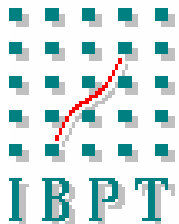


Studie over de universele postdienst voor particuliere gebruikers

Voorstelling aan De Post op 15 januari 2007
door Muriel Baudot (adviseur BIPT) en
Jean-Luc Dutordoit (administrateur BIPT)





Doel van de enquête

- De Europese Commissie bereidt momenteel een richtlijn voor die onder andere het kader moet scheppen om in de lidstaten maatregelen in te voeren die bestemd zijn om een universele dienst te garanderen in een open markt



Doel van de enquête - vervolg

- In het licht van de komende debatten over de UD, heeft het BIPT zich erop toegelegd een beeld te schetsen van het gedrag en van de desiderata van de particulieren in verband met de verrichtingen die de universele dienst
- Het doel was om het gedrag in te schatten in termen van de hoeveelheid zendingen en te proberen om binnen de universele dienst te omschrijven wat absoluut noodzakelijk is en wat van ondergeschikt belang is

Kader van de enquête: de huidige universele dienst

- De universele postdienst wordt gedefinieerd door zowel de aard als de operationele eisen van de verrichtingen die daaronder vallen. Het gaat om de volgende verrichtingen:
 - 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.

Kaart van de Griekse. de huidige universele dienst (vervolg)

- 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.



Methode

- Telefonische enquête van 3 tot 31 oktober 2006
- 2 000 geslaagde antwoorden: personen die representatief zijn voor de Belgische bevolking (22 562 oproepen)
- De quota voor de stalen waren gebaseerd op de volgende criteria:
 - Nielsen-zones
 - Taalstelsel
 - Leeftijd
 - Geslacht
 - Sociaal-professionele categorie
- De enquête is uitgevoerd door de onderneming PHONECOM
- De resultaten zijn verwerkt door de onderneming SONECOM



Nielsen-zones

- Zone 1 : Oost + West-Vlaanderen
- Zone 2 : Vlaams-Brabant + Antwerpen
- Zone 3 : Brussel
- Zone 4 : Brabant wallon + Hainaut
- Zone 5 : Liège + Namur + Luxembourg



De vragenlijst

Deel 1

Brieven

- Frequentie
- Snelheid
- Prijs
- Aangetekende zendingen

Pakketten

- Frequentie en volume
- Snelheid
- Prijs

Deel 2

Universele Dienst

- Frequentie van distributie
- Tijdstip van bestelling
- Direct Mail
- Postkantoren

Deel 3

Postmarkt

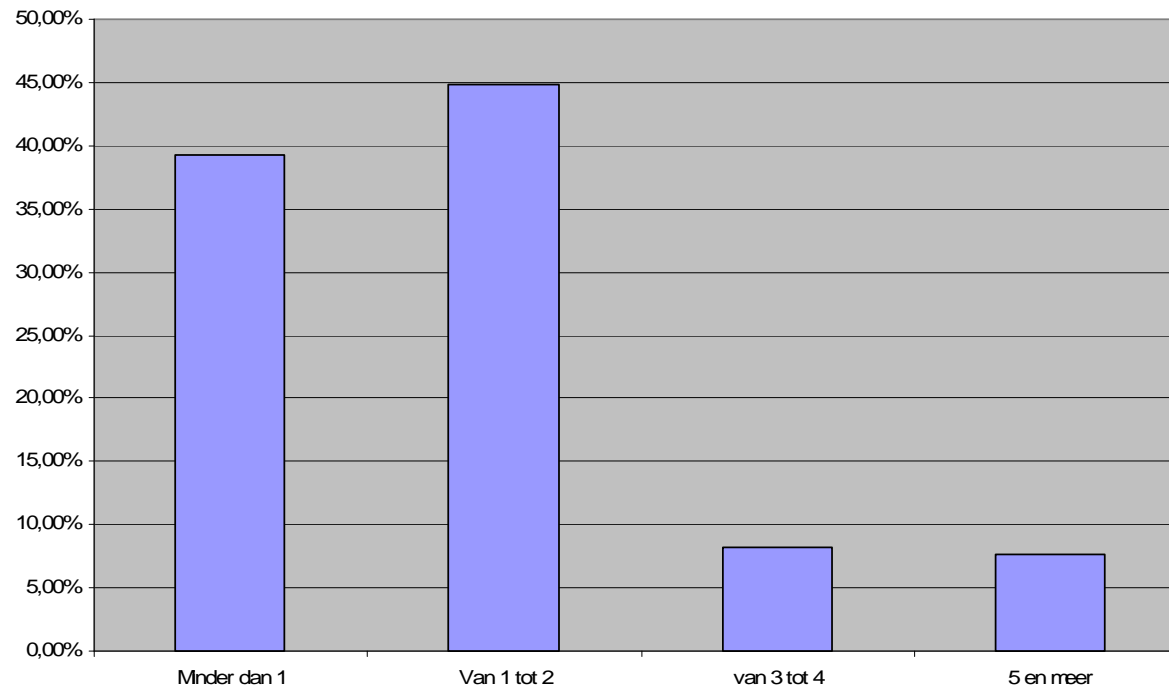
- Keuze van een operateur
- Informatie
- Tevredenheid over de aangewezen operator van de UD



