

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 17 DECEMBER 2013
BETREFFENDE DE RESULTATEN VAN DE ENQUÊTE VAN JULI-AUGUSTUS
2013 IN VERBAND MET HET GEDRAG EN DE WENSEN VAN DE
PARTICULIEREN EN DE PROFESSIONELE GEBRUIKERS MET BETREKKING
TOT DE UNIVERSELE POSTDIENST IN BELGIË**

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	3
2. DOEL VAN DE ENQUÊTE.....	3
3. REGELGEVEND KADER INZAKE DE POSTDIENST	4
DE ONTWIKKELING VAN DE INTERNE MARKT VOOR POSTDIENSTEN VAN DE VERENIGING EN DE VERBETERING VAN DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING WORDEN MOMENTEEL GEREGLD DOOR DE EUROPESE RICHTLIJN 97/67/EG VAN 15 DECEMBER 1997 DIE WERD GEWIJZIGD DOOR DE RICHTLIJNEN 2002/39/EG VAN 10 JUNI 2002 EN 2008/6/EG VAN 20 FEBRUARI 2008.....	4
DEZE LAATSTE RICHTLIJN WERD OMGEZET IN BELGIË DOOR DE WET VAN 13 DECEMBER 2010, TOT WIJZIGING VAN ONDER MEER DE WET VAN 21 MAART 1991; ZE PRECISEERT MEER IN HET BIJZONDER DE VOORWAARDEN VOOR LEVERING VAN DE POSTDIENSTEN IN EEN VOLLEDIG GELIBERALISEERDE MARKT.....	4
4. WERKWIJZE	5
4.1. DE STEEKPROEF	6
4.2. DE VRAGENLIJST	6
5. RESULTATEN BETREFFENDE DE PRIVÉGEBRUIKERS	7
5.1. ALGEMENE TEVREDENHEID	7
5.2. ONTVANGEN EN VERSTUURDE VOLUMES	8
5.3. PRIORITEITEN VAN DE PARTICULIERE GEBRUIKERS.....	10
5.3.1. <i>De termijn D+1</i>	10
5.3.2. <i>Bestelling van de brievenpost</i>	11
5.3.3. <i>Prijzen</i>	12
5.4. DE POSTKANTOREN EN DE POSTPUNTEN	12
5.4.1. <i>De bezoekersfrequentie</i>	12
5.4.2. <i>Toegankelijkheid</i>	12
5.5. TEVREDENHEID OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN EN POSTPUNTEN.....	12
5.5.1. <i>Tevredenheid ten opzichte van de postkantoren</i>	12
5.5.2. <i>Tevredenheid ten opzichte van het PostPunt</i>	13
5.6. BEROEP OP ANDERE POSTOPERATOREN.....	14
5.7. INTENTIE OM VAN OPERATOR TE VERANDEREN.....	14
5.8. AANKOPEN VIA INTERNET	14
5.8.1. <i>Frequentie van aankopen via internet</i>	14
6. RESULTATEN BETREFFENDE DE PROFESSIONELE GEBRUIKERS	15
6.1. ALGEMENE TEVREDENHEID	15
6.2. ONTVANGEN EN VERSTUURDE VOLUMES	15
6.3. PRIORITEITEN VAN DE PROFESSIONELE GEBRUIKERS.....	18
6.3.1. <i>De termijn D+1</i>	19
6.3.2. <i>De bestelling van de brievenpost</i>	20
6.3.3. <i>De prijs</i>	21
6.4. DE POSTKANTOREN EN DE POSTPUNTEN	21
6.4.1. <i>De bezoekersfrequentie</i>	21
6.4.2. <i>Toegankelijkheid</i>	23
6.5. TEVREDENHEID OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTKANTOREN EN POSTPUNTEN.....	24
6.5.1. <i>Tevredenheid ten opzichte van de postkantoren</i>	24
6.5.2. <i>Tevredenheid ten opzichte van het PostPunt</i>	24
6.6. BEROEP OP ANDERE POSTOPERATOREN.....	25
6.7. VERVANGING VAN DE PAPIEREN ZENDINGEN DOOR ELEKTRONISCHE ZENDINGEN.....	26
7. CONCLUSIES.....	27
BIJLAGE.....	29
1. GEDETAILLEERDE CIJFERS BETREFFENDE DE PARTICULIEREN.....	29
2. GEDETAILLEERDE CIJFERS BETREFFENDE DE ONDERNEMINGEN.....	38

1. INLEIDING

De postmarkt staat helemaal open voor concurrentie sinds 1 januari 2011.

Na 2,5 jaar openstelling van de markten, heeft het BIPT een eerste stand van zaken willen opmaken van hoe de particuliere en de professionele gebruikers de kwaliteit van de universeledienstverrichtingen in een geliberaliseerde omgeving ervaren. Het heeft dan ook een dubbele telefonische enquête toevertrouwd aan de maatschappij Phonocom.

In 2006 en 2009 heeft het BIPT een enquête laten uitvoeren van hetzelfde type over de perceptie van de particuliere gebruikers¹ en in 2010 over de perceptie van de professionele gebruikers.²

2. DOEL VAN DE ENQUÊTE

Het doel van de enquête bestaat erin om het gedrag van de particuliere en professionele gebruikers te bepalen in termen van verzenden en ontvangen van brievenpost, van aangetekende zendingen en pakjes die onder de universele postdienst vallen alsook hun prioriteiten wat betreft dergelijke zendingen.

Het leek tevens interessant om de resultaten uit 2013 te vergelijken met die uit 2009 en 2010 om de ontwikkeling van de postale verrichtingen in de verf te zetten.

Er dient te worden benadrukt dat het hier gaat om een enquête over de perceptie van de gebruikers. Daarom werden, waar mogelijk, de antwoorden vergeleken met de resultaten die bpost heeft opgetekend in zijn jaarlijkse enquête gehouden in het kader van artikel 18 van het vierde beheerscontract dat bepaalt dat bpost ten minste eenmaal per jaar een klantentevredenheidspelling moet organiseren ten aanzien van de uitvoering van zijn opdrachten van openbare dienst. Op 19 april 2013 heeft bpost aan het BIPT een document gestuurd met de tevredenheidsmeting in 2012, de analyse van de resultaten van het verbeteringsplan 2012 en het verbeteringsplan voor 2013 (hierna "tevredenheidsenquête bpost").

Wanneer de punten kunnen worden vergeleken, zullen de resultaten van de tevredenheidsenquête van bpost cursief gedrukt staan in de tekst. Het is evenwel belangrijk om te benadrukken dat er beduidende verschillen zijn tussen de enquête gehouden door Phonocom en de enquête van bpost. De enquête van Phonocom heeft immers betrekking op 2013 en deze van bpost op 2012; de enquête van Phonocom is gericht en toetst de perceptie tijdens de zomer van 2013 terwijl de enquête gehouden door bpost over het hele jaar 2012 loopt. Bovendien evalueert de enquête gehouden door Phonocom voor het BIPT tevredenheidspercentages terwijl bpost een schaal gebruikt van 7 waarbij de scores 5, 6 en 7 binnen de categorie "tevreden" vallen terwijl de scores "3, 2 en 1" tot de categorie "ontevreden" behoren. De score 4 is voorbehouden voor klanten die noch tevreden noch ontevreden zijn; de cijfers die zullen

¹<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/communication-du-conseil-de-l-ibpt-du-23-fevrier-2010-concernant-les-resultats-de-l-enquete-de-novembre-2009-relative-au-comportement-et-aux-desiderata-des-particuliers-au-sujet-du-service-postal-universel-en-belgique>

²<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/communication-du-conseil-de-l-ibpt-relative-a-l-enquete-portant-sur-le-service-postal-universel-en-belgique-comportement-et-desiderata-des-utilisateurs-professionnels>

worden geciteerd zullen dus niet rechtstreeks vergelijkbaar zijn ook al merken we een gelijklopende trend op tussen beide enquêtes.

3. REGELGEVEND KADER INZAKE DE POSTDIENST

De ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten van de Vereniging en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening worden momenteel geregeld door de Europese Richtlijn 97/67/EG van 15 december 1997 die werd gewijzigd door de richtlijnen 2002/39/EG van 10 juni 2002 en 2008/6/EG van 20 februari 2008.³

Deze laatste richtlijn werd omgezet in België door de wet van 13 december 2010, tot wijziging van onder meer de wet van 21 maart 1991⁴; ze preciseert meer in het bijzonder de voorwaarden voor levering van de postdiensten in een volledig geliberaliseerde markt.

We onderscheiden vier soorten van spelers op de markt, met name de universeledienstverlener, de operatoren die een vergunning hebben aan de hand waarvan ze universeledienstverrichtingen mogen verstrekken, de postoperatoren en de "routeurs".

De universeledienstverlener is verplicht om de volgende diensten te verstrekken:

- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie:
 - van postzendingen tot 2 kg;
 - van postpakketten tot 10 kg (voor België);
 - van postpakketten tot 20 kg (pakketten ontvangen vanuit de overige lidstaten);
- de aangetekende zendingen;
- de zendingen met aangegeven waarde.

De operationele eisen zijn de volgende:

- alle gemeenten moeten voorzien zijn van een toegangspunt voor de afgifte van postzendingen;
- er moet ten minste 5 keer per week een ophaling en een verzending van de postzendingen worden gewaarborgd;
- de distributie moet alle woningen in het koninkrijk bestrijken;
- gebruikers die zich in vergelijkbare omstandigheden bevinden, moeten een identieke dienstverlening genieten. De diensten moeten beschikbaar zijn zonder discriminatie, met name op grond van politieke, religieuze of levensbeschouwelijke overtuiging;
- de diensten mogen niet worden onderbroken, behalve in geval van overmacht.

³ Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997 betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst, *PB L015, 21/01/1998, 14-25*. Deze richtlijn werd gewijzigd op 10 juni 2002 door Richtlijn 2002/39/EG, *PB L176, 05/07/2002, 21*, alsook op 20 februari 2008 door Richtlijn 2008/6/C, *PB L52, 27/02/2008, 3*. De wijzigingen slaan op de inhoud van de voorbehouden dienst, waarvan de gewichtsgrens is vastgesteld op 100 gr. vanaf 1 januari 2003 en 50 gr. vanaf 1 januari 2006.

⁴ Wet van 13 december 2010 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector en tot wijziging van de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatediensten, *BS van 31 december 2010, 83267*.

De universeledienstverlener mag eveneens andere postdiensten verzorgen die geen deel uitmaken van de universele dienst.

bpost werd bij wet aangeduid als universeledienstverlener tot 31 december 2018.

De houders van een postvergunning mogen dezelfde diensten verstrekken als de universeledienstverlener maar hebben niet dezelfde operationele verplichtingen. Deze verplichtingen zijn:

- progressieve dekkingsverplichting gaande van 10% van het grondgebied na het eerste jaar, tot 80% van het grondgebied na het vijfde jaar;
- geen verplichtingen inzake toegangspunten;
- een distributie van minstens 2 dagen per week na twee jaar;
- geen verplichtingen wat betreft de ophalingsfrequentie;
- geen price cap voor het kleingebruikerspakket maar zelfde tarief/klant;
- een verplichting tot regulariteit en betrouwbaarheid van de dienst, maar geen verplichting tot D+1

Net zoals de universeledienstverlener mogen de houders van een vergunning postdiensten verstrekken die niet onder de universele dienst vallen.

Momenteel beschikt alleen de onderneming TBC-POST over een postvergunning op de Belgische markt waarmee ze diensten voor verzending van brievenpost mag verstrekken zoals brievenpost of aangetekende zendingen.

De aanbieders van andere postdiensten mogen alle postdiensten verstrekken die niet onder de universele dienst vallen. Het betreft bijvoorbeeld exprespost of vervoer van pakjes.

De voornaamste aanbieders van postdiensten zijn: G3 Worldwide, BD (Belgique Diffusion), DHL International, DPD Belgium, Federal Express Europe, Geodis-Ciblex Belgium, TNT Express Belgium, UPS Belgium, Kiala, enz.

De routeurs verzorgen activiteiten zoals de voorbereiding van de verzendingen, de verpakking, het drukken of frankeren van postzendingen. De voornaamste routeurs zijn: Spring, Mastermail, Link2Biz, Publimail, The Mailing Factory, Acto Print & Mail, Fontenelle, Contrapunt, De Mailingman, Media Tower, SwissPost, Pauwels Print & Mail, La Pose (FR), Perka, Groep Joos, 2511 DM, Formail.

4. WERKWIJZE

Voor de particuliere gebruikers werd een telefonische enquête gehouden van 18 juli tot 9 augustus 2013 door Phonecom die nagenoeg 32.000 huishoudens heeft gecontacteerd om een relevante steekproef te vormen van 2.088 particuliere respondenten. Voor de professionele gebruikers heeft Phonecom een telefonische enquête gehouden van 30 juli tot 23 augustus 2013; 18.751 ondernemingen werden gecontacteerd om een relevante steekproef te verkrijgen van 3.524 professionele respondenten (zelfstandigen, vrije beroepen, micro-, kleine en middelgrote ondernemingen, grote ondernemingen, overheidssector).

4.1. De steekproef

Voor de particuliere gebruikers beantwoordt de bevroegde steekproef, nl. 2.088 personen aan de statistische vereisten en aan de volgende criteria:

- geografische spreiding (Nielsen-zones⁵);
- taalstelsel;
- leeftijd;
- geslacht;
- sociaal-professionele categorie;
- opleidingsniveau;
- woonzone (landelijk, semilandelijk, stedelijk).

De tabellen uitgewerkt door Phonocom en die in dit verslag zijn opgenomen, omvatten de geografische zones (Nielsen-zones), de leeftijdsgroepen, de woonzones en een niet-gedifferentieerde groep genoemd "ontevreden" met de respondenten die een score van minder dan 7 hebben gegeven.

Voor de professionele gebruikers telt de steekproef 3.524 respondenten.

De volgende categorieën werden uiteindelijk geselecteerd voor de ondernemingen:

- minder dan 5 loontrekkenden (zelfstandigen, vrije beroepen, micro-ondernemingen);
- van 5 tot 49 personen (micro-ondernemingen en kmo's);
- van 50 tot 200 personen (kmo's);
- meer dan 200 personen.

