

## **Enquête**

**«De universele postdienst in België : gedrag en wensen van zelfstandigen en van kmo's»**

**Juli 2007**

---

Enquête BIPT 4951 in verband met de universele dienst kmo's/zelfstandigen

---

Recrutering
-------------

Goedendag/Goedenavond, mijn naam is (naam) en ik telefoneer u namens het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie. Ben ik bij (naam van de klant)?

R1. Zou het mogelijk zijn te spreken met de persoon die verantwoordelijk is voor de postzendingen? Dus het ontvangen en versturen van brieven, pakketjes en andere zendingen.

- |   |      |
|---|------|
| 1. Ja, persoon in kwestie                 | R4   |
| 2. Ja, andere persoon                     | R2   |
| 3. Neen persoon niet aanwezig in bedrijf. | STOP |

R2. Kan u mij doorverbinden met de persoon die verantwoordelijk is voor de verzendingen?

- |         |    |
|---------|----|
| 1. Ja   | R4 |
| 2. Neen | R3 |

R3. Mag ik de gegevens van de persoon verantwoordelijk voor de zendingen noteren en eventueel later terugbellen?

- |         |                                     |
|---------|-------------------------------------|
| 1. Ja   | naam + voornaam +<br>telefoonnummer |
| 2. Neen | STOP                                |

R4. In het kader van de openstelling van de postmarkt zou het BIPT de behoeften en wensen willen kennen van de kmo's en van de zelfstandigen op het gebied van postdiensten. Deze enquête zal ongeveer 10 minuten duren; uw medewerking is voor ons heel belangrijk. Stemt u ermee in om aan deze enquête deel te nemen?

- |         |      |
|---------|------|
| 1. Ja   | Q1   |
| 2. Neen | STOP |

R5. *(ENQ: Indien persoon momenteel niet beschikbaar gelieve dan gegevens te noteren en een afspraak in te boeken)* Mag ik u eventueel op een ander moment terugbellen?

- |         |                     |
|---------|---------------------|
| 1. Ja   | gegevens + afspraak |
| 2. Neen | STOP                |

Vragenlijst

Mag dit als vraag? Waar bent u klant....

Q1. Waar bent u klant voor het versturen van uw zendingen (brieven, kaarten en pakjes)?

*Enq : open vraag, niet voorlezen van de antwoord categorieën*

1. De Post
2. Taxipost
3. DHL
4. FedEx
5. UPC
6. TNT
7. Andere **(DP:open vraag)**

DP : gelieve Q1 te hercoderen naar Q1a

Q1a

1. uitsluitend De Post
2. De Post en van een andere operator (onderneming)
3. uitsluitend een andere operator

Q2. Hoeveel briefzendingen ontvangt u / uw bedrijf **gemiddeld per dag** in een envelop (brieven, kaarten en geadresseerde reclamezendingen) in uw brievenbus?

*Enq: getal noteren, maximaal 3 digits mogelijk, bij antwoord "0" aandringen of dit echt klopt*

999. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q3. Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u / uw bedrijf **gemiddeld per dag**?

*Enq: getal noteren, maximaal 3 digits mogelijk, bij antwoord "0" aandringen of dit echt klopt*

999. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

**DP : filter if Q3 is not "0" or "999"**

Q4. Voor uw bedrijf is het feit dat een brief die **vandaag** wordt gepost, **morgen** zijn bestemming bereikt...

*Enq: mogelijkheden voorlezen*

1. altijd noodzakelijk
2. soms noodzakelijk
3. nooit noodzakelijk
  
9. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q5. Volgens u is de prijs om een standaardbrief te versturen...

*Enq: mogelijkheden voorlezen, behalve mogelijkheid "weet niet" niet vermelden*

1. Heel goedkoop
2. Eerder goedkoop
3. Correct
4. Eerder duur
5. Heel duur

9. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q6. Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u / uw bedrijf **gemiddeld per maand**?  
*Enq: getal noteren, maximaal 3 digits mogelijk, bij antwoord "0" aandringen of dit echt klopt*

999. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q7. Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u / uw bedrijf **gemiddeld per maand**?  
*Enq: getal noteren, maximaal 3 digits mogelijk, bij antwoord "0" aandringen of dit echt klopt*

999. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q8. Hoeveel pakjes (kleine colli)\* ontvangt u / uw bedrijf **gemiddeld per maand**?  
*Enq: Onder « pakje » wordt een klein colli verstaan dat niet in een brievenbus kan worden gestoken of dat meer dan 2 kg weegt. getal noteren, maximaal 3 digits mogelijk, bij antwoord "0" aandringen of dit echt klopt*

999. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q9. Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u / uw bedrijf **gemiddeld per maand**?  
*Enq: Onder « pakje » wordt een klein colli verstaan dat niet in een brievenbus kan worden gestoken of dat meer dan 2 kg weegt. getal noteren, maximaal 3 digits mogelijk, bij antwoord "0" aandringen of dit echt klopt*

999. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

**DP : filter if Q9 is not "0" or "999"**

Q10. Voor uw bedrijf is het feit dat een pakje dat **vandaag** wordt gepost, **morgen** zijn bestemming bereikt ..