De poststromen

- **Gemiddelde verzonden post per week: 1,63**

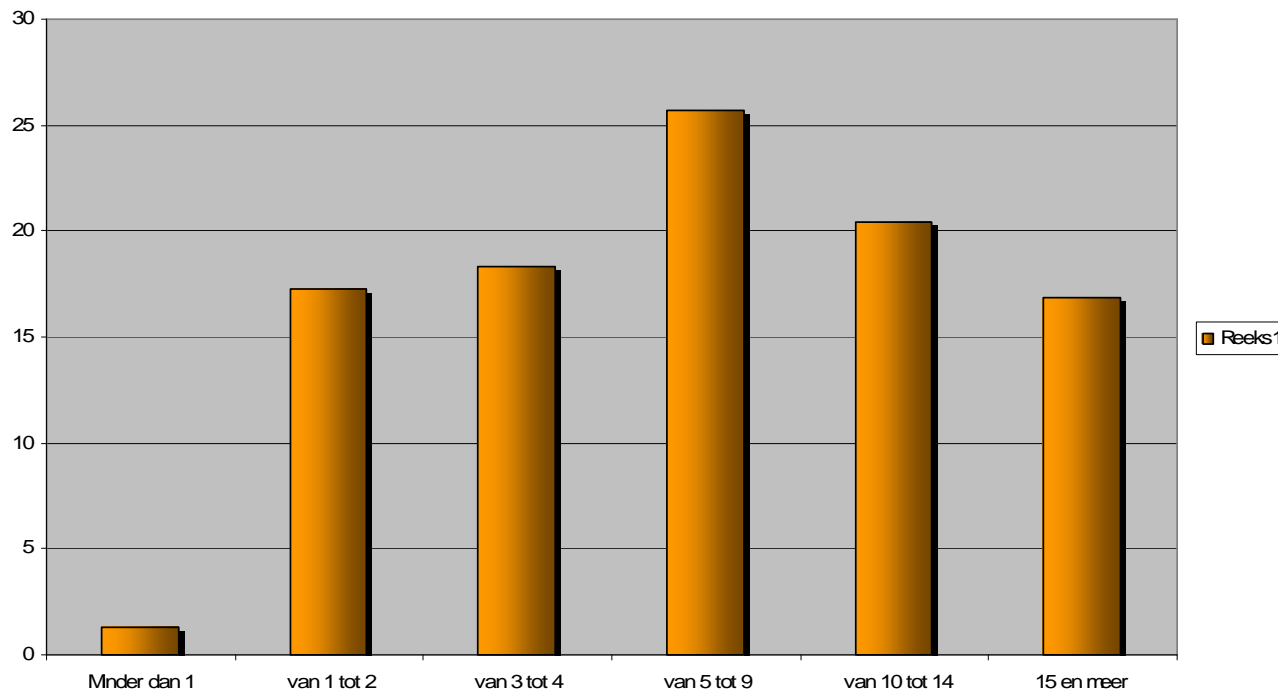
Gemiddeld aantal verzonden post per week



De poststromen (vervolg)

- **Gemiddeld aantal ontvangen postzendingen per week: 8,13**

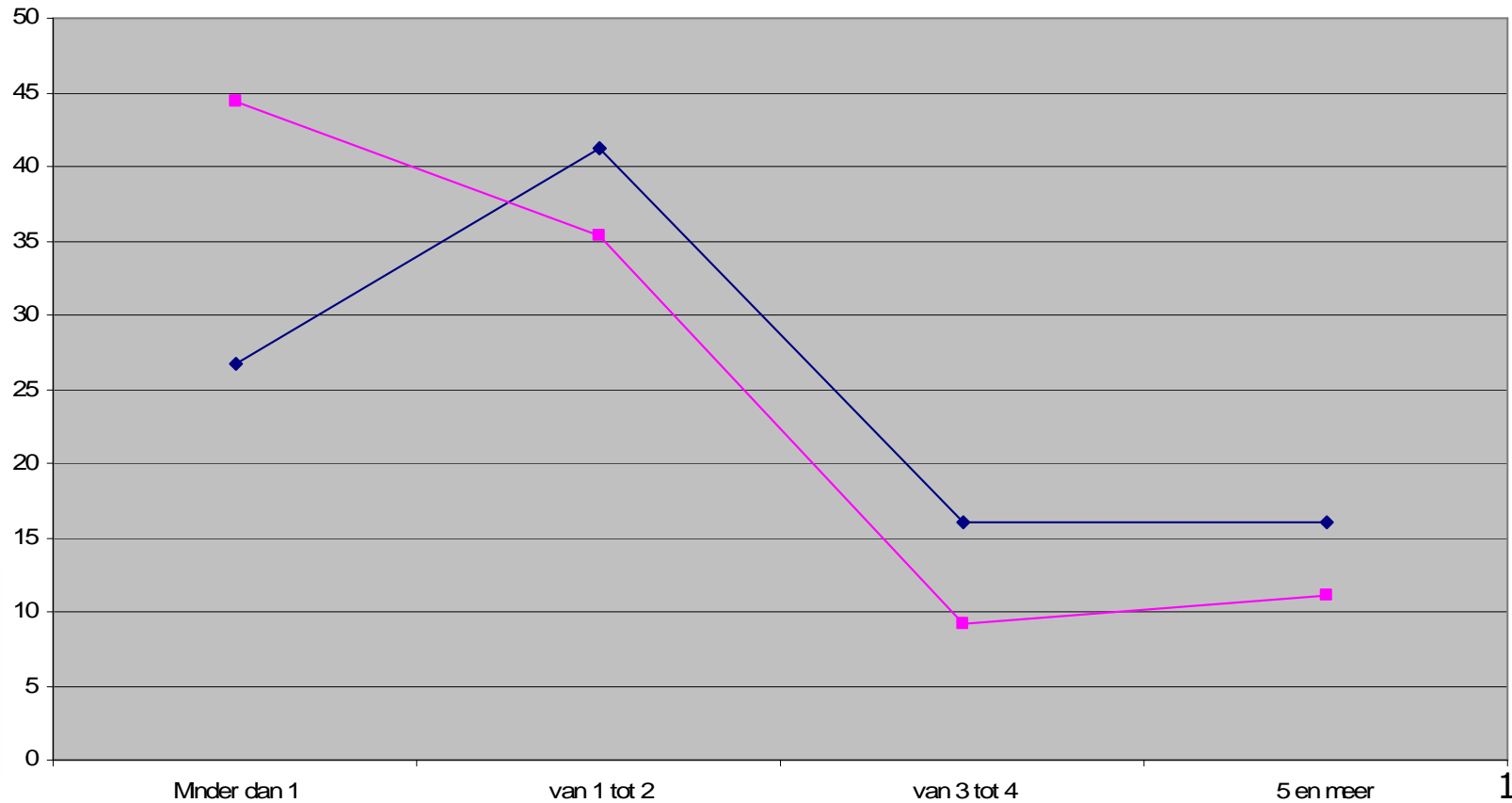
Gemiddeld aantal ontvangen post per week