Er dient te worden opgemerkt dat de weging van de sectoren verschilt van deze uitgevoerd in 2010 waardoor vergelijkingen riskant kunnen worden, meer bepaald wat betreft de ontvangen en verstuurd volumes. In 2010 werden de categorieën 50-199 en meer dan 200 loontrekkenden bovendien globaal bekeken. Ten slotte heeft een erg groot aantal gebruikers geweigerd om de vragenlijst te beantwoorden wat kan zorgen voor een afwijking wanneer de in de enquête vermelde volumes worden geanalyseerd.

De tabellen omvatten bovendien de regionale verdelingen en een kolom voor de overheidssector.

4.2. De vragenlijst

De vragen hadden betrekking op het gedrag als gebruiker van postdiensten: aantal verzendingen, prioriteiten inzake wachttijden voor de bestelling, prijs, bezoekersfrequentie van de kantoren en PostPunten, eventueel gebruik van andere postoperatoren dan bpost, algemene tevredenheid. Voor de particuliere gebruikers werd 50% van de enquêtes verwezenlijkt op vaste nummers en 50% op mobiele nummers en een vraag betrof online-aankopen.

De tevredenheidsenquête 2012 van bpost had betrekking op het verzenden van brievenpost in België, op het verzenden van pakketten in België en in het buitenland, op de informatieverstrekking, het postkantoor en de PostPunten; voor de privégebruiker hadden de vragen bovendien betrekking op de tijdige levering van de krant, de e-shop en de postbode.

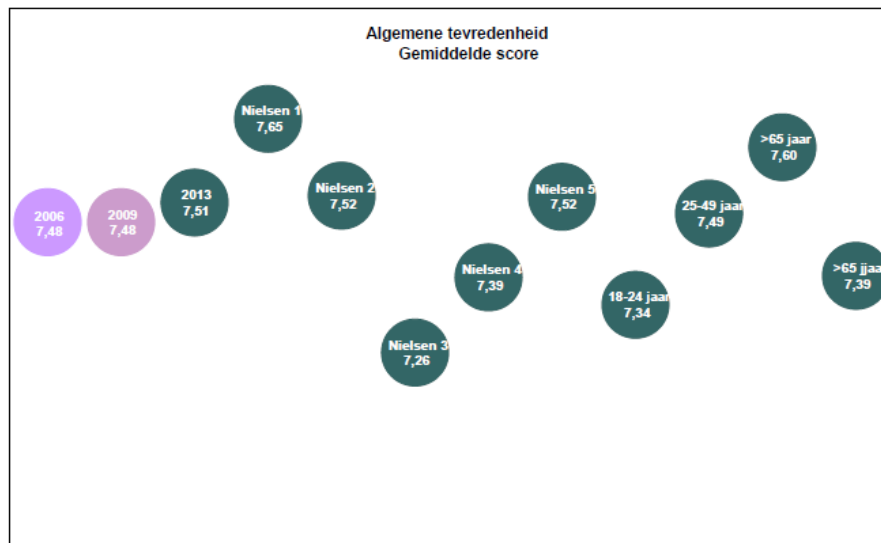
⁵ Zone 1 = Oost-Vlaanderen + West-Vlaanderen; zone 2 = Vlaams-Brabant + Limburg + Antwerpen; zone = Brussel; zone 4 = Waals-Brabant + Henegouwen; zone 5 = Luik + Namen + Luxemburg.

5. RESULTATEN BETREFFENDE DE PRIVÉGEBRUIKERS

5.1. Algemene tevredenheid

Zoals de tabel hieronder toont, is volgens Phonecom die de enquête heeft gehouden voor het BIPT, de algemene tevredenheid over de diensten van bpost weinig geëvolueerd tussen 2006 en 2013.

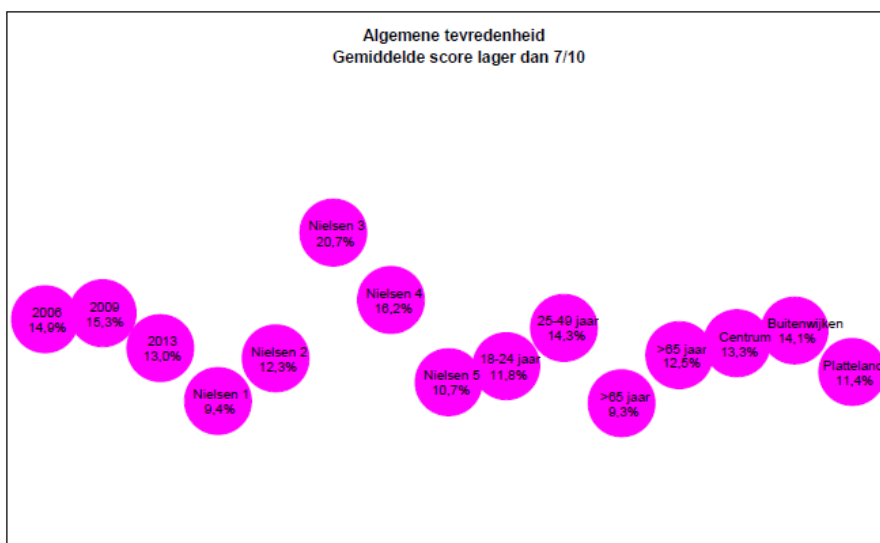
Tabel 1: Gemiddelde score van tevredenheid



De enquête stelt dat de gebruikers van bpost een score voor algemene tevredenheid geven van 7,51 op 10 (7,48 in 2006 en in 2009).

Er dient te worden opgemerkt dat een inwoner op vijf van de zone Brussel (Nielsen 3) een globale score van minder dan 7 geeft.

Tabel 2: Verdeling van de scores lager dan 7/10:

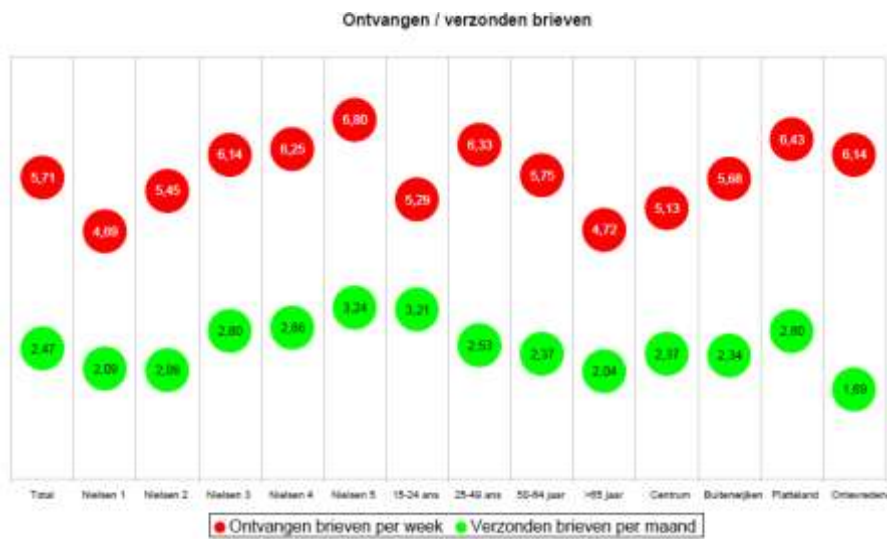


Van zijn kant schat bpost de algemene tevredenheid op 83% in 2012, op 81% in 2009 en op 76% in 2006. bpost stelt dus vast dat er een gunstige vooruitgang is daar waar Phonocom een status-quo vaststelt.

5.2. Ontvangen en verzuurde volumes

De enquête heeft personen bevroagd om te achterhalen hoeveel post zij per week ontvangen en versturen per maand, alsook om het aantal aangetekende zendingen en pakketten te kennen dat ze versturen of ontvangen per jaar. De resultaten worden weergegeven in de tabellen hieronder:

Tabel 3: Gewone brieven ontvangen per week en verzuurd per maand



Gemiddeld ontvingen de respondenten 5,71 brieven per week in 2013 terwijl ze er gemiddeld 9,67 ontvingen in 2009. Er dient te worden opgemerkt dat de inwoners van Waals-Brabant (Nielsen 4) en van de zone Luik-Namen-Luxemburg (Nielsen 5) gemiddeld meer brieven ontvingen dan de inwoners van andere zones. We stellen eveneens vast in deze tabel dat het aantal ontvangen verzendingen per week vermindert met de leeftijd en dat er meer brieven worden ontvangen op het platteland dan in het stadscentrum.

De respondenten hebben gemiddeld 2,47 brieven verzuurd per maand in 2013; ze hebben er 3,34 verzuurd in 2009. De verzonden brieven volgen doorgaans dezelfde curve als de ontvangen brieven.

De hierboven vermelde cijfers zijn gemiddelden. Als bijlage vindt u de tabellen die het detail weergeven van de cijfers volgens de gebruiksintensiteit.

Wat betreft de aangetekende zendingen, zijn de gemiddelde cijfers de volgende:

Tabel 4: Ontvangen en verzonden aangetekende zendingen per jaar:



Er worden gemiddeld 2,61 aangetekende zendingen ontvangen per jaar en 1,73 verzonden. Het feit dat de leeftijdscategorie "15-24" tweemaal meer ontvangen aangetekende zendingen optekent is niet noodzakelijk beduidend aangezien de antwoorden betrekking hebben op de hele familie.

De gemiddelde cijfers die de per jaar ontvangen en verzonden pakketten betreffen, staan in de tabel hieronder:

Tabel 5: Ontvangen en verzonden pakjes per jaar:

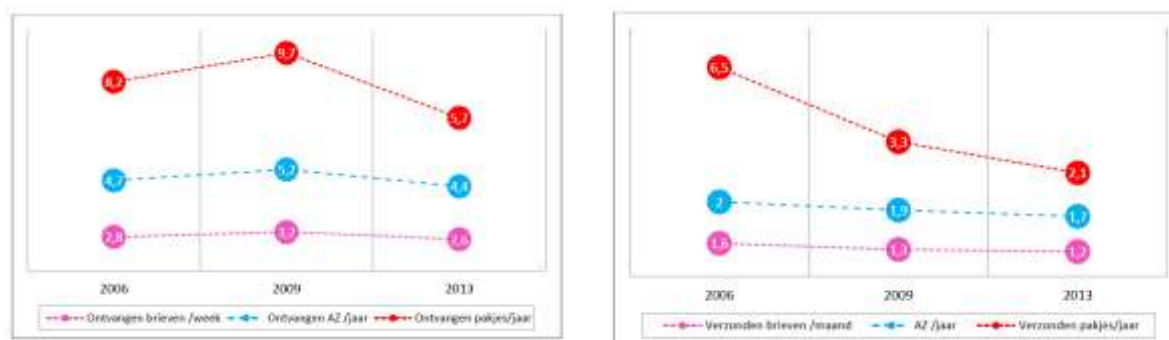


Gemiddeld hebben de respondenten 4,38 pakjes per jaar ontvangen en er 1,16 verzonden.

De maatschappij Phonocom die de enquête heeft gehouden, heeft de evolutie van de ontvangen en verzonden volumes sinds 2006 onderzocht, datum van de eerste enquête uitgevoerd voor het BIPT. De samenvatting van de vaststellingen worden weergegeven in de tabel hieronder:

Tabel 6: Evolutie van de sinds 2006 ontvangen en verzonden volumes:

Evolutie van de sinds 2006 ontvangen en verzonden volumes



De evolutie vertoont een algemene daling van het aantal ontvangen brieven met ongeveer 30% ten opzichte van 2006 en een daling met bijna 68% van de verstuurde brieven tussen 2006 en 2013. We stellen in tegendeel vast dat het volume van aangetekende zendingen en verstuurde en ontvangen pakjes stabiel blijft.

5.3. Prioriteiten van de particuliere gebruikers

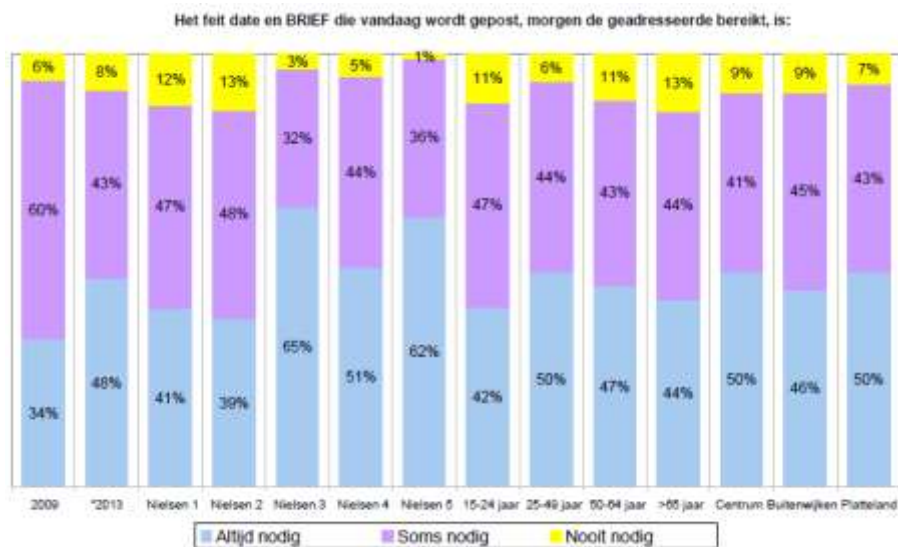
Op het verzoek van het BIPT heeft Phonocom de gebruikers bevraagd over het belang dat ze hechten aan de inachtneming van de criteria voor kwaliteit van de dienstverlening zoals de verzendingstermijn voor de brievenpost en de pakjes, de distributie van briefwisseling vijf keer per week, het tijdstip van de bestelling van de brievenpost alsook de prijs voor het verzenden van brievenpost en pakketten.

