

BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Postgebruikers willen een kwaliteitsvolle dienstverlening en staan open voor meer moderne postale toepassingen

Brussel, 21 februari 2017 - Uit een kwalitatieve studie¹ van het BIPT blijkt dat brievenpost inmiddels in verregaande mate gefunctionaliseerd is, waardoor de emotionele waarde van postzendingen is overgenomen door pakjes. Voorts hechten postgebruikers belang aan een fijnmazig, zorgvuldig gelokaliseerd netwerk van toegangspunten (postkantoren, postpunten, rode brievenbussen). Gebruikers zijn over het algemeen tevreden over het huidige postale netwerk, maar zijn dat minder over de dienstverlening binnen de postkantoren zelf. De perceptie heerst bij de postale gebruiker dat de aanbieder van de universele dienst mee dient te evolueren inzake efficiënte dienstverlening. Daarom staan zij open voor moderne postale toepassingen en voor bepaalde wijzigingen aan het universele dienstenaanbod.

Het BIPT publiceert driejaarlijks een studie betreffende de behoeften van postale gebruikers. Diverse categorieën van postale gebruikers werden eind 2016 bevraagd om een totaalbeeld van de consumentenperspectieven te bekomen inzake de universele postdienst in België. Het doel van het onderzoek was om eventuele gewijzigde behoeften van gebruikers en bepaalde trends vanuit consumentenperspectief in kaart te brengen. Enkele vragen die centraal in de context van deze studie staan zijn bijvoorbeeld: Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de universele postdienst? Wat is de waarde van de verschillende onderdelen van de universele postdienst? Hoe staan postgebruikers t.a.v. veranderingen in de universele dienstverlening van bpost?

Postale gebruikers zijn over het algemeen tevreden over het huidige **postale netwerk**. Ze hechten veel belang aan een fijnmazig, zorgvuldig gelokaliseerd netwerk van toegangspunten tot postale diensten. Het gaat hierbij zowel om rode brievenbussen voor verzending als postpunten en postkantoren. Toch zijn er heel wat frustraties van postgebruikers over de dienstverlening binnen de postkantoren: de belangrijkste zijn de lange wachtrijen. Deze zijn veelal te wijten aan een gebrek aan geopende loketten en een gebrek aan scheiding in de wachtrij al naargelang de benodigde diensten. Een systeem van gescheiden stromen wordt geapprecieerd, maar lijkt nog te weinig voor te komen in de praktijk. Nog een barrière vormen de beperkte (en rigide) openingsuren van postkantoren. Op zaterdag verwachten particuliere gebruikers een maximumbezetting omdat ze net dan tijd vrij hebben voor een bezoek aan het postkantoor. Postpunten worden over het algemeen erg gewaardeerd.

De studie stelt een verregaande functionalisering van **brievenpost** vast. De administratieve functie primeert. Brieven worden geassocieerd met administratie (facturen, verzekeringen,...) en onaangename berichten (bv. aangetekende zendingen). Slechts een minderheid hecht nog grote emotionele waarde aan brievenpost, tenzij occasioneel bv. voor een vakantiekaart. Een

¹ Kwalitatief onderzoek is een empirische onderzoeksmethode met als doel onderliggende beweegredenen en percepties inzake bepaalde onderwerpen op een wetenschappelijk verantwoorde manier in kaart te brengen.

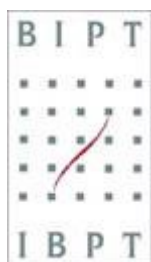
belangrijk gevolg hiervan is dat het gevoel van 'urgentie' van brievenpost sterk gedaald is. De verzendingstermijn van D+1 voor reguliere brievenpost blijkt geen absolute noodzaak voor postale gebruikers. Een D+2 standaarddienst is een scenario dat de postale gebruiker bereid is te accepteren, zolang dit gepaard gaat met een optie van een D+1 premiumdienst. Voor aangetekende zendingen speelt urgentie wél een rol. Zij worden overigens als één van de meest belangrijke postdiensten beschouwd, hoewel gebruikers het huidige proces ervan niet soepel genoeg vinden. Postale gebruikers staan namelijk erg open voor moderne postale toepassingen (bv. track & tracing, zelf printen van zegels, ...). Gebruikers verwachten dat de toenemende digitalisering de brievenpost tot een 'niche'-dienst zal herleiden en dat de pakjesmarkt nog verder zal evolueren.

Pakjes worden steeds meer gezien als de referentie voor postdiensten en hebben de emotionele rol van brievenpost grotendeels overgenomen. Gebruikers wensen een sterke rol van de aanbieder van de universele postdienst (op dit moment is dit bpost) op de pakjesmarkt, waarbij die de ruimte krijgt om zo concurrentieel mogelijk te zijn via maximale flexibiliteit (bv. bepalen van leveringsmoment). De postpakketautomaten zijn relatief onbekend, maar de particulieren die het reeds gebruiken, zijn overtuigd over de werking en het gemak ervan. Ook vrije beroepen en KMO's zijn reeds sterk overtuigd van het gebruiksgemak van postpakketautomaten.

De daling van de postvolumes en de opkomst van alternatieven voor de traditionele post worden intuïtief door gebruikers sterk aanvoeld. Men begrijpt dat dit de aanbieder van de universele postdienst onder druk zet, waardoor die op zoek moet naar richtingen om performant te blijven. Men vindt het ook goed dat studies zich daar proactief over buigen. Over het algemeen bestaat de perceptie bij de postale gebruiker dat **de aanbieder van de universele dienst mee dient te evolueren inzake efficiënte dienstverlening** zoals alle overige postale operatoren.

Als **toekomstige wijziging in het universele dienstaanbod** zou de verlaging van de bedelingsfrequentie (naar vier tot zelfs drie dagen per week) voor klassieke brievenpost voor de postale gebruikers het meest aanvaardbare scenario zijn. Eveneens zou het voor KMO's aanvaardbaar zijn om bulkpost (brieven opsturen in grote hoeveelheden) te schrappen uit de universele postdienst, hoewel gebruikers vandaag slechts beperkt weten voor welke volumes men in aanmerking komt om betere prijzen te krijgen. Een verdere verkleining van het postaal netwerk zou geen verrassing (meer) zijn voor de gebruikers en zou aanvaardbaar zijn voor gebruikers voor zover de toegangspunten tot dit netwerk zich situeren op zorgvuldig gekozen, goed zichtbare en bereikbare locaties. Het opheffen, tenslotte, van vereiste om het hele grondgebied te bedienen tegen betaalbare en uniforme tarief stuit op sterke weerstand omdat het de inclusiviteit van de universele postdienst in vraag stelt.

Voor meer informatie (voor de journalisten), gelieve contact op te nemen met:



Jimmy Smedts

Woordvoerder / Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel - België

www.bipt.be