De poststromen (vervolg)

Aangetekende zendingen



Kruisingen: aantal verzonden postzendingen



Wekelijks gemiddeld aantal VERZONDEN postzendingen op naam Internetaansluiting thuis	
Gemiddeld aantal postzendingen per week op naam	
<i>Antwoord op de vraag: hebt u een internetaansluiting?</i>	
Ja	1,78
Nee, maar ik heb ergens anders gemakkelijk toegang	1,59
Nee en ik heb niet ergens anders gemakkelijk toegang	1,24
Totaal	1,63

Wekelijks gemiddeld aantal VERZONDEN postzendingen op naam Woonomgeving	
Gemiddeld aantal postzendingen per week op naam	
<i>Woonplaats</i>	
Stadscentrum	1,71
Buitenwijk	1,67
Platteland	1,53
Totaal	1,63



Pakketten

Kenmerken verbonden aan de verzending van een pakket

In het rood: universele dienst

In het blauw: overige

Belang voor de gebruikers

Levering op dag en tijdstip van keuze

54,2%

**Mogelijkheid tot levering op een
open openbare plaats op het einde
van de dag**

41,0%

Redelijkheid van de prijs

50,6%

Pakket intact

92,5%

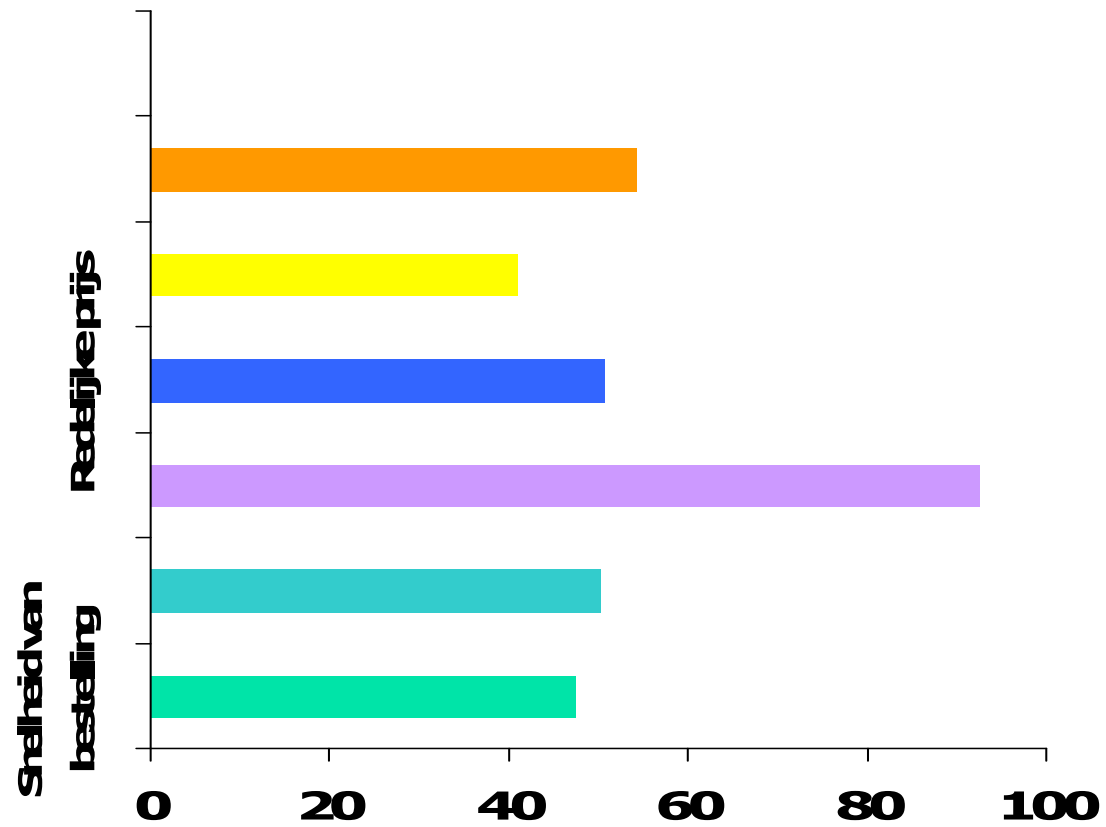
**Overhandiging aan de geadresseerde
zelf**

50,3%

Snelheid van distributie

47,5%

Pakketten (vervolg)





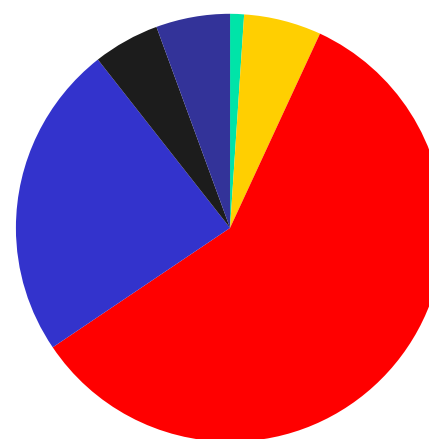
Perceptie van de prijzen

- In verband met de universele dienst zegt de wet: « De prijzen moeten betaalbaar zijn en van die aard dat alle gebruikers toegang hebben tot de aangeboden diensten. »

Perceptie van de prijzen (vervolg)