5.3.1. De termijn D+1

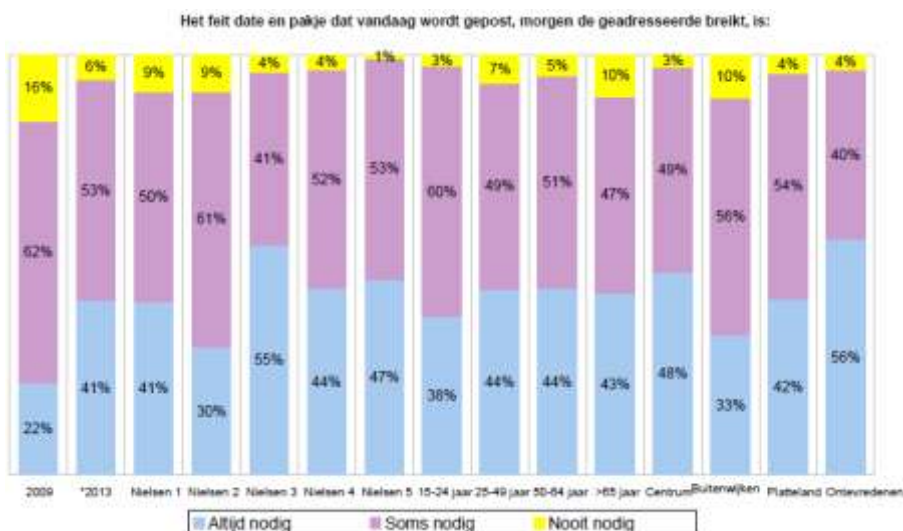
Het niveau van vereisten van het publiek is gestegen sinds 2013. 48% van de respondenten vindt het nog steeds nodig dat een brief 's anderendaags wordt afgeleverd bij zijn bestemming terwijl dat er slechts 34% was in 2009. Er dient te worden opgemerkt dat 65% van de Brusselaars (Nielsen-zone 3) dat vandaag nog steeds nodig achten tegenover slechts 41% van de inwoners van Vlaanderen (Nielsen-zone 1).

De tabellen hieronder detailleren de verdeling van de opinies voor de brievenpost en de pakjes.

Tabel 7: Belang van de inachtneming van de termijn D+1 voor de brievenpost



Tabel 8: Belang van de inachtneming van de termijn D+1 voor de pakjes



5.3.2. Bestelling van de brievenpost

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over het feit dat de brievenpost vijf dagen per week wordt besteld aangezien 83% beschouwt dat deze frequentie overeenstemt met hun behoeften. 14% meent dat dit geen belang heeft tegenover 12% in 2009. Zoals in 2009 vindt 3% dat dit ritme helemaal niet overeenstemt met zijn behoeften.

De overgrote meerderheid van de gebruikers (81%) vinden dat hun brievenpost voor de middag moet worden bedeld.

De tabellen met de details van deze punten bevinden zich in de bijlage.

5.3.3. Prijzen

57% van de gebruikers menen dat de prijs van de postzegel voor de verzending van een standaardbrief correct is; 23% vindt deze eerder duur en 6% erg duur. Slechts 41% van de gebruikers (tegenover 49% in 2009) vinden de prijs om een standaardpakket te verzenden correct terwijl 36% dit eerder duur vindt en 11% te duur.

De gedetailleerde tabellen bevinden zich eveneens in de bijlage.

5.4. De postkantoren en de PostPunten

5.4.1. De bezoekersfrequentie

De enquêteurs hebben de gebruikers vragen gesteld over de bezoeken aan de postkantoren of deze van hun familieleden. 29% van de huishoudens gaat nooit naar het postkantoor, wat een aanzienlijke verhoging is tegenover 2009 toen dit maar 14% bedroeg.

Omgekeerd is het aantal personen die nooit een PostPunt bezoeken gedaald aangezien ze met 62% waren in 2009 en met 53% in 2013.

De tabellen met de details betreffende deze cijfers bevinden zich in de bijlage.

5.4.2. Toegankelijkheid

De personen werden ook bevraagd over de nabijheid van de postkantoren en PostPunten ten opzichte van hun woonst. Het blijkt dat zelfs wanneer de bevraagde personen weten waar het dichtstbijzijnde postkantoor zich begint, 17% niet weet waar zich een PostPunt bevindt; er dient echter te worden opgemerkt dat 27% dit niet wist in 2009.

44% van de bevraagde personen meent dat het dichtstbijzijnde postkantoor bij zijn woonst "erg dicht" ligt of "eerder dicht" en 31% vindt dat ze op een "redelijke afstand" liggen; 42% vindt dat het dichtstbijzijnde PostPunt dichtbij ligt en 25% vindt dat het op een redelijke afstand ligt.

De gedetailleerde tabellen bevinden zich in de bijlage.

Uit de tevredenheidsenquête van bpost blijkt dat 83% van de personen tevreden is over de nabijheid van het postkantoor ten opzichte van zijn woonst en 88% over de nabijheid van het PostPunt.

5.5. Tevredenheid over de toegankelijkheid van de postkantoren en PostPunten

5.5.1. Tevredenheid ten opzichte van de postkantoren

Wanneer ze worden gevraagd hoe tevreden ze zijn over de postkantoren, kennen veel respondenten een score toe van 7,2 tot 8 op 10 voor de kennis van de loketbediende, het beschikbare productengamma en de algemene tevredenheid maar de wachttijden worden bijna overal aangekaart, vooral in Brussel (Nielsen-zone 3) waar de gebruikers ook ontevreden zijn over de openingstijden.

De gedetailleerde tabel bevindt zich in de bijlage.

In de tevredenheidsenquête 2012 van bpost wordt vastgesteld dat 83% van de personen tevreden zijn over de wachttijden aan het loket van het postkantoor. In deze zelfde enquête staat te lezen dat 79% van de gebruikers tevreden is over de openingsuren van het postkantoor.

5.5.2. Tevredenheid ten opzichte van het PostPunt

In de PostPunten is de algemene tevredenheid iets gestegen tussen 2009 en 2013 maar de klanten zijn nog steeds niet positief over de wachttijden, voornamelijk in de zone Brussel, alsook over het beschikbare productengamma. De personen ouder dan 65 jaar zijn eveneens erg kritisch over deze twee punten.

De gedetailleerde tabel bevindt zich in de bijlage.

In de tevredenheidsenquête 2012 van bpost wordt vastgesteld dat 86% van de personen tevreden zijn over de wachttijden. In de enquête staat eveneens te lezen dat 90% tevreden is over de openingstijden van de PostPunten.

5.6. Beroep op andere postoperatoren

Net zoals in 2009 richt 96% van de particulieren zich enkel tot bpost om post te verzenden, 3% tot bpost en een andere operator en 1% enkel tot een andere operator. Om pakjes te verzenden doet 94% van de particulieren een beroep op bpost; 5% op bpost en een andere operator en 1% enkel op een andere operator. Er dient te worden opgemerkt dat in 2009 87% verklaarde dat hij enkel een beroep deed op bpost om zijn pakjes te verzenden; bpost heeft dus zijn marktaandeel vergroot.

De gebruikers die zich richten tot andere operatoren om hun pakketten te verzenden, doen voornamelijk een beroep op Kiala (32,6%), DHL (30,2%), UPS (14%) of TNT (11,6%).

5.7. Intentie om van operator te veranderen

In 2009, voor de volledige liberalisering van de markt, wees de enquête uit dat 33% van de bevraagde personen van plan waren om (misschien of zeker) weg te gaan bij De Post. In augustus 2013, twee jaar en een half na de openstelling van de markt, verklaart 85% dat hij klant is bij bpost voor alle producten.

5.8. Aankopen via internet

Deze vraag werd niet gesteld tijdens de voorgaande enquêtes.

5.8.1. Frequentie van aankopen via internet

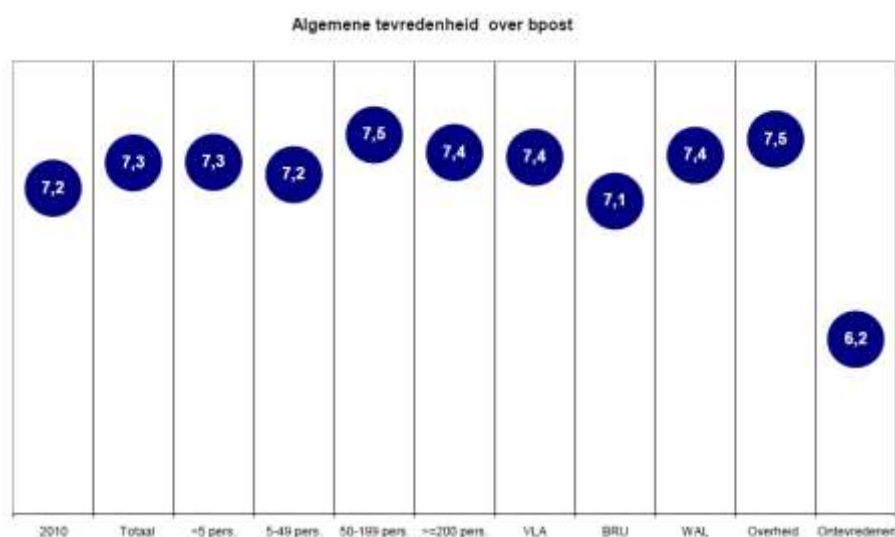
Zoals blijkt uit de tabel hieronder, verklaart 58% van de bevraagde personen in 2013 dat hij nooit aankopen doet via internet; 30% doet het minder dan 12 keer per jaar, 10% tussen 12 en 36 keer per jaar en 2% meer dan 36 keer per jaar. Veel 65-plussers (82%) en Vlamingen (Nielsen-zones 1 en 2, respectievelijk 69% en 62%) verklaren nooit aankopen te doen via internet.

6. RESULTATEN BETREFFENDE DE PROFESSIONELE GEBRUIKERS

6.1. Algemene tevredenheid

Zoals de tabel hieronder toont, is volgens Phonocom die de enquête heeft gehouden voor het BIPT, de algemene tevredenheid over de diensten van bpost weinig geëvolueerd tussen 2010 en 2013 (het algemene cijfer voor 2013 wordt vermeld in de kolom "totaal").

Tabel 9: Gemiddelde score van tevredenheid



Uit de studie van Phonocom blijkt dat de algemene tevredenheid licht is verbeterd in 2013 ten opzichte van 2010 maar dat ze weinig varieert volgens het type van bedrijf of volgens regio.

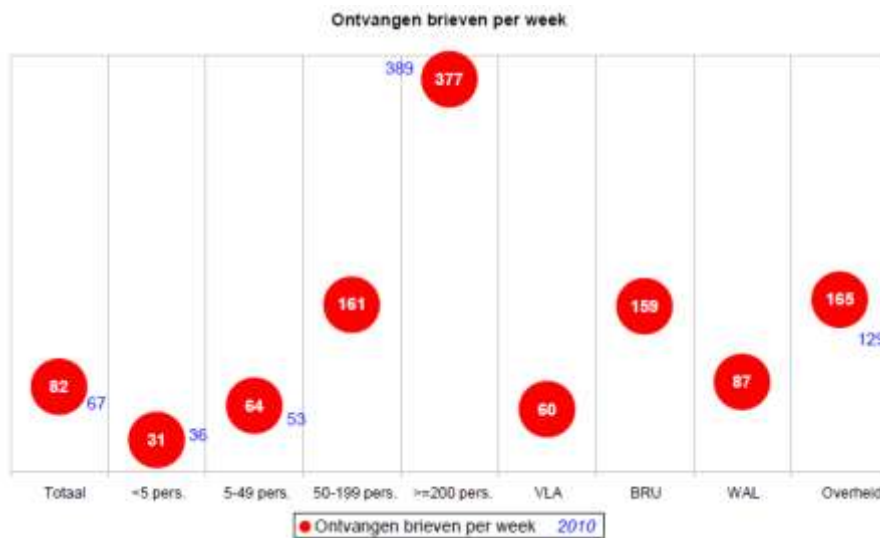
bpost stelt in zijn tevredenheidsenquête van 2012 een veel grotere verbetering vast van de algemene tevredenheid zoals blijkt uit de volgende tabel:

Algemene tevredenheid van de ondernemingen	%
2010***	78
2011***	76
2012	82

6.2. Ontvangen en verstuurd volumes

Tijdens de enquête werden de ondernemingen gevraagd hoeveel brievenpost zij per week ontvangen en per maand versturen, alsook het aantal aangetekende zendingen en pakketten dat ze versturen of ontvangen per jaar. De resultaten worden weergegeven in de tabellen hieronder:

Tabel 10: Gewone brievenpost ontvangen per week

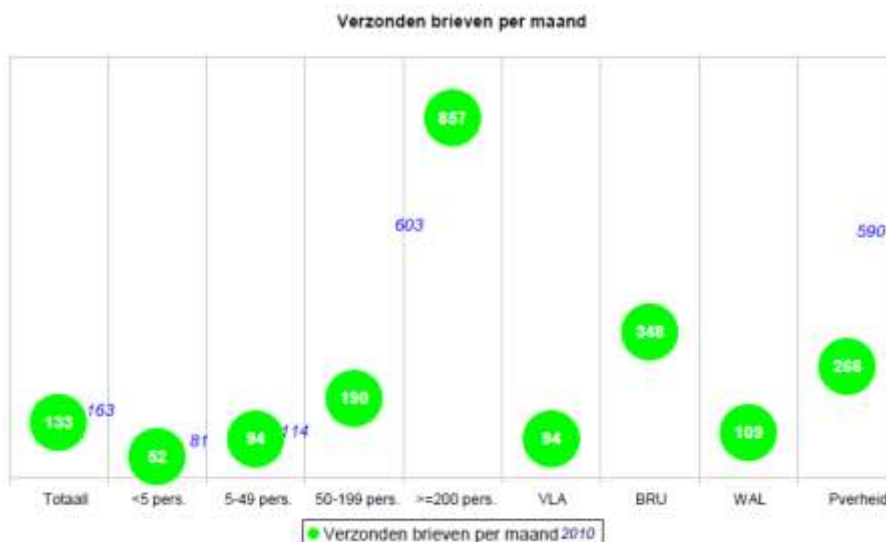


Ten opzichte van 2010 stellen we een lichte stijging vast van het aantal brieven ontvangen per week, behalve voor de ondernemingen die minder dan 5 loontrekkenden tellen.

Als bijlage vindt u de gedetailleerde cijfers aan de hand waarvan de algemene volumes kunnen worden vastgesteld.

Opmerking: De cijfers voor 2010 bekijken de categorieën "50-199" en "> 200 loontrekkenden" globaal; de metingen van 2010 bevinden zich dus op de intersectie van de twee categorieën van 2013.

