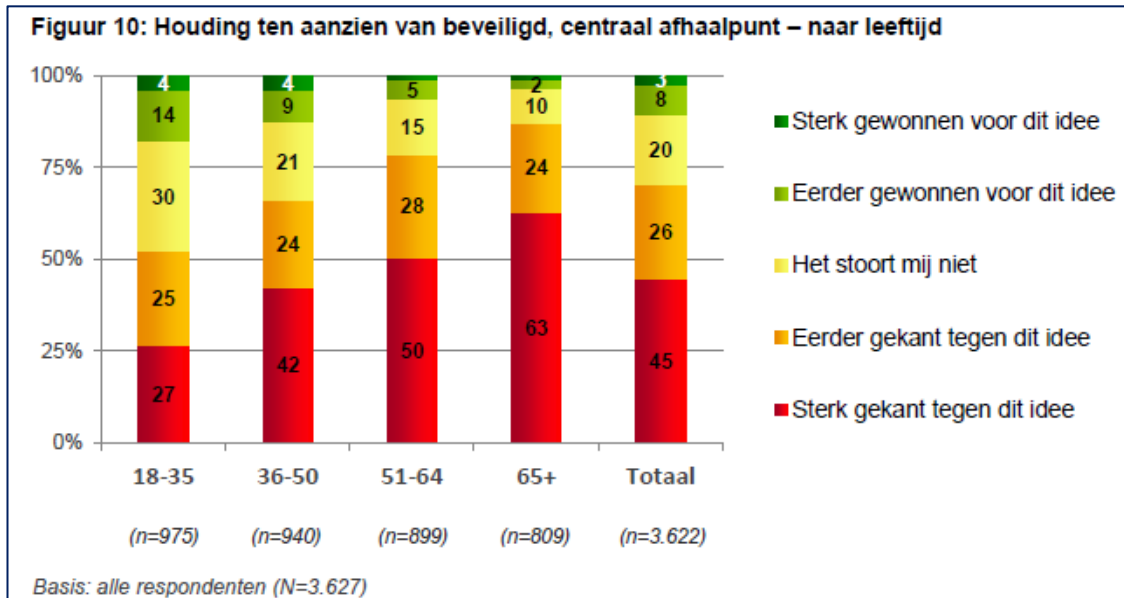
<sup>3</sup> Deze studie is gericht naar een analyse in de breedte en is statistisch representatief voor het Belgische landschap van residentiële en professionele postale eindgebruikers.

<sup>4</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT van 7 februari 2017 betreffende de kwalitatieve studie naar consumentenperspectieven binnen de Belgische postale markt.

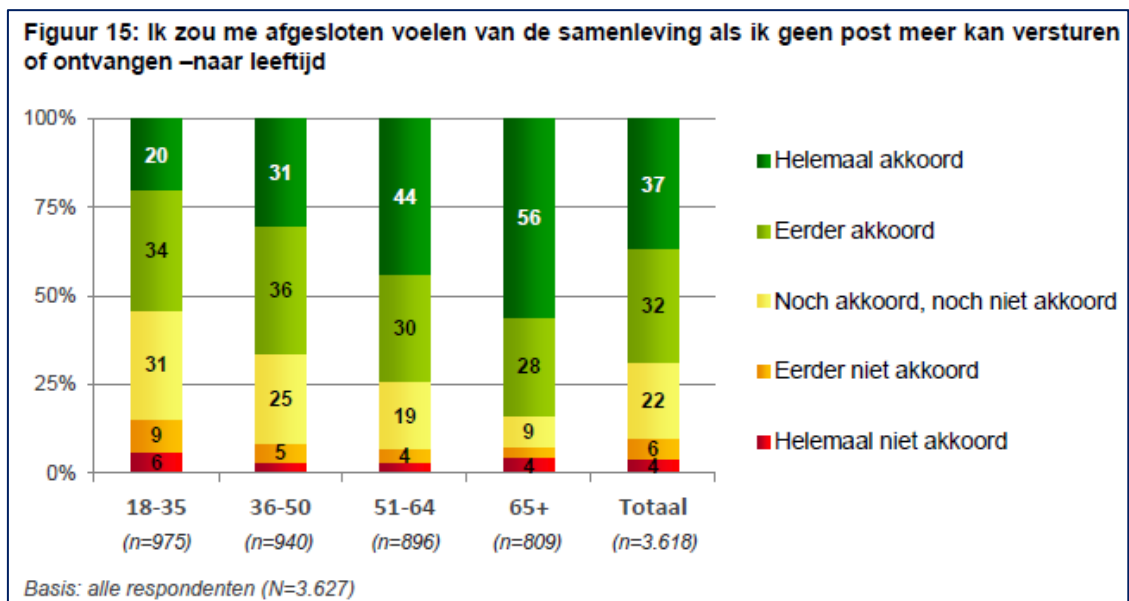
<sup>5</sup> Deze studie is gericht naar een analyse in de diepte en in inhoudelijk representatief voor het Belgische landschap van residentiële en professionele postale eindgebruikers.

<sup>6</sup> Zie bladzijde 21 van de studie.

13. Het gewonnen of gekant zijn tegen dit idee stond duidelijk in relatie tot de leeftijd van de respondenten: hoe ouder men is, hoe meer men gekant is tegen het idee van de beveiligde brievenbus op locatie:



14. 69% van de ondervraagden zou zich afgesloten voelen van de samenleving als ze geen post meer zou kunnen versturen of ontvangen; 22% gaat noch akkoord, noch niet akkoord, en 10% van de respondenten zou zich niet afgesloten voelen als ze geen post meer zouden kunnen versturen of ontvangen.<sup>7</sup> Ook hier was er een vrij sterk verband met de leeftijd van de respondent: hoe hoger de leeftijd van de respondent, hoe meer men akkoord ging met voornoemde stelling:



<sup>7</sup> Zie bladzijden 24-25 van de studie.