Waardering van de prijs voor de verzending van een standaardbrief

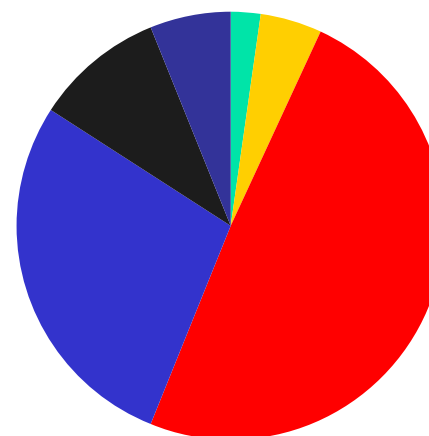
	Aant.	% burg.
Heel goedkoop	24	1,2%
Eerder goedkoop	115	5,8%
Correct	1 172	58,6%
Eerder duur	480	24,0%
Heel duur	100	5,0%
Weet het niet	109	5,5%
Totaal	2 000	100,0%



Perceptie van de prijs (vervolg)

Waardering van de prijs voor de verzending van een pakket

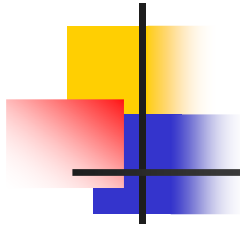
	Aant.	% burg.
Heel goedkoop	12	2,1%
Eerder goedkoop	28	4,8%
Correct	286	49,1%
Eerder duur	164	28,1%
Heel duur	58	9,9%
Weet het niet	35	6,0%
Totaal	583	100,0%



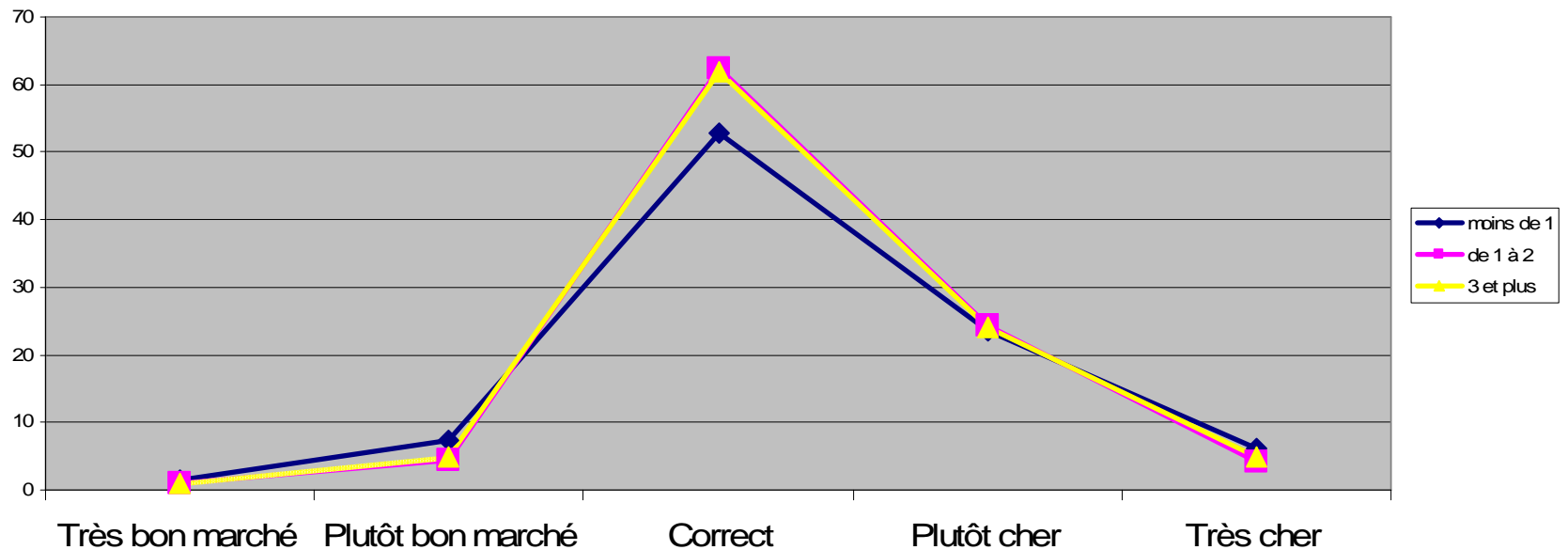
Perceptie van de prijzen (vervolg)

- Uitgevoerde kruisingen:
 - met de frequentie van verzonden brieven
 - met de leeftijd
 - met het studieniveau
 - met de woonomgeving