Tabel 11: Gewone brievenpost verzonden per maand



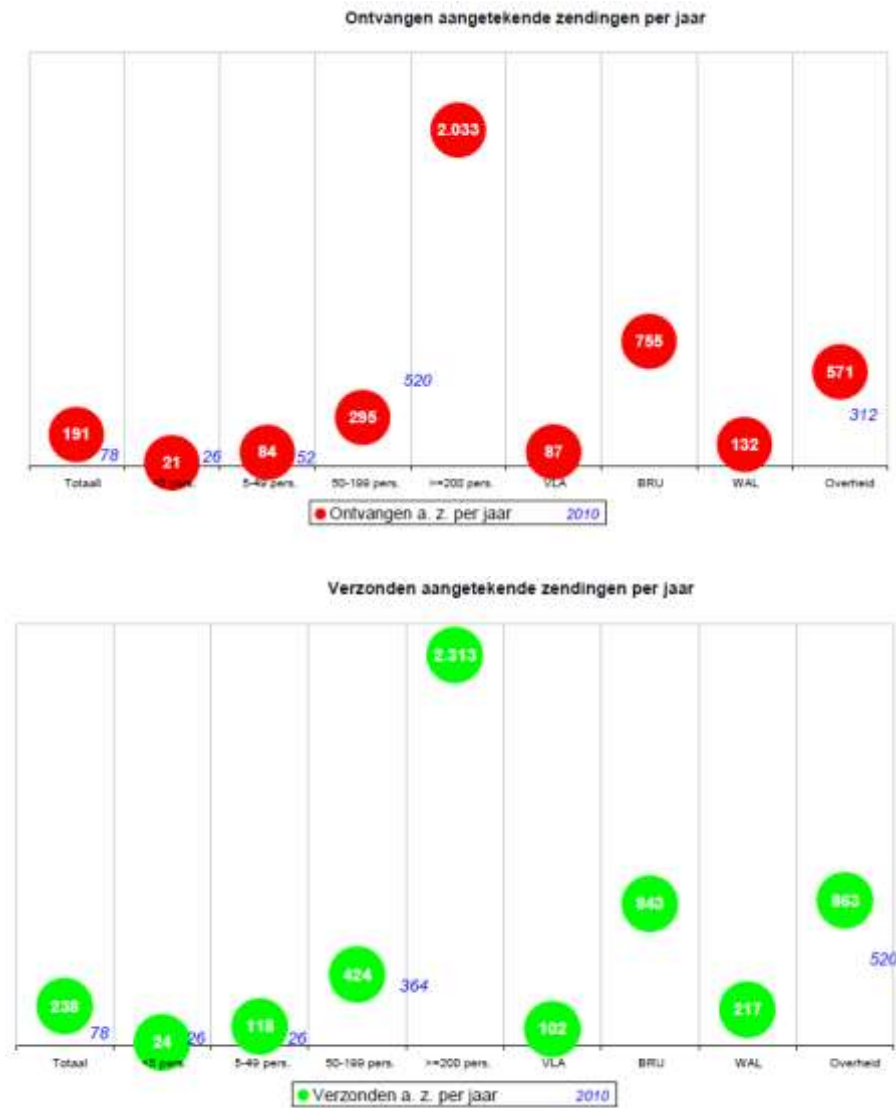
We stellen een daling vast van het aantal brieven verstuurd per maand, behalve voor de ondernemingen die meer dan 200 loontrekkenden tellen.

Opmerking: De cijfers voor 2010 bekijken de categorieën "50-199" en "> 200 loontrekkenden" globaal; de metingen van 2010 bevinden zich dus op de intersectie van de twee categorieën van 2013.

Als bijlage vindt u de gedetailleerde cijfers aan de hand waarvan de algemene volumes kunnen worden vastgesteld.

Wat betreft de aangetekende zendingen, zijn de gemiddelde cijfers de volgende:

Tabel 12: Ontvangen en verzonden aangetekende zendingen per jaar:



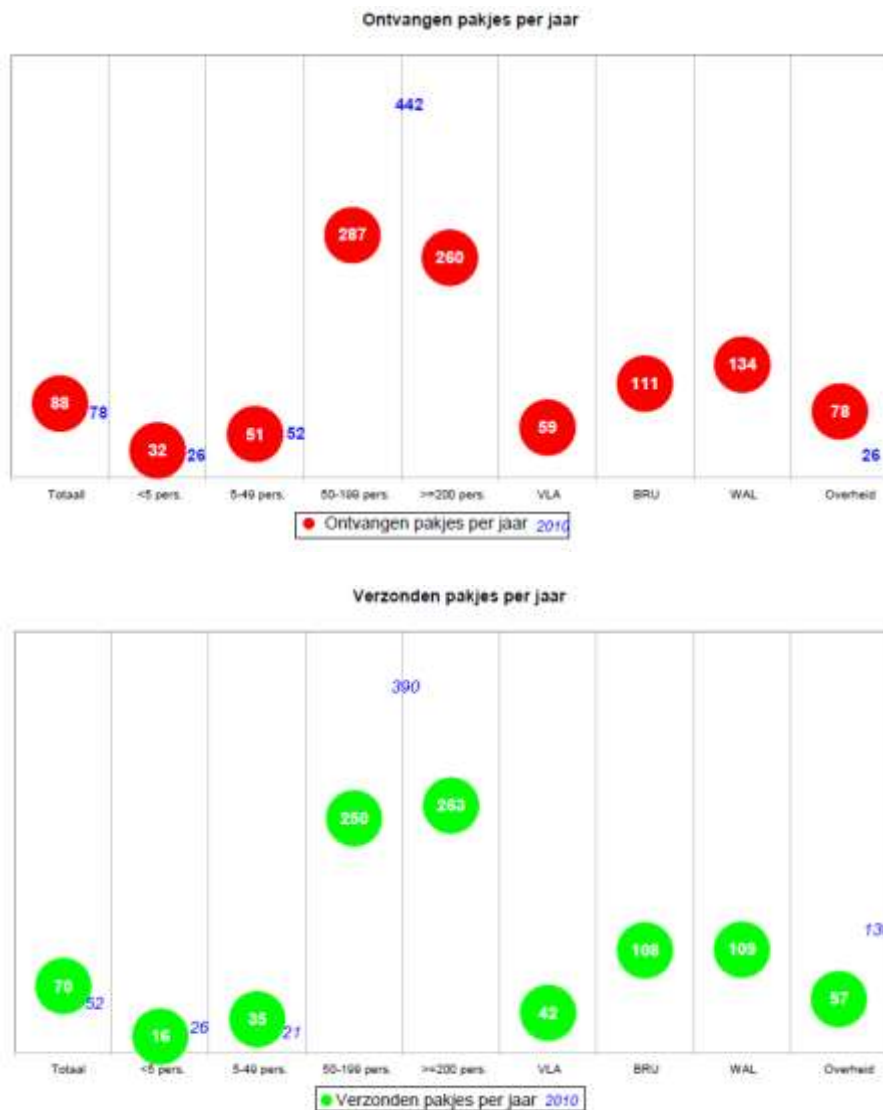
Het aantal aangetekende zendingen dat wordt ontvangen en verstuurd kent een grote vooruitgang, behalve bij de ondernemingen die minder dan 5 loontrekkenden tellen.

Als bijlage vindt u de gedetailleerde cijfers aan de hand waarvan de algemene volumes kunnen worden vastgesteld.

Opmerking: De cijfers voor 2010 bekijken de categorieën "50-199" en "> 200 loontrekkenden" globaal; de metingen van 2010 bevinden zich dus op de intersectie van de twee categorieën van 2013.

De gemiddelde cijfers die de per jaar ontvangen en verzuurde pakketten betreffen, staan in de tabel hieronder:

Tabel 13: Ontvangen en verzonden pakjes per jaar:



De volumes van verzuurde en ontvangen pakjes dalen ten opzichte van 2010, behalve in de overheidssector die meer pakjes ontvangt maar er minder verzuurde.

Als bijlage vindt u de gedetailleerde cijfers aan de hand waarvan de algemene volumes kunnen worden vastgesteld.

6.3. Prioriteiten van de professionele gebruikers

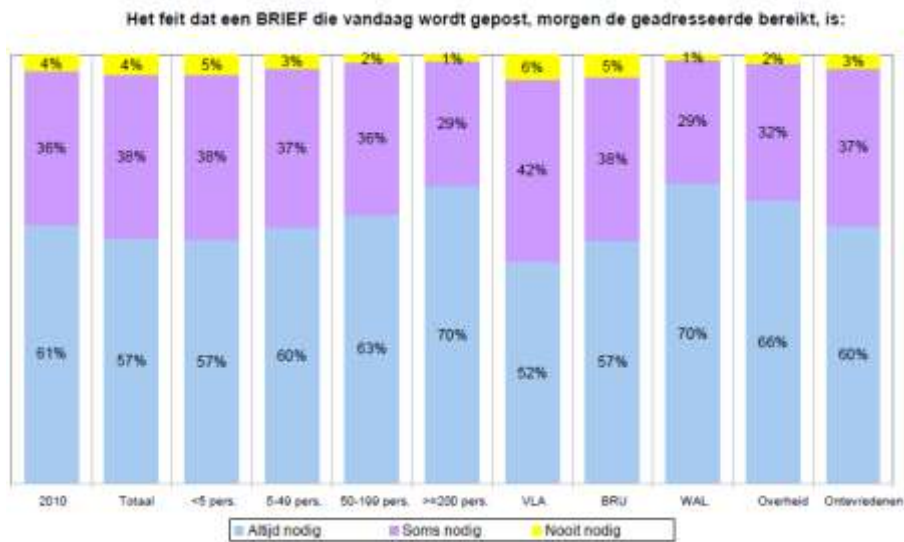
Op het verzoek van het BIPT heeft Phonocom de professionele gebruikers bevraged over het belang dat ze hechten aan de inachtneming van de criteria voor kwaliteit van de dienstverlening zoals de verzendingstermijn voor de brievenpost en de pakjes, de distributie van briefwisseling

vijf keer per week, het tijdstip van de bestelling van de brievenpost alsook de prijs voor het verzenden van brievenpost en pakketten.

6.3.1. De termijn D+1

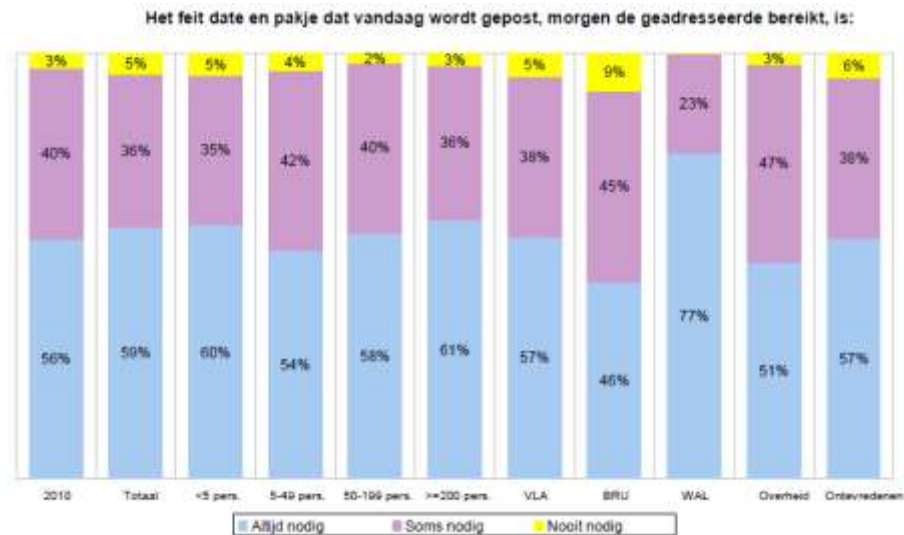
De tabellen hieronder detailleren de verdeling van de opinies voor de brievenpost en de pakjes.

Tabel 14: Belang van de inachtneming van de termijn D+1 voor de brievenpost



De cijfers zijn globaal vergelijkbaar met deze van 2010.

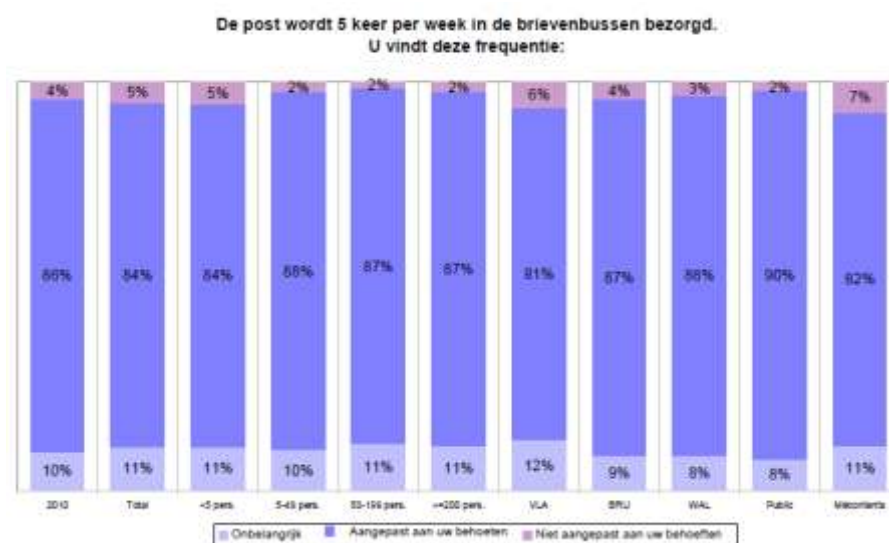
Tabel 15: Belang van de inachtneming van de termijn D+1 voor de pakjes



De cijfers verschillen niet beduidend ten opzichte van deze van 2013.

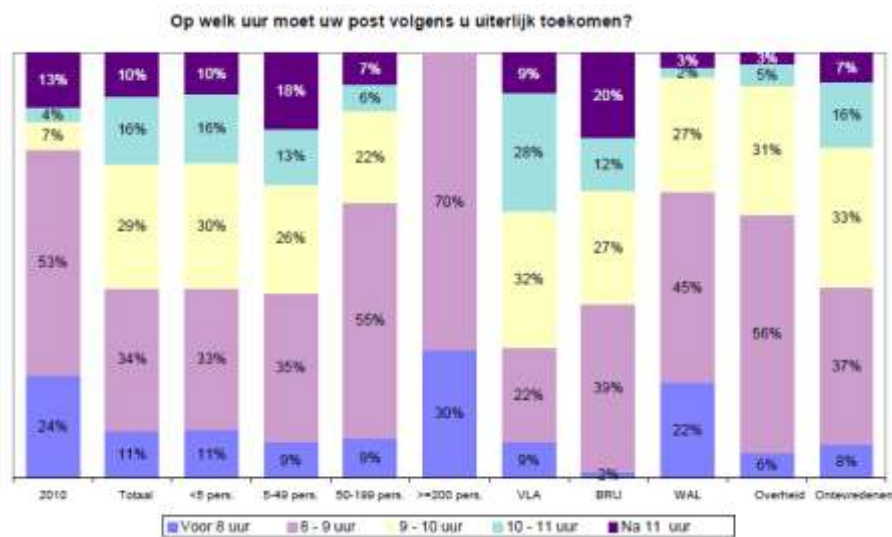
6.3.2. De bestelling van de brievenpost

Tabel 16: Verdeling vijf dagen per week



De ondernemingen zijn over het algemeen tevreden over het feit dat de brievenpost vijf dagen per week wordt besteld aangezien 84% beschouwt dat deze frequentie overeenstemt met zijn behoeften. 11% meent dat dit geen belang heeft tegenover 10% in 2010. In 2013 vindt 5% dat dit ritme helemaal niet overeenstemt met hun behoeften tegenover 4% in 2010.

