

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Studie naar de noden van de gebruikers van postdiensten in België: Belg ziet geen nood in prior brievenpost of pakjeslevering op dezelfde dag als de bestelling

Brussel – 14 augustus 2026. Het BIPT heeft een nieuwe studie laten uitvoeren naar de behoeften en verwachtingen van particuliere en professionele gebruikers van postdiensten in België. De studie biedt een actueel beeld van hoe consumenten en ondernemingen de postdiensten vandaag gebruiken en welke evoluties zich aftekenen. Gebruikers zien weinig meerwaarde in een snelle levering van brieven en pakjes. Wel verwachten particulieren nog steeds dat, ondanks het lage aantal brieven, deze nog steeds thuis geleverd worden. Ook voor pakketleveringen wordt de voorkeur gegeven aan thuislevering. De maatschappelijke rol van de postbode is sterk gewaardeerd. Een ruime meerderheid van de respondenten is voorstander van extra dienstverlening voor sociaal kwetsbaren.

Deze studie kadert in de wettelijke opdracht van het BIPT om de universele postdienst regelmatig (laatst in 2020) te evalueren en na te gaan of deze blijft aansluiten bij de veranderende behoeften van de eindgebruikers.

De studie bevestigt dat het gebruik van brievenpost sterk blijft afnemen. In 2025 verstuurt nog slechts 22% maandelijks een brief, vijf jaar terug was dat nog 41%. Ook het ontvangen van brieven neemt af: 84% ontvangt wekelijks post, tegenover 90% in 2020. Particuliere gebruikers vinden een thuislevering daarbij essentieel. Een dag+1 levering heeft geen meerwaarde voor particuliere eindgebruikers bij niet-dringende standaardbrieven. Een dag+3 levering is de optimale leveringstermijn. Tegelijk wordt een levering vanaf dag+5 wordt door alle leeftijdsgroepen als volledig onaanvaardbaar beschouwd. Oudere Belgen (55+) zijn het meest kritisch over langere levertijden zoals dag+5 of later.

Tegelijk blijft het belang van pakketten toenemen. Bijna twee derde van de particulieren ontvangt maandelijks een pakket, bij voorkeur thuis. Zij tonen zich meer bereid om gebruik te maken van alternatieve leveringslocaties, zoals postpunten en pakketautomaten, al is de keuze voor pakketautomaten nog sterk verbonden aan een financiële prikkel. Langere leveringstermijnen voor pakjes, vb. een dag+3-levering, wordt nu breed geaccepteerd, terwijl levering op dezelfde dag als onnodig wordt beschouwd.

Verder bevestigt het onderzoek het belang van een toegankelijk postaal netwerk. Postkantoren genieten nu de voorkeur boven postpunten. Dit is een omkering ten opzichte van 2020, toen beide types nog gelijkwaardig werden beoordeeld. De aanvaardbare afstand tot het postaal netwerk hangt sterk af van waar mensen wonen. Particulieren in landelijke gebieden accepteren 2 tot 5 kilometer afstand, terwijl in stedelijke gebieden maximaal 2 kilometer wordt geaccepteerd. Gebruikers staan positief tegenover een uitgebreider dienstenaanbod, waarbij de combinatie met bankdiensten sterk gewaardeerd wordt.

Ook de maatschappelijke rol van de postbode blijft sterk gewaardeerd: een ruime meerderheid van de particuliere gebruikers ondersteunt bijkomende dienstverlening voor sociaal geïsoleerde of minder

mobiele personen. Hieraan gekoppeld, beveelt Ipsos aan om de mogelijkheid voor sociale tarieven voor rouwzegels te onderzoeken, gezien 40% van de lagere inkomens let op de kosten bij het versturen van rouwbrieven. Verder dient de sociale rol van de postbode behouden te blijven, rekening houdende met het belang van het dagelijks contact en assistentie bij kwetsbare groepen.

De resultaten van deze studie vormen voor het BIPT een belangrijke basis voor de evaluatie van de universele postdienst en zullen bijdragen aan toekomstige beleidsaanbevelingen en adviezen, zodat de postdienstverlening ook in een snel veranderende markt blijft beantwoorden aan de behoeften van burgers en ondernemingen.

Hoe werd deze studie uitgevoerd?

Marktonderzoeksbedrijf Ipsos zette een onderzoek op in opeenvolgende fasen, waarbij elke fase voortbouwde op de vorige. In een eerste fase werd kwalitatief onderzoek uitgevoerd via tien focusgroepen met particuliere gebruikers, twintig diepte-interviews met professionele gebruikers en twintig diepte-interviews met kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen, anderstaligen en personen met een chronische aandoening. De inzichten uit deze fase vormden de basis voor een grootschalig kwantitatief onderzoek. In de tweede fase namen 3.228 respondenten deel aan de enquête, waaronder 1.949 particuliere en 1.279 professionele eindgebruikers. Dankzij deze omvangrijke en representatieve steekproef zijn de resultaten statistisch robuust en representatief voor beide doelgroepen in België.

Voor meer informatie:



Jimmy Smedts | Woordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Allianz Tower - Koning Albert II-laan 32 bus 10 | 1000 Brussel

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.bipt.be**