Kruisingen: perceptie van de prijs

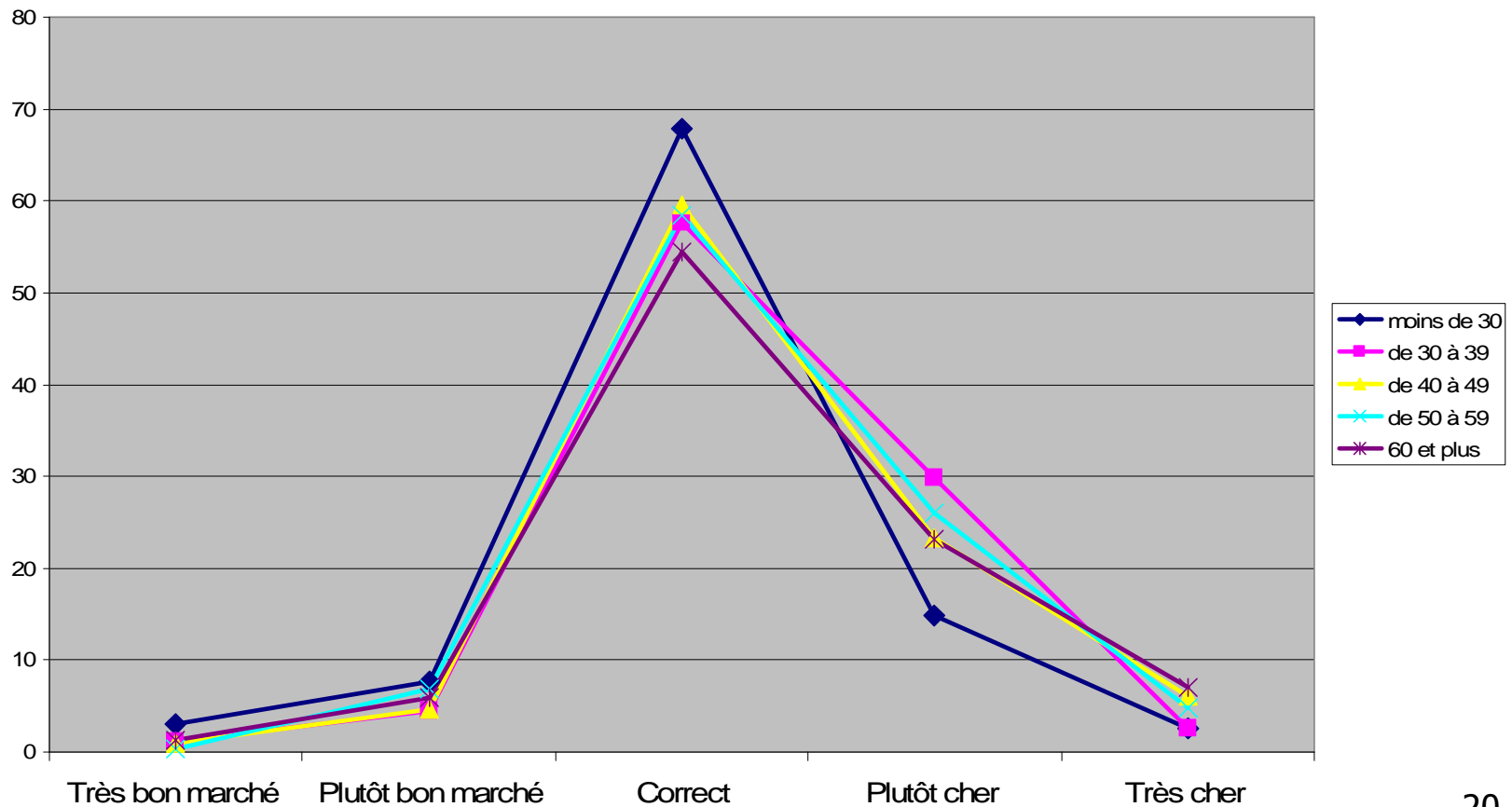


Perceptie van de prijs op basis van gebruikersprofiel



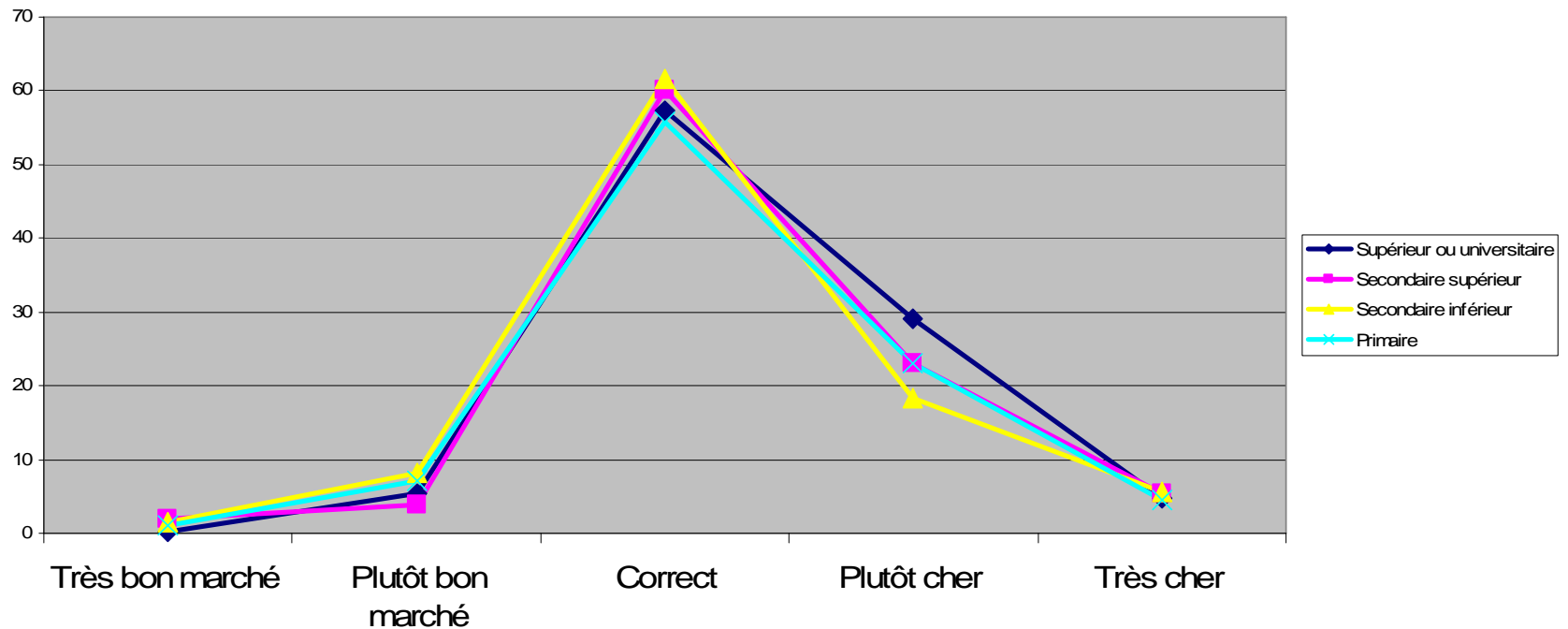
Kruisingen: perceptie van de prijs (vervolg)