Tabel 17: Uur van bestelling van de brievenpost



De gedetailleerde tabel van het tijdstip waarop de ondernemingen hun brievenpost wensen te ontvangen toont dat het belang van een zo vroeg mogelijke bestelling sterk is gedaald sinds 2010.

6.3.3. De prijs

Tabel 18: Prijs voor verzending van een brief



Zoals in 2010 vindt 55% van de ondernemingen de prijs voor een postzegel voor verzending van een standaardbrief correct.

Tabel 19: Prijs voor verzending van een pakje



66% van de ondernemingen meent dat de prijs gevraagd om een pakje te verzenden, correct is, zelfs goedkoop; ze waren met 67% in 2010.

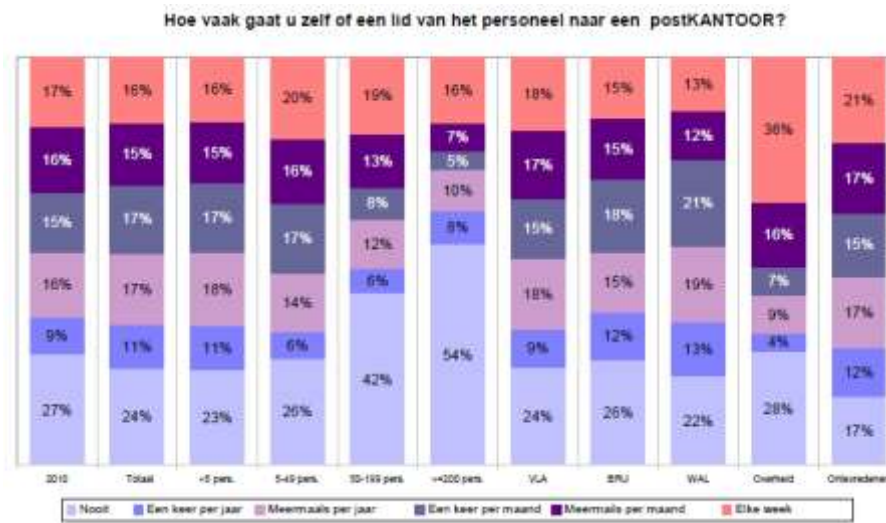
4. De postkantoren en de PostPunten

6.4.1. De bezoekersfrequentie

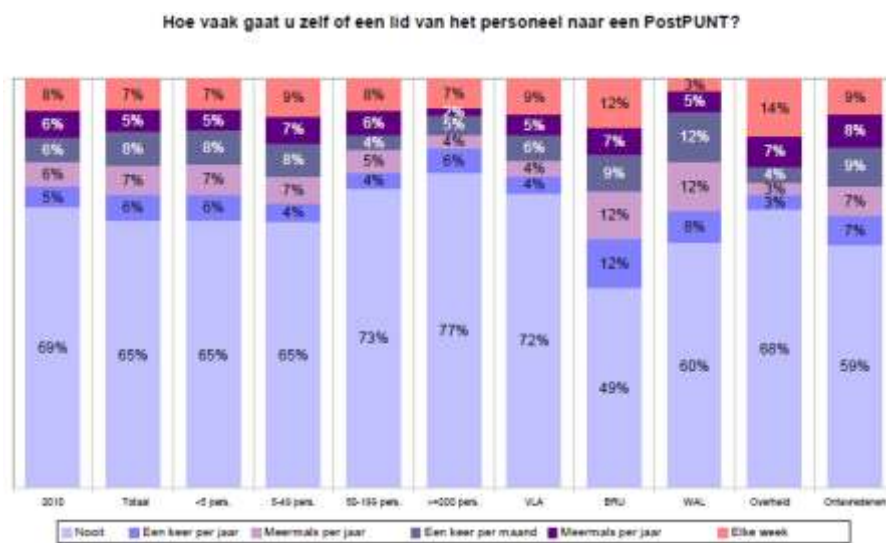
De enquêteurs hebben de ondernemingen vragen gesteld over de bezoeken aan de postkantoren of de PostPunten. 24% van de ondernemingen gaat nooit naar een postkantoor en

65% nooit naar een PostPunt; zoals blijkt uit de tabellen hieronder zijn er evenwel veel meer ondernemingen die een postaal servicepunt gebruiken dan in 2010.

Tabel 20: Bezoek aan het postkantoor

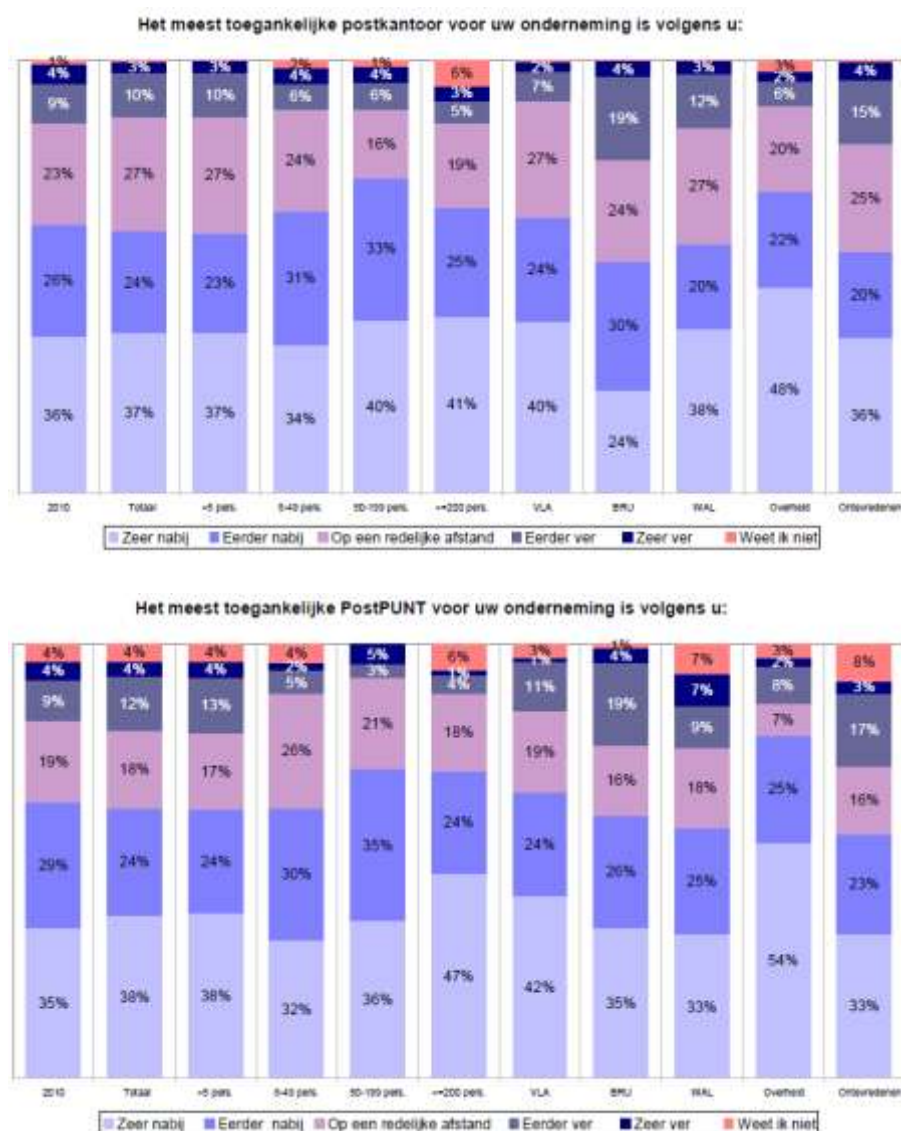


Tabel 21: Bezoek aan de PostPunten



6.4.2. Toegankelijkheid

Tabel 22: Toegankelijkheid van het postkantoor of van het PostPunt



De ondernemingen werden ook bevroegd over de nabijheid van de postkantoren en PostPunten. 13% meent dat het postkantoor ver ligt en 16% vindt dat het PostPunt ver ligt. Er dient te worden opgemerkt dat 4% van de ondernemingen niet weet waar het dichtstbijzijnde PostPunt zich bevindt.

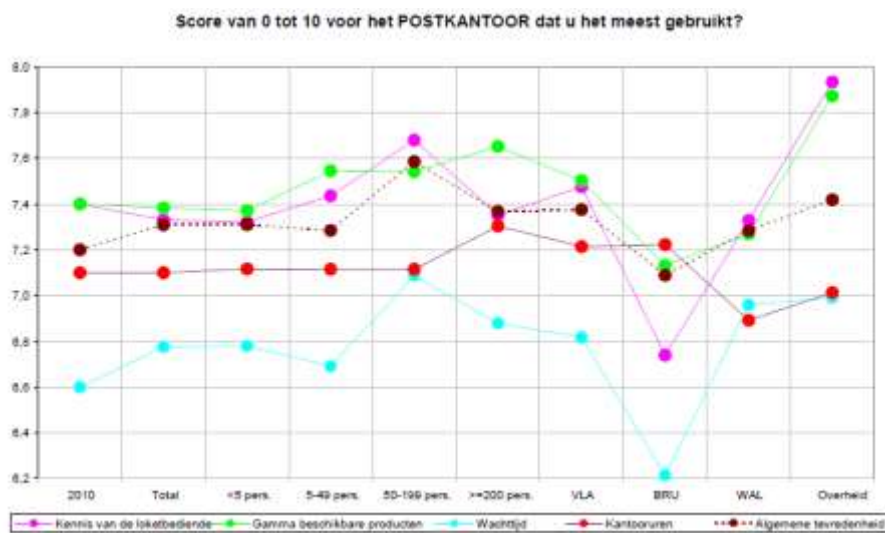
Uit de tevredenheidsenquête 2012 van bpost blijkt dat 80% van de ondernemingen tevreden is over de nabijheid van het postkantoor en 89% over de nabijheid van het PostPunt.

6.5. Tevredenheid over de toegankelijkheid van de postkantoren en PostPunten

6.5.1. Tevredenheid ten opzichte van de postkantoren

Wanneer ze worden gevraagd hoe tevreden ze zijn over het postkantoor waar ze het vaakst komen, antwoorden de ondernemingen dat ze redelijk tevreden zijn, behalve wat betreft de wachttijden, in het bijzonder in de regio Brussel. De algemene tevredenheid is iets beter dan in 2010.

Tabel 23: Tevredenheidsgraad ten opzichte van het postkantoor

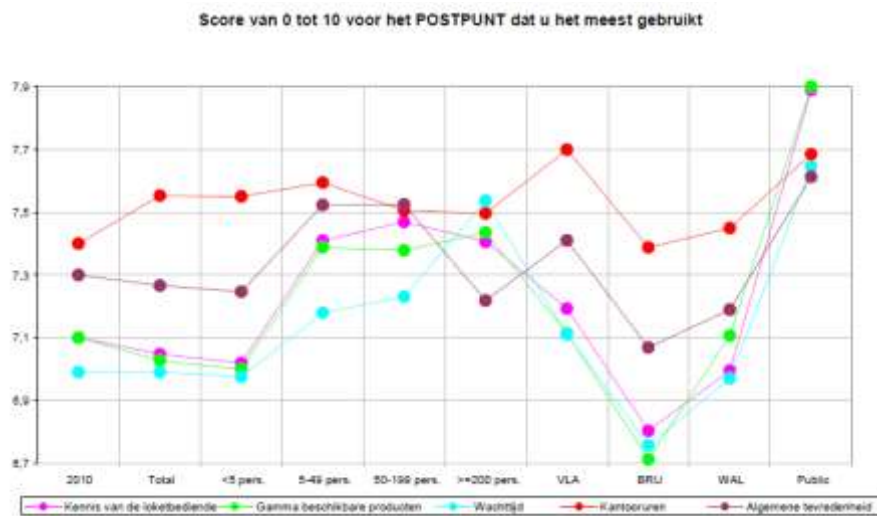


Uit de tevredenheidsenquête 2012 van bpost blijkt dat 87% van de ondernemingen algemeen tevreden is over het postkantoor in 2010 (80% in 2010) maar slechts 68% van de ondernemingen is tevreden wat betreft de wachttijden (62% in 2010).

6.5.2. Tevredenheid ten opzichte van het PostPunt

Wat betreft de PostPunten is de algemene tevredenheid van de ondernemingen licht gedaald tegenover 2010. De ontevredenheid wordt hoofdzakelijk opgetekend in Brussel waar niet enkel de wachttijden tot ontevredenheid stemmen maar ook het beschikbare productengamma en de kennis van de loketbediende.

Tabel 24: Tevredenheidsgraad ten opzichte van het PostPunt



Uit de tevredenheidsenquête van 2012 van bpost blijkt dat 90% van de ondernemingen algemeen tevreden is over het PostPunt dat ze het vaakst gebruiken; de wachttijden scoren voldoende voor 79% van de bevroegde ondernemingen (75 in 2010).

6.6. Beroep op andere postoperatoren

Tabel 25: Beroep op andere postoperatoren voor het verzenden van brievenpost



94% van de ondernemingen doet enkel een beroep op bpost voor de verzending van hun brievenpost tegenover 93% in 2010. Het zijn de grote ondernemingen die het vaakst een beroep doen op andere operatoren, zonder bpost (4%) of in combinatie met bpost (12%).