## 4.2 Kwalitatieve studie van 2016

15. Ook uit de kwalitatieve studie kwamen enkele interessante bevindingen naar voor omtrent de sociale rol van de postbode.
16. Postale diensten gingen algemeen gezien voor de respondenten over efficiëntie en betaalbaarheid. Voor een deel van deze respondenten hoorden sociale cohesie, dienstverlening van de maatschappij naar haar burgers toe en inclusiviteit voor alle leeftijden en bevolkingsgroepen echter ook thuis binnen postale diensten.<sup>8</sup> Enkele quotes hieromtrent:
- *"We verwachten van postdiensten dat ze snel, flexibel en vriendelijk zijn."*
  - *"Ca doit rester un service accessible, au public, et à tout le public."*
  - *"De post is voor mij een vorm van dienstverlening die ervoor iedereen moet zijn."*
  - *"On attend que les services postaux sont rapide, fiable, sécurisé et tous les jours ouvrables."*
17. Hoewel de sociale rol van de postbode in de perceptie van gebruikers erg is afgevlakt, kwam uit de studie naar voor dat veel respondenten groot belang hechtten aan de stabiliteit van de brievenbedeling: men weet wie er gaat langskomen, min of meer op gelijke uren, men weet dat het (bijna) dagelijks gebeurt,... Hoewel het belang gedaald is, wordt het toch nog ervaren als een fundamenteel contact met de buitenwereld.<sup>9</sup> Enkele quotes hieromtrent:
- *"Je weet niet meer wie wanneer komt. De postbode van vroeger bestaat niet meer."*
  - *"Moi j'aime bien avoir le côté humain. Avant le facteur avait un rôle social. Le rôle de poste est être connecté au monde."*
  - *"Die persoonlijke band is er niet meer, op één jaar heb je misschien 10 verschillende facteurs."*
18. Gebruikers uit eerder landelijk gebied gaven aan dat de rol van de postbode voor hen aansluit bij de klassieke sociale rol met een vaste postbode waarmee een persoonlijke band opgebouwd is en die tijd heeft voor sociaal contact:<sup>10</sup>
- "Voor sommigen sluit [de rol van de postbode] nog meer aan bij de meer sociale rol uit het verleden (meer continuïteit, persoonlijke band, tijd voor een babbel)."*
19. Gepensioneerde gebruikers gaven, naarmate ze ouder en meer geïsoleerd werden, dat ze last ondervonden van de (in hun perceptie) dalende sociale functie met de postbode omdat dit voor hen één van de weinige contacten met de buitenwereld is.<sup>11</sup>
20. Why5Research NV deed als beleidsaanbeveling,<sup>12</sup> betreffende de sociale rol van de postbode, om deze op te waarderen teneinde de wat verloren gegane functie van ondersteuning van sociale cohesie te herstellen: cf. laten aanbellen bij meer geïsoleerde personen, meenemen van post (pakjes/brieven) of andere zaken, etc. Deze beleidsaanbeveling ligt in lijn met het voorstel van resolutie.

---

<sup>8</sup> Zie bladzijde 13 van de studie.

<sup>9</sup> Zie bladzijde 20 van de studie.

<sup>10</sup> Zie bladzijden 13-14 van de studie.

<sup>11</sup> Zie bladzijde 15 van de studie.

<sup>12</sup> Zie bladzijde 44 van de studie.

## 5 Financiering

21. Het voorstel van Resolutie vermeldt onder punt 3 "dat de extra taken die de postbode en bpost zelf krijgen toebedeeld om de sociale rol voldoende te vervullen, dat de federale overheid hier financiële compensatie tegenover zet;". Indien er extra taken zouden worden toebedeeld aan bpost dienen deze vooreerst overeen te stemmen met de principes van proportionaliteit en noodzakelijkheid en (on)toereikendheid van de markt die gelden in de definiëring van DAEB en dient er thans verder inderdaad volledige duidelijkheid en transparantie te zijn in een de afzonderlijke sectie van het beheerscontract inzake de compensatie die precies tegenover een dergelijk dienstverlening staat.

## 6 Consumentenstudie 2020

22. Het BIPT heeft eind 2019 een nieuwe (geïntegreerde) consumentenstudie uitgeschreven, dat toegewezen werd aan Ipsos NV. De methodologie van deze studie is aangepast in die zin dat het kwalitatieve luik vooraf zal gaan aan het kwantitatieve luik.<sup>13</sup> Ipsos NV zal eind 2020 een studierapport opleveren dat zowel het kwalitatieve luik (waarvan de uitvoering momenteel loopt) als het kwantitatieve luik behelst. De sociale rol van de postbode zal in beide luiken behandeld worden, waarbij in de kwalitatieve studie extra aandacht is voor kwetsbare residentiële postale eindgebruikers.

## 7 Conclusie

23. Postbodes lijken een sociale functie te blijven behouden in de inclusiviteit van de Belgische samenleving. Op basis van voormelde studies, uitgevoerd in opdracht van het BIPT, blijkt dat vooral gebruikers uit eerder landelijk gebied en kwetsbare gebruikers het belang van een (bijkomende) sociale invulling van de rol van de postbode benadrukken.
24. Verder lijkt het aangewezen dat een algemene definiëring van de sociale rol van de postbode in een beheerscontract geen lokale gemeentelijke initiatieven in de weg staat.

Axel Desmedt  
lid van de Raad

Jack Hamande  
lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
voorzitter van de Raad

---

<sup>13</sup> Het betreft dus een evolutie van een *sequential explanatory research design* naar een *sequential exploratory research design*.