Perceptie van de prijs van een brief op basis van leeftijd



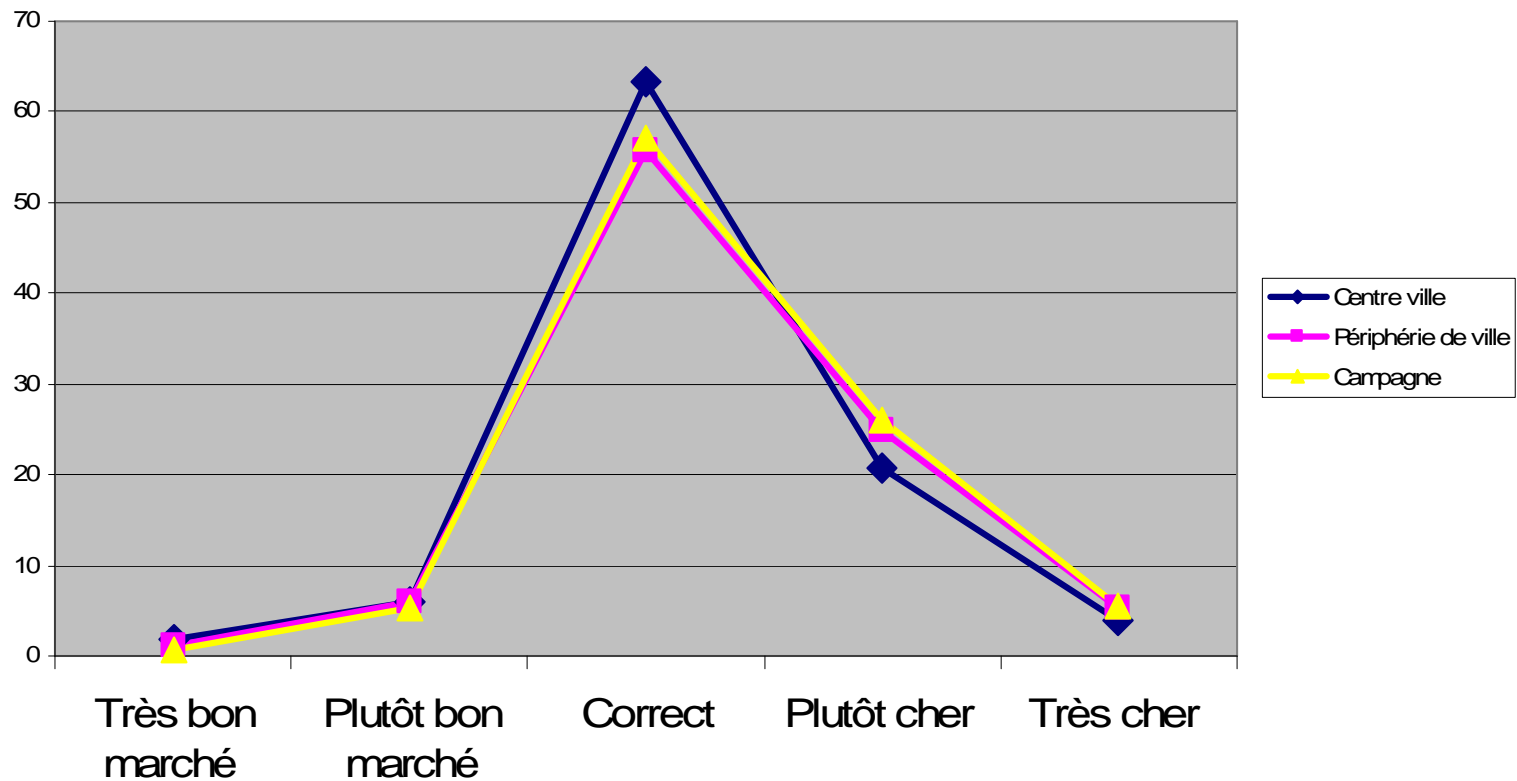
Kruisingen: perceptie van de prijs (vervolg)

Perceptie van de prijs van een brief op basis van studieniveau



Kruisingen: perceptie van de prijs (vervolg)

Perceptie van de prijs van een brief op basis van het woongebied



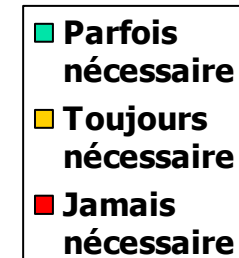
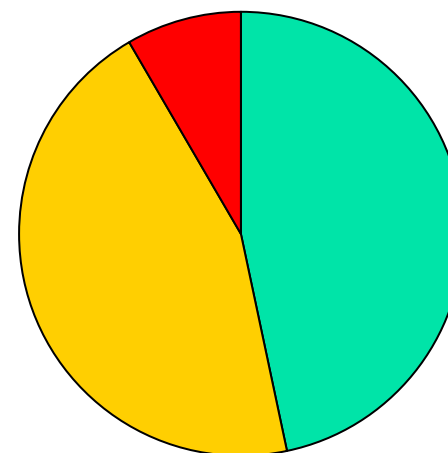


Verzendingstermijn

- Universeledienstverplichtingen: de Europese richtlijn legt de verplichting op om voor de universele dienst kwaliteitsnormen inzake dienstverlening vast te stellen en te publiceren.
- Op Belgisch niveau wordt de norm van D+1 voor brieven opgelegd door het beheerscontract en door de uitvoeringsbesluiten van de wet. Er zijn geen wettelijke verplichtingen voor de termijn voor "universele" pakketten.

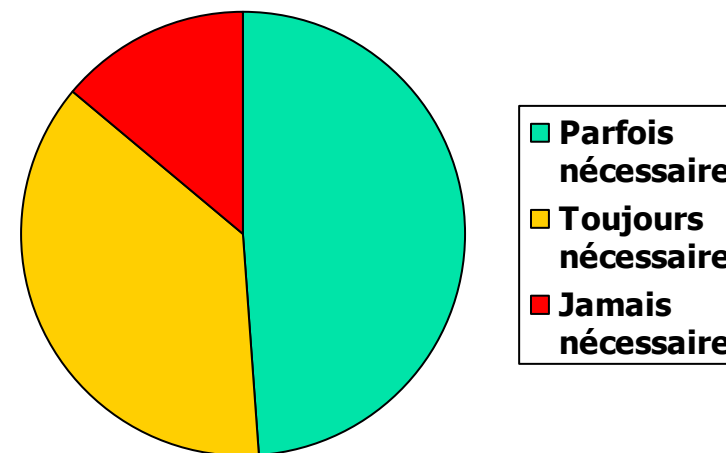
Verzendingstermijn

Noodzaak dat een brief daags na zijn verzending toekomt		
Waarde van de niveaus: van 1 (altijd noodzakelijk) tot 3 (nooit noodzakelijk)		
	Aant.	% burg.
soms noodzakelijk	933	46,7%
altijd noodzakelijk	899	45,0%
nooit noodzakelijk	168	8,4%
Totaal	2 000	100,0%