Tabel 26: Beroep op andere postoperatoren voor het verzenden van pakjes

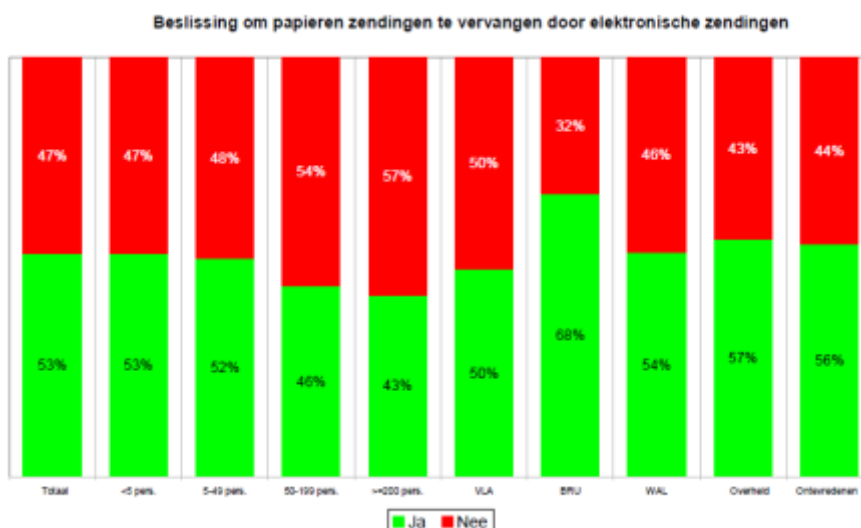


Zoals in 2010 richt 7% van de ondernemingen zich tot andere operatoren dan bpost voor de verzending van hun pakjes. Dat is eerder het geval voor de ondernemingen van meer dan 50 personen en in de regio Brussel.

6.7. Vervanging van de papieren zendingen door elektronische zendingen

In 2013 werden de ondernemingen voor de eerste keer bevroegd over het feit of ze al dan niet beogen om een deel van hun papieren zendingen te vervangen door elektronische zendingen.

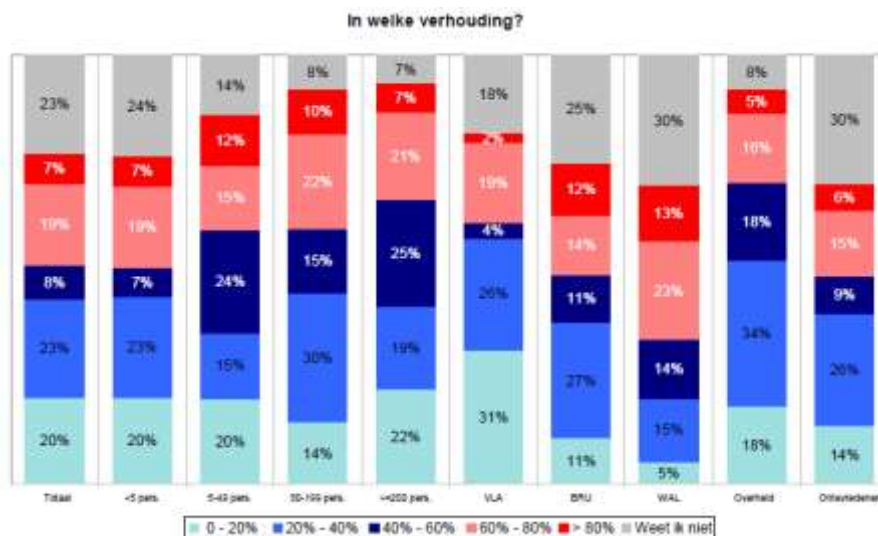
Tabel 27: Intentie om een deel van de papieren zendingen te vervangen door elektronische zendingen



Zoals blijkt uit de tabel hierboven beoogt 53% van de ondernemingen om een deel van hun papieren zendingen te vervangen door elektronische zendingen; deze trend wordt vooral opgetekend in de Brusselse regio.

De volgende tabel geeft weer in welke mate deze verandering wordt beoogd.

Tabel 28: Percentage van papieren post vervangen door elektronische



De tabel geeft aan dat ongeveer 50% van de papieren post gemiddeld zou kunnen worden vervangen door elektronische post.

7. CONCLUSIES

De volgende conclusies kunnen worden getrokken uit de enquête gehouden in juli-augustus 2013 door de maatschappij Phonocom voor het BIPT.

Conform de trend die wordt opgemerkt in de industrielanden, stellen we een erosie vast van het volume post dat wordt verzonden of ontvangen, met een uitzondering voor de ondernemingen die meer post ontvangen dan in het verleden.

Het volume van de aangetekende zendingen en pakjes blijft stabiel voor de particulieren, maar stijgt voor de ondernemingen.

De algemene tevredenheid uitgedrukt ten opzichte van de diensten van bpost zowel voor de particulieren als voor de ondernemingen evolueert geenszins in de enquêtes gehouden door het BIPT hoewel ze op een aanvaardbaar niveau blijft van 75% tevreden personen.

Wat betreft de indicatoren die de bijzondere elementen van de tevredenheid meten, stellen we vast dat zowel voor de particulieren als voor de ondernemingen de noodzaak om post binnen D+1 te ontvangen van groot belang blijft; deze trend is wel minder sterk voor de pakjes. Een meerderheid van de respondenten meent dat de prijs voor een brief correct is. De meerderheid van de ondernemingen heeft hetzelfde idee over de prijs van pakjes, terwijl slechts een minderheid van de particulieren de prijs voor een pakje correct vindt. De algemene tevredenheid over de kantoren en PostPunten benadert ook de 75% en varieert niet metertijd. De tevredenheid over de wachttijden stijgt licht voor de particulieren maar blijft op hetzelfde niveau voor de ondernemingen; in Brussel ligt de tevredenheid veel lager, zowel voor de particulieren als voor de ondernemingen. De tevredenheid over de nabijheid van de kantoren of

PostPunten neemt toe, met evenwel een uitzondering voor de ondernemingen waar dit soort van tevredenheid daalt wat betreft de PostPunten.

Wat betreft de toekomstige ontwikkelingen op de markt moet ook worden benadrukt dat in 2009 34% van de bevroagde personen "zeker niet", 28% "eerder niet" en 30% "misschien wel, misschien niet", nl. een totaal van 93%, antwoordden op de vraag "Zou u klant blijven bij bpost in een geliberaliseerde markt?" In 2013 verklaart 85% van de bevroagde personen echter dat ze klant zijn gebleven bij bpost voor alle producten.

Wat betreft de evolutie van de volumes, is 53% van de ondernemingen van plan om een deel van hun "papieren" post te vervangen door elektronische post en wordt het volume van hun "papieren" post die zou kunnen worden vervangen door elektronische post op 50% geschat.

Charles Cuvelliez
Raadslid

Axel Desmedt
Raadslid

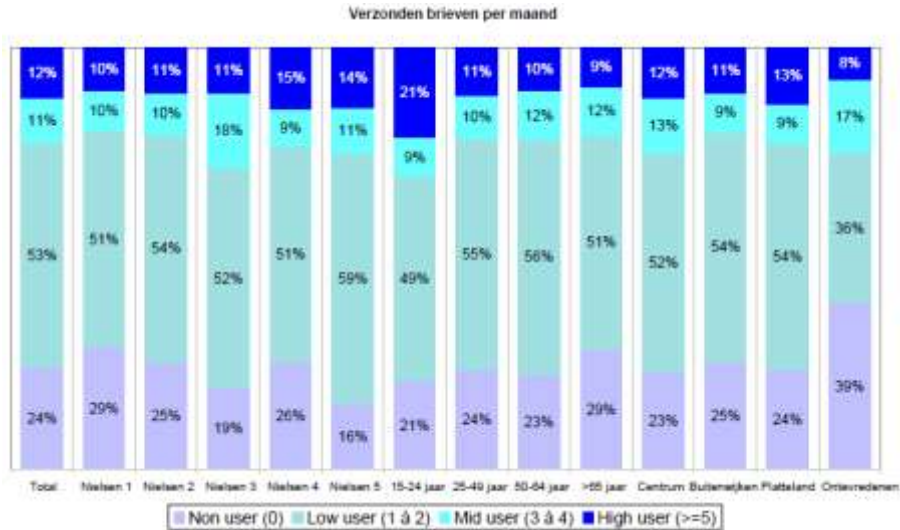
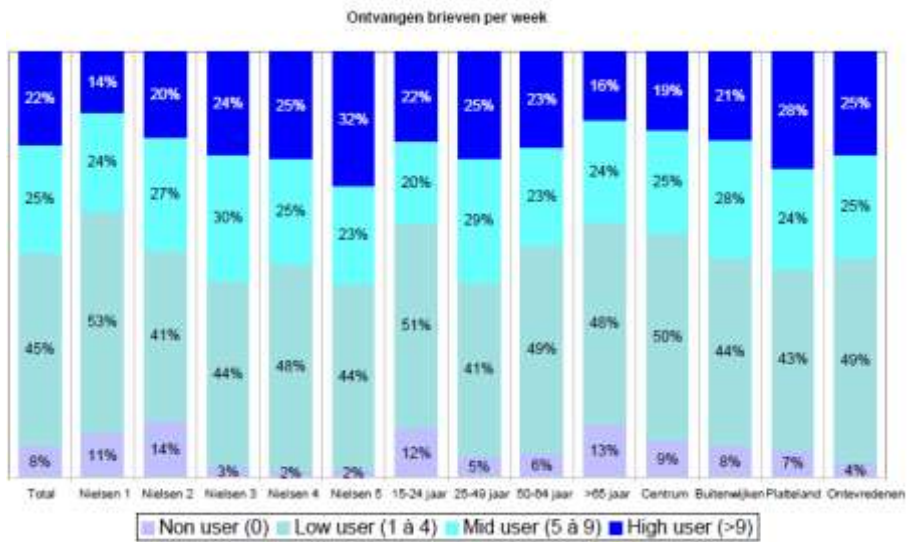
Luc Vanfleteren
Raadslid

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad

BIJLAGE

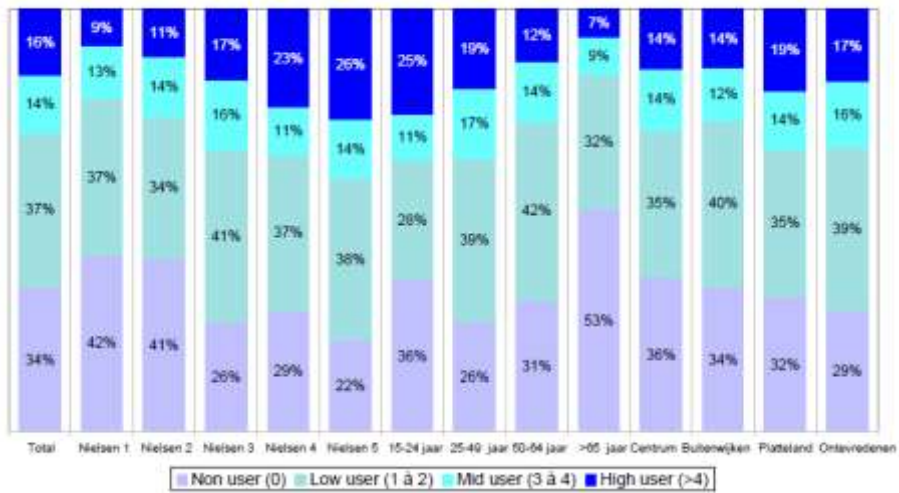
1. Gedetailleerde cijfers betreffende de particulieren