Verzendingstermijn (vervolg)

Noodzaak dat een pakket daags na zijn verzending toekomt		
Waarde van de niveaus: van 1 (altijd noodzakelijk) tot 3 (nooit noodzakelijk)		
	Aant.	% burg.
soms noodzakelijk	285	48,9%
altijd noodzakelijk	217	37,2%
nooit noodzakelijk	81	13,9%
Totaal	583	100,0%





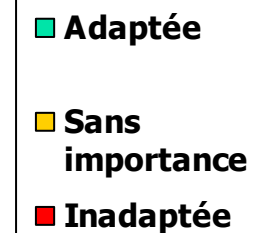
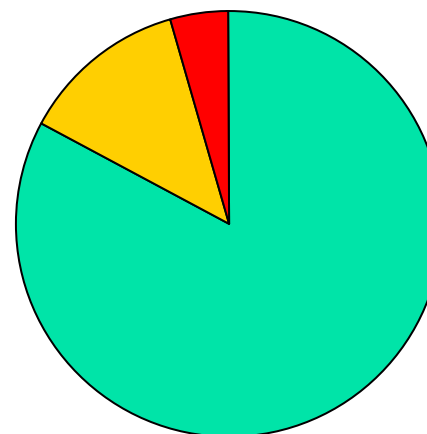
Bestelling van de post

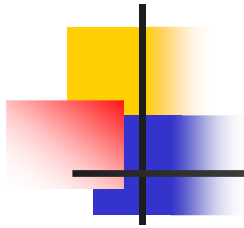
- Qua bestelling bestaat de enige universeledienstverplichting in een frequentie van minstens vijf dagen per week voor het ophalen, de verzending en de bestelling van de postzendingen.

Bestelling van de post (vervolg)

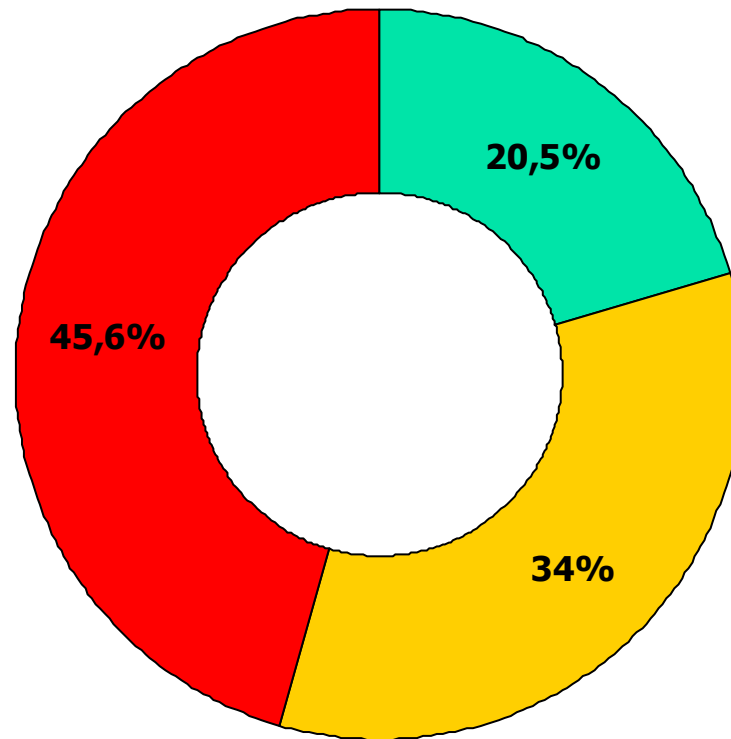
Waardering van de frequentie van bestelling van de post (5 X week)

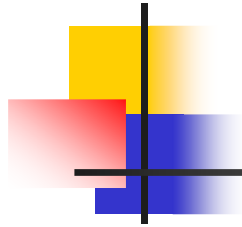
	Aant.	% burg.
Aangepast aan de behoefte	1 658	82,9%
Onbelangrijk	252	12,6%
Niet aangepast aan de behoefte	90	4,5%
Totaal	2000	100,0%