1. Brief

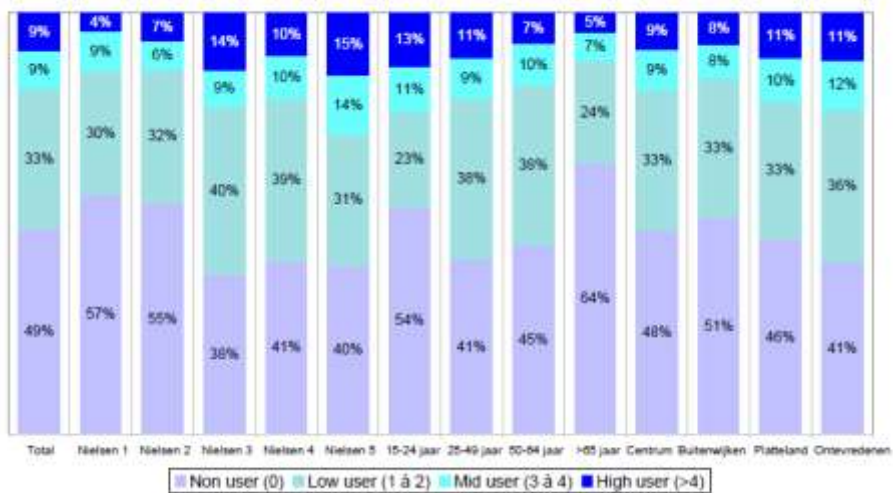


2. Aangetekende zendingen

Ontvangen aangetekende zendingen per jaar

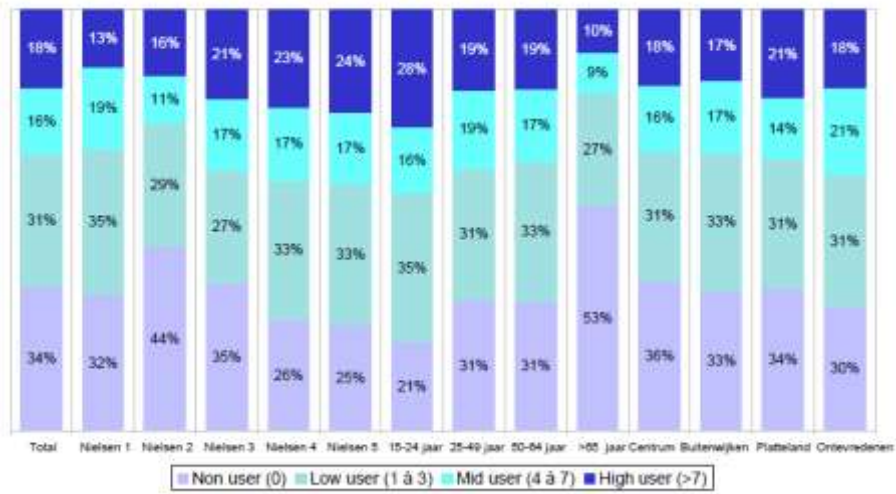


Verzonden aangetekende zendingen per jaar

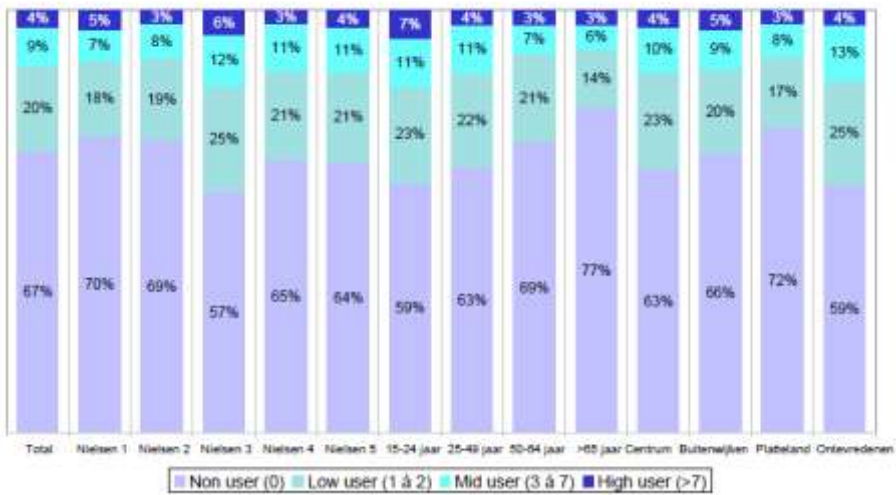


3. Pakketten

Ontvangen pakjes per jaar

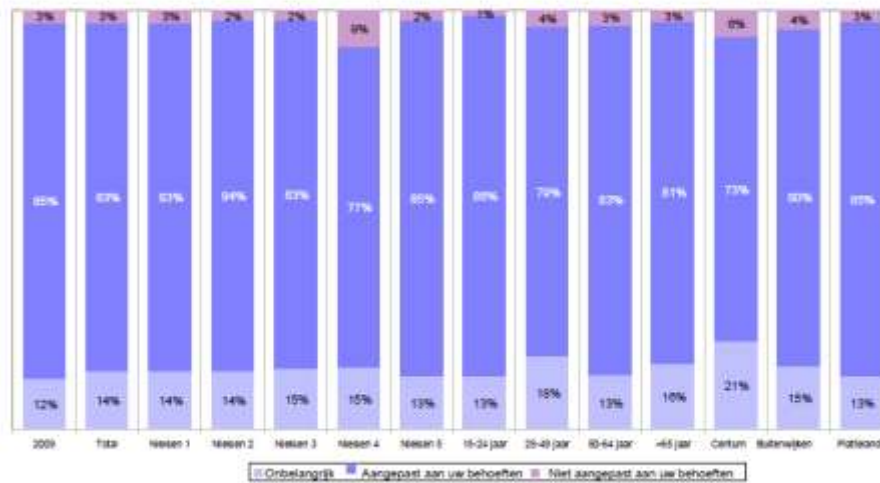


Verzonden pakjes per jaar



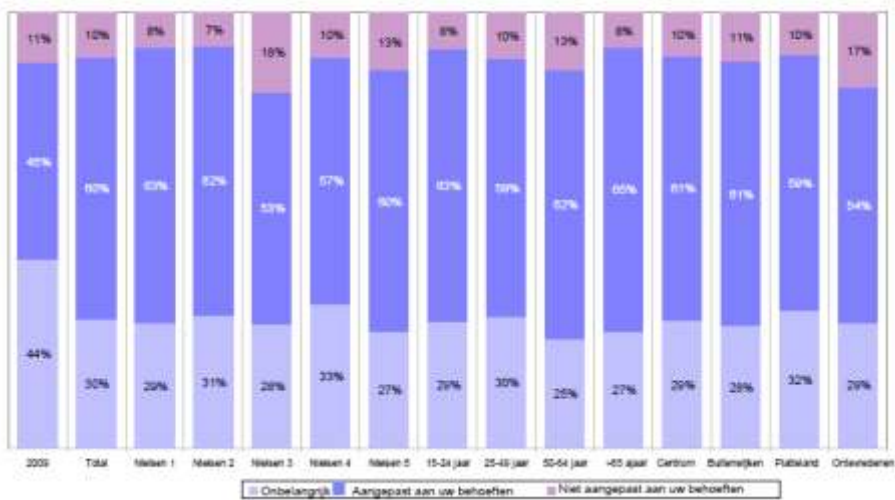
4. Bestelfrequentie

De post wordt 5 keer per week in de brievenbussen bezorgd. U vindt deze frequentie:

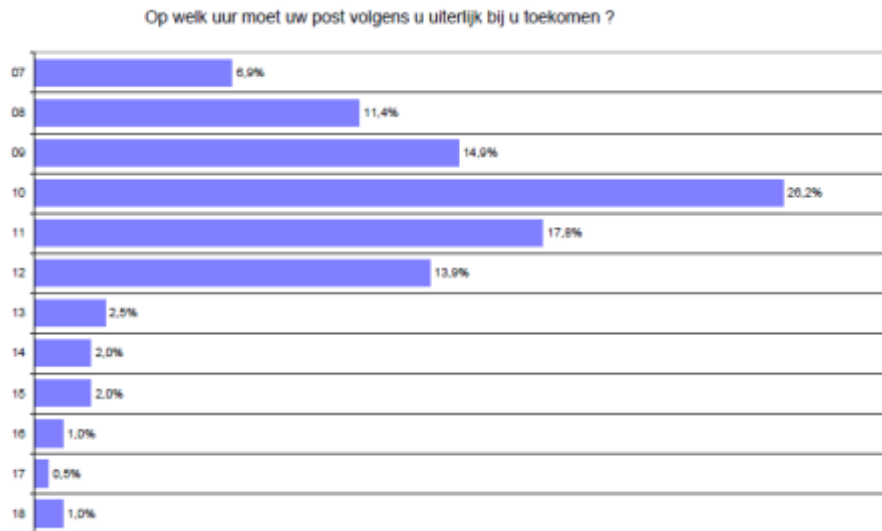


5. Belang van het tijdstip van de bestelling van de post

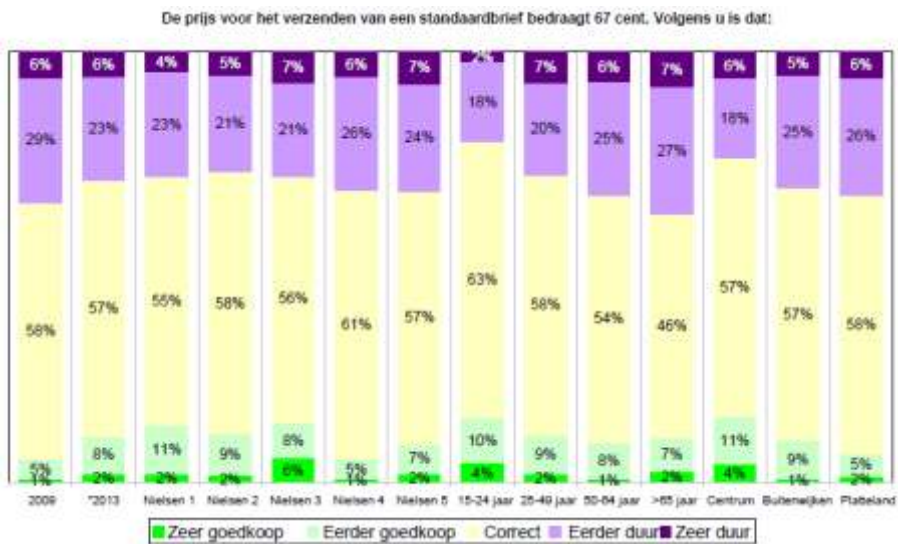
Het uur waarop uw post bij u thuis toekomt is:



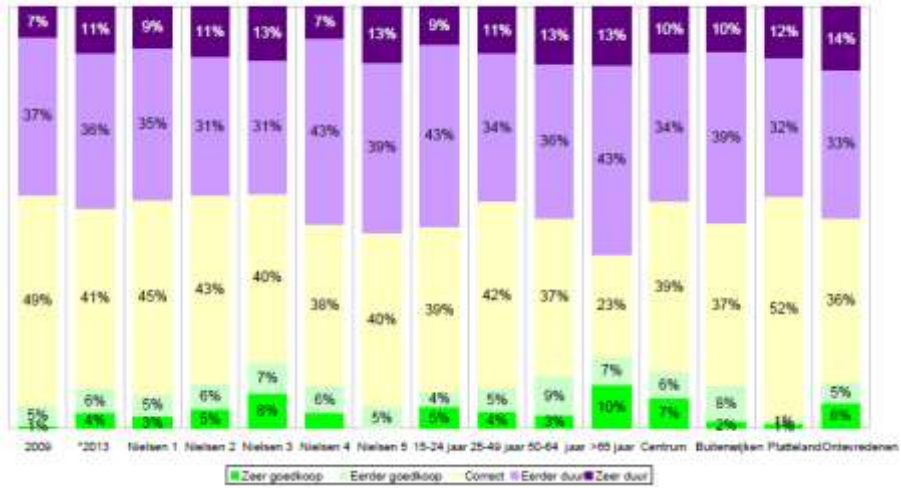
6. Tijdstip van bestelling



7. Prijzen

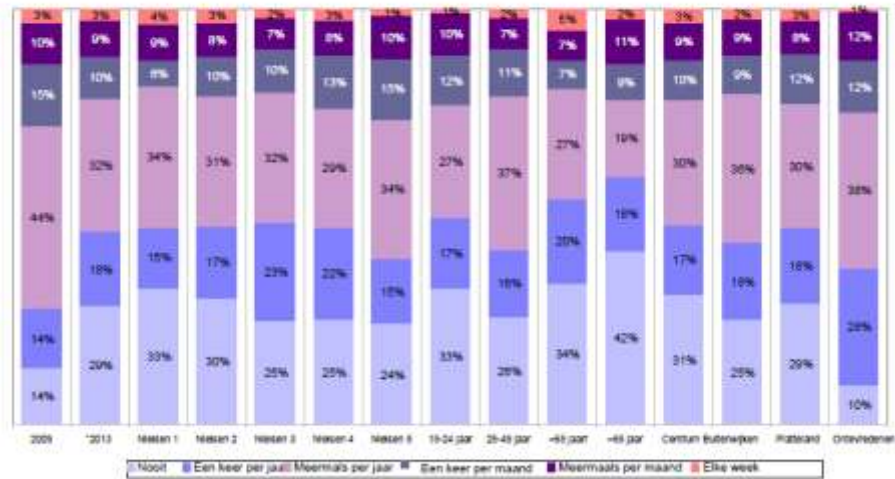


De prijs voor het verzenden van een standaardpakket bedraagt 6,40 EUR. Volgens u is dat:

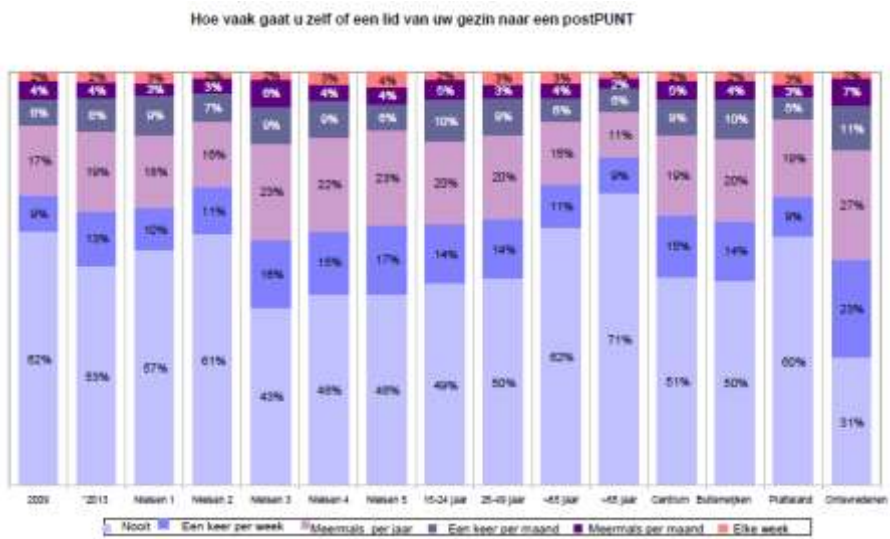


8. Gebruik van de postkantoren

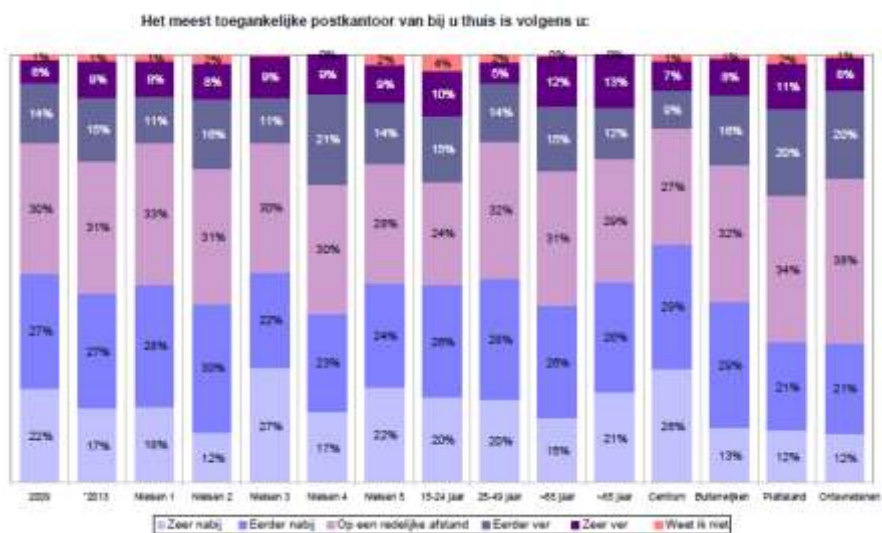
Hoe vaak gaat u zelf of een lid van uw gezin naar een postKANTOOR ?