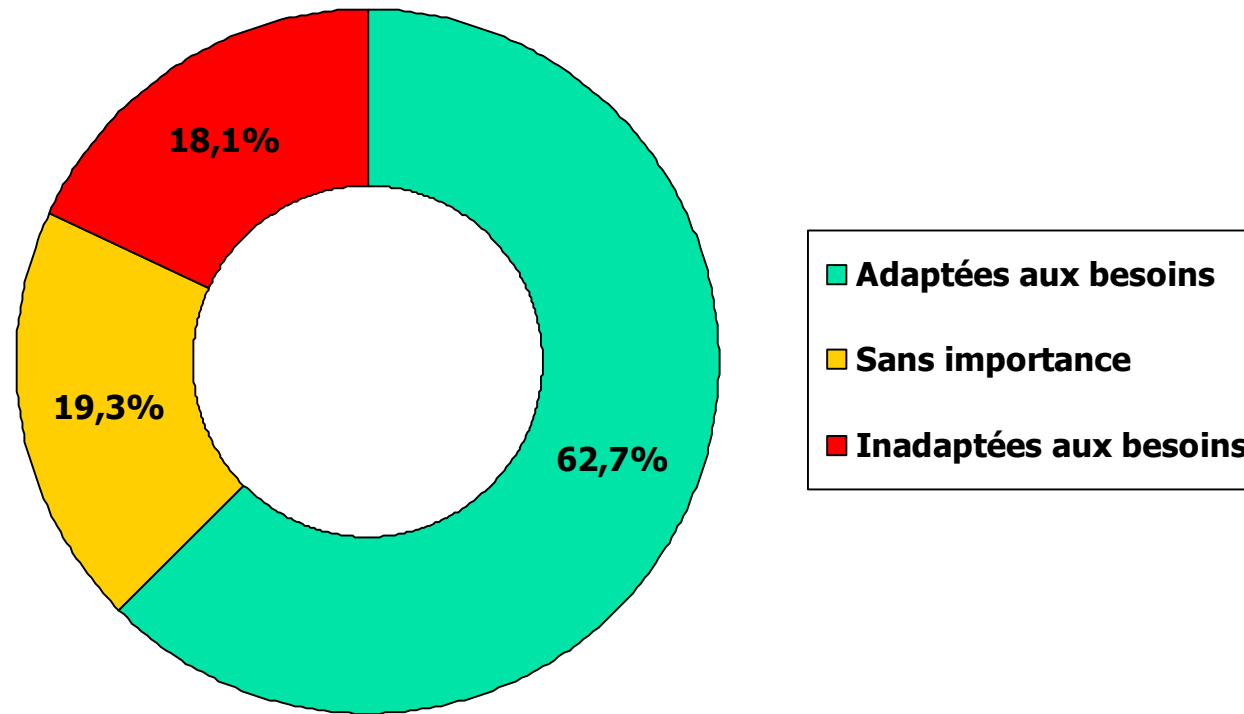


Reclamepost

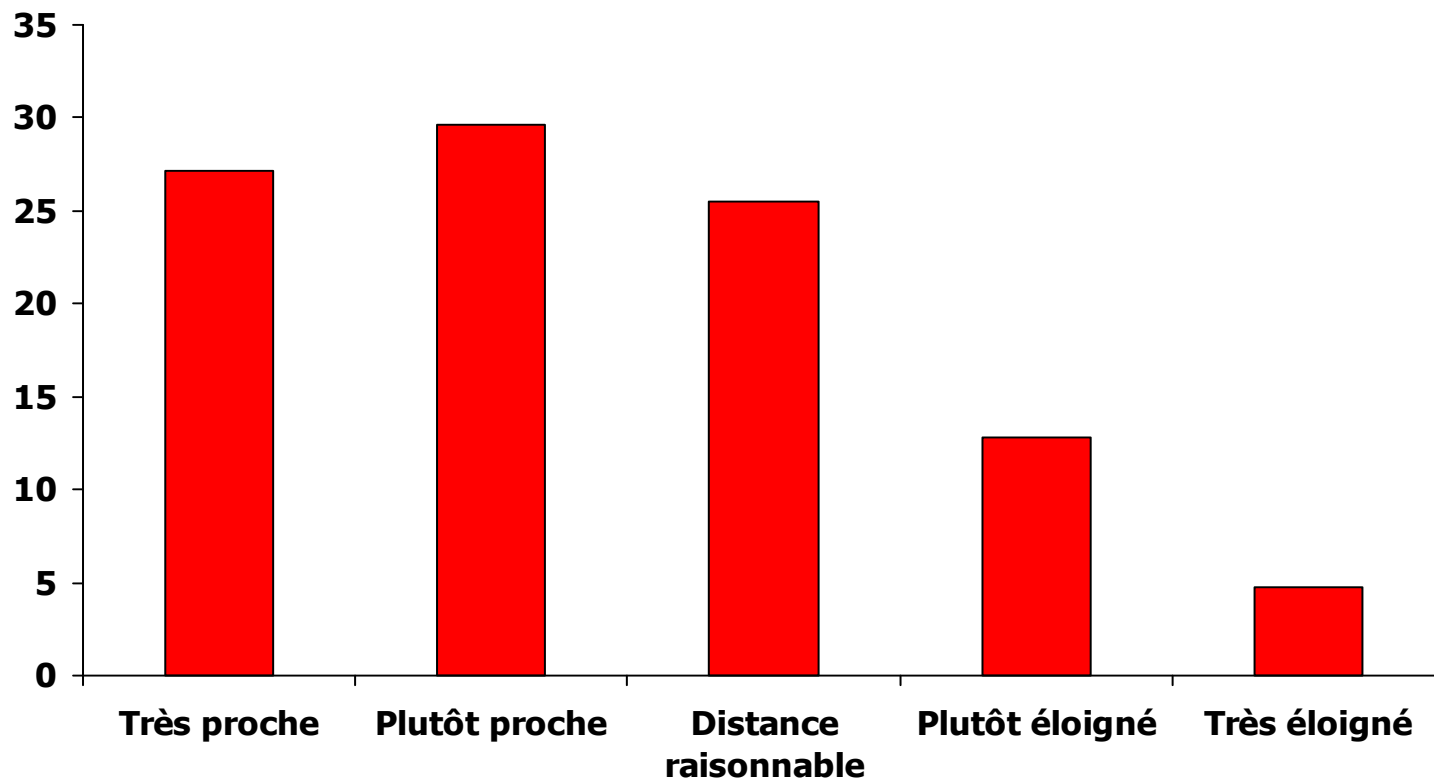




Het postkantoor: openingstijden van het dichtstbijzijnde kantoor



Het postkantoor: beoordeling nabijheid van het dichtstbijzijnde kantoor





Conclusies

- Algemene tevredenheid over de operator van de universele dienst: 7,48/10
- Verzonden en ontvangen post \simeq Europees gemiddelde
- Prijzen als correct beschouwd
- Duidelijke interesse voor de besteltermijn voor brieven en voor de integriteit van pakketten
- De bestelling aan huis is absoluut noodzakelijk
- Direct Mail \simeq middelmatig bejegend
- Frequentie en tijdstip van bestelling bevredigend, maar probleem met uren waarop kantoor toegankelijk is



Allerlei

- Waardering van het tijdstip waarop de post toekomt
- Uiterste tijdstip waarop de post toekomt
- Gewenste plaats van bestelling voor de post
- Waardering van de openingstijden van het postkantoor
- Werkwijze voor inlichtingen over de postale producten
- Positionering ten opzichte van andere operatoren



Dank u voor uw aandacht