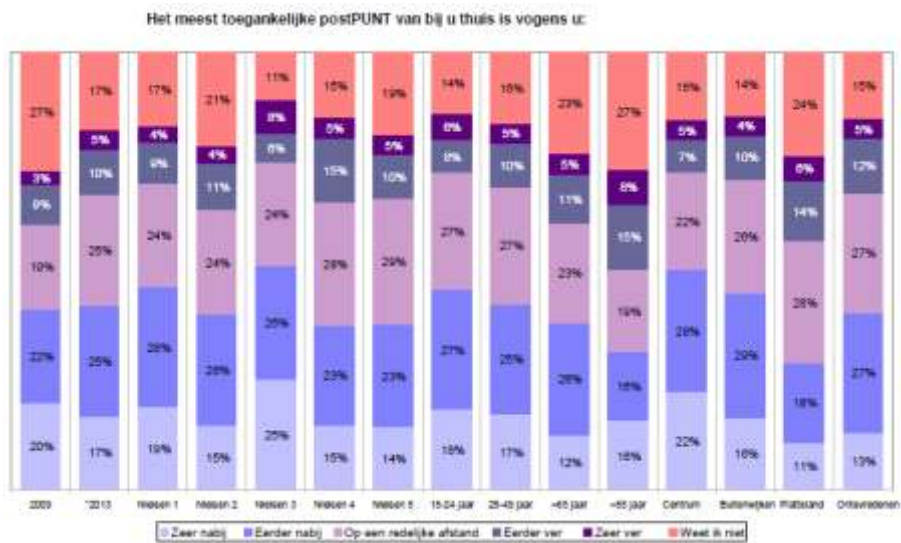
9. Gebruik van de PostPunten



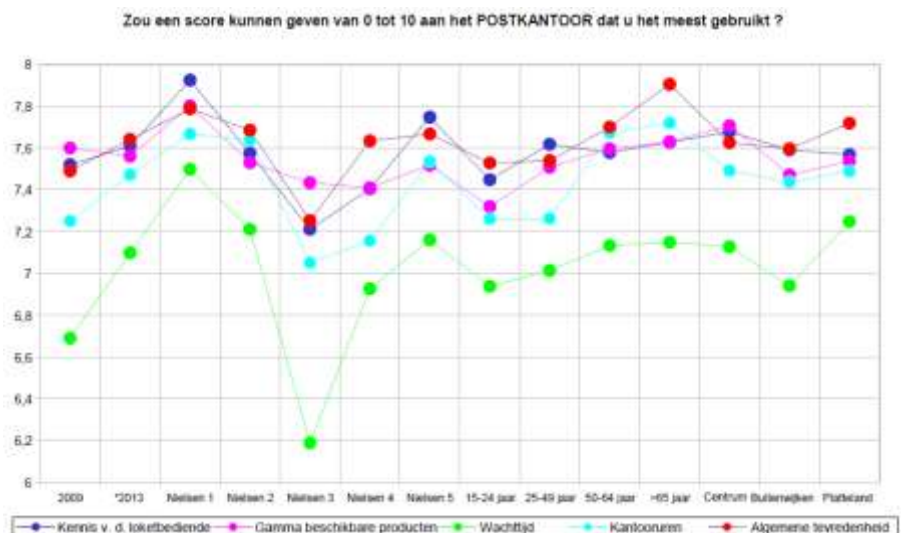
10. Toegankelijkheid van de postkantoren



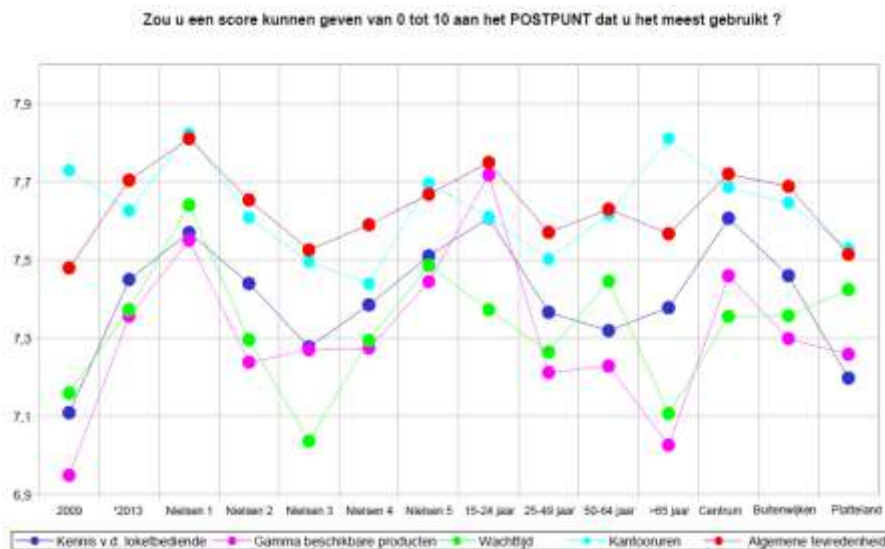
11. Toegankelijkheid van de PostPunten



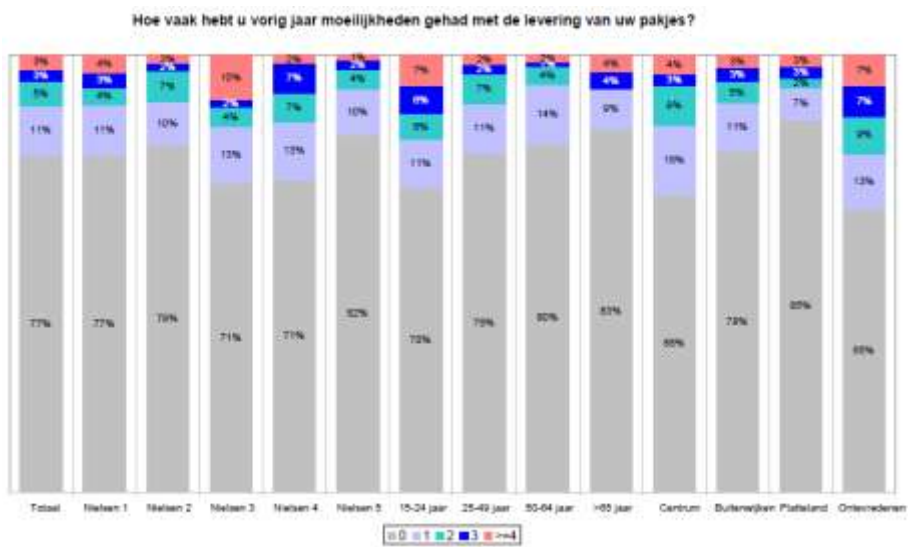
12. Tevredenheid ten opzichte van de postkantoren



13. Tevredenheid ten opzichte van het PostPunt

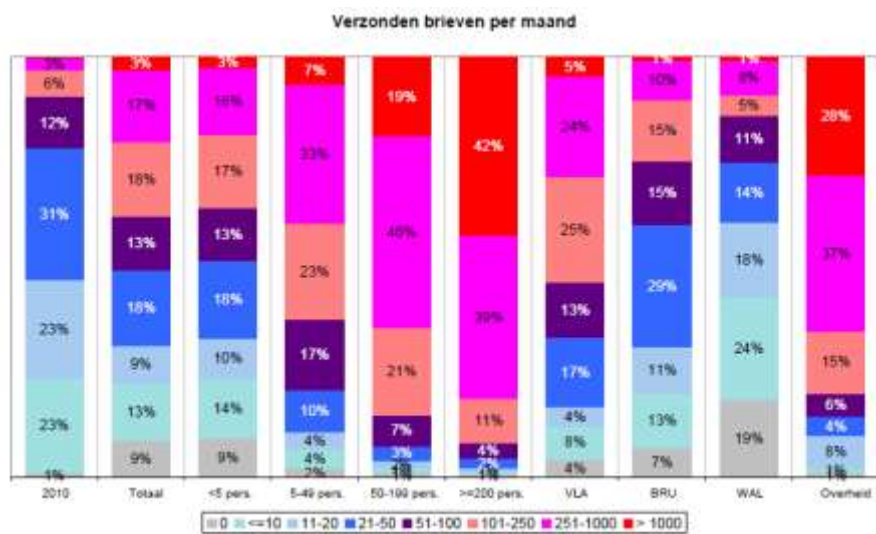
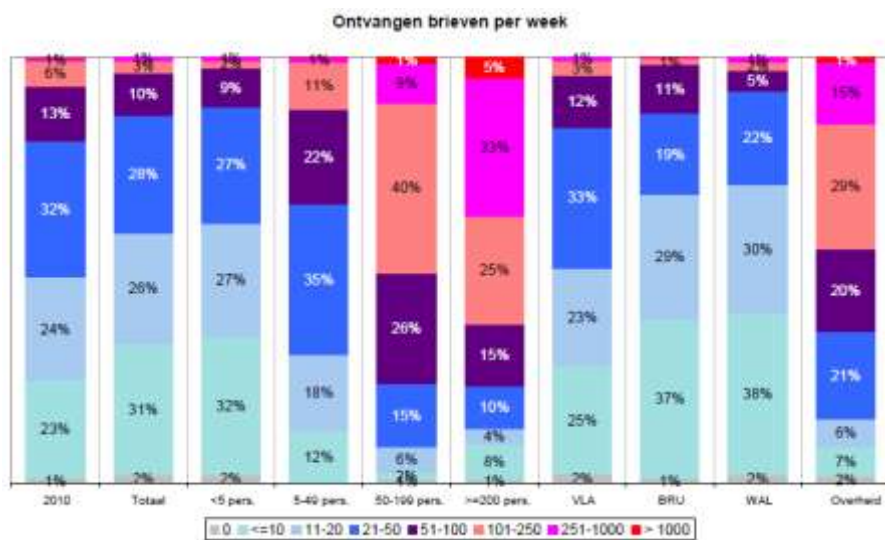


14. Problemen met levering van pakjes na aankoop via internet

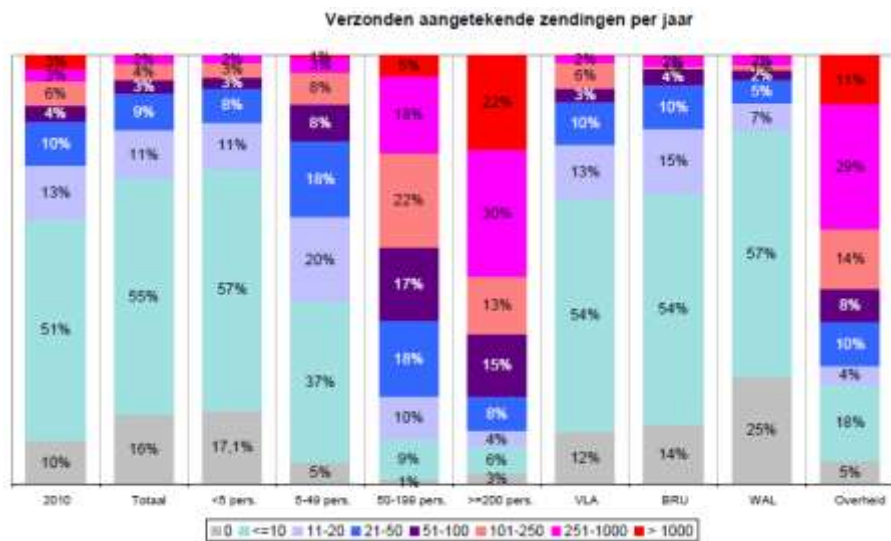
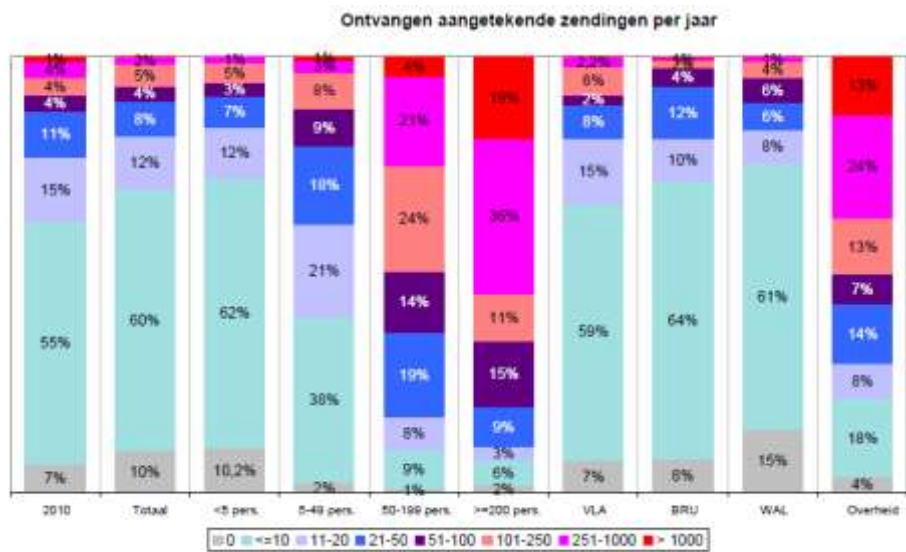


2. Gedetailleerde cijfers betreffende de ondernemingen

1. Brief

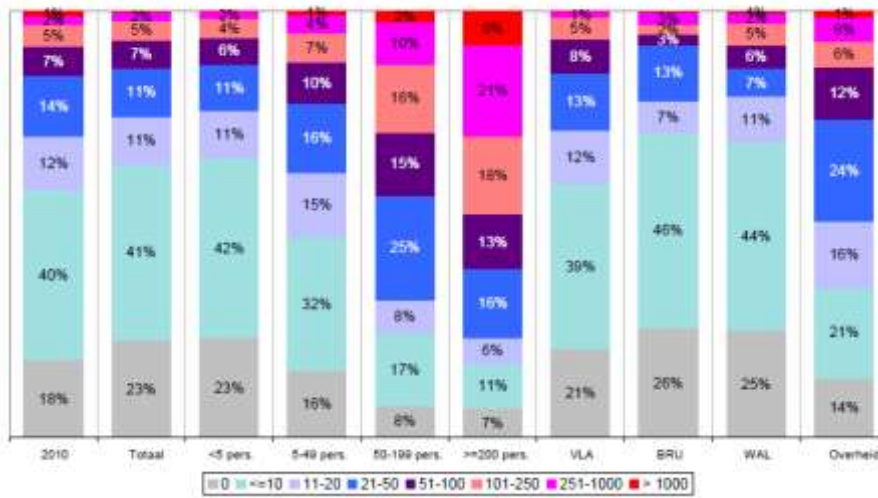


2. Aangetekende zendingen



3. Pakketten

Pakketten ontvangen per jaar



Pakketten verzonden per jaar