*Enq: mogelijkheden voorlezen*

1. altijd noodzakelijk
2. soms noodzakelijk
3. nooit noodzakelijk

9. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

**DP : filter if Q9 is not "0" or "999"**

Q11. Wat is voor u / uw bedrijf het belang van de volgende aspecten wanneer u een pakje verstuurt?  
*Enq: mogelijkheden voorlezen, antwoordmogelijkheid "weet niet" is geen optie*

	Helemaal niet belangrijk	Eerder niet belangrijk	Eerder belangrijk	Helemaal belangrijk
De snelheid van bestelling	1	2	3	4
Het feit dat het persoonlijk overhandigd wordt	1	2	3	4
Het feit dat het wordt bezorgd op de dag en het uur die u gekozen hebt	1	2	3	4
Het feit dat het niet is opengemaakt, noch beschadigd	1	2	3	4
De redelijkheid van de prijs	1	2	3	4
De mogelijkheid dat het wordt geleverd op een openbare plaats die op het einde van de dag open is	1	2	3	4

Q12. Volgens u is de prijs om een pakje te versturen...  
*Enq: mogelijkheden voorlezen, behalve mogelijkheid "weet niet" niet vermelden*

1. Heel goedkoop
2. Eerder goedkoop
3. Correct
4. Eerder duur
5. Heel duur
  
9. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q13. De volgende vragen betreffen de post in het algemeen (brieven + pakjes). De post wordt 5 keer per week in de brievenbussen verdeeld. U vindt die frequentie...  
*Enq: mogelijkheden voorlezen*

1. aangepast aan uw behoeften
2. niet aangepast aan uw behoeften
3. van geen belang voor u

**DP : filter Q13 = 2**

Q13a. Hoeveel keer per week zou u willen dat de post wordt verdeeld?  
*Enq: getal noteren, maximaal 2 digits mogelijk*

999. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q14. Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post wordt bezorgd is...  
*Enq: mogelijkheden voorlezen*

1. aangepast aan uw behoeften
2. niet aangepast aan uw behoeften
3. van geen belang voor u

**DP : filter Q14 = 2**

Q14a. Op welk uur zou u willen dat uw post toekomt?

*Enq: getal noteren, maximaal 2 digits mogelijk*

999. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q15. U zou het postkantoor waartoe uw bedrijf zich het meeste richt, bestempelen als

*Enq: mogelijkheden voorlezen, behalve mogelijkheid "weet niet" niet vermelden*

1. heel dichtbijgelegen
2. eerder dichtbijgelegen
3. op een redelijke afstand gelegen
4. eerder verafgelegen
5. zeer verafgelegen
  
9. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q16. De openingsuren van dat postkantoor zijn...

*Enq: mogelijkheden voorlezen*

1. aangepast aan uw behoeften
2. niet aangepast aan uw behoeften
3. van geen belang voor u

**DP : filter Q16 = 2**

Q16a Tijdens welke van de volgende periodes zou u verkiezen dat dit postkantoor open is?

*Enq: mogelijkheden voorlezen – meerdere antwoorden mogelijk*

1. tussen de middag op weekdays
2. op het einde van de dag op weekdays
3. op zaterdagmorgen
4. andere **(DP:open vraag)**

Q17. Wanneer u een inlichting nodig hebt over een postproduct, dan vindt u die meestal...

*Enq: mogelijkheden voorlezen, slechts één keuze mogelijk*

1. bij de postbode
2. in een postkantoor
3. bij een collega
4. op het internet
5. door te telefoneren naar een inlichtingendienst van De Post
6. andere **(DP:open vraag)**
  
9. geen antwoord/ geen mening/ weet niet

Q18. Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= "Helemaal niet tevreden") en 10 (= "Helemaal tevreden")?

*Enq: getal noteren, waarde van 1 tot 10 mogelijk, geen weet niet mogelijk*

Vragen in verband met het profiel

Q19. Wat is de postcode van uw bedrijf?

*Enq: postcode noteren*

Q20. Uw bedrijf is gelegen

*Enq: antwoordmogelijkheden voorlezen, meerdere antwoorden mogelijk*

1. in het stadscentrum
2. in de rand
3. op het platteland
4. in een industriepark
5. andere **(DP:open vraag)**

Q21. Hebt u op uw bedrijf een internetaansluiting?

*Enq: antwoordmogelijkheden voorlezen*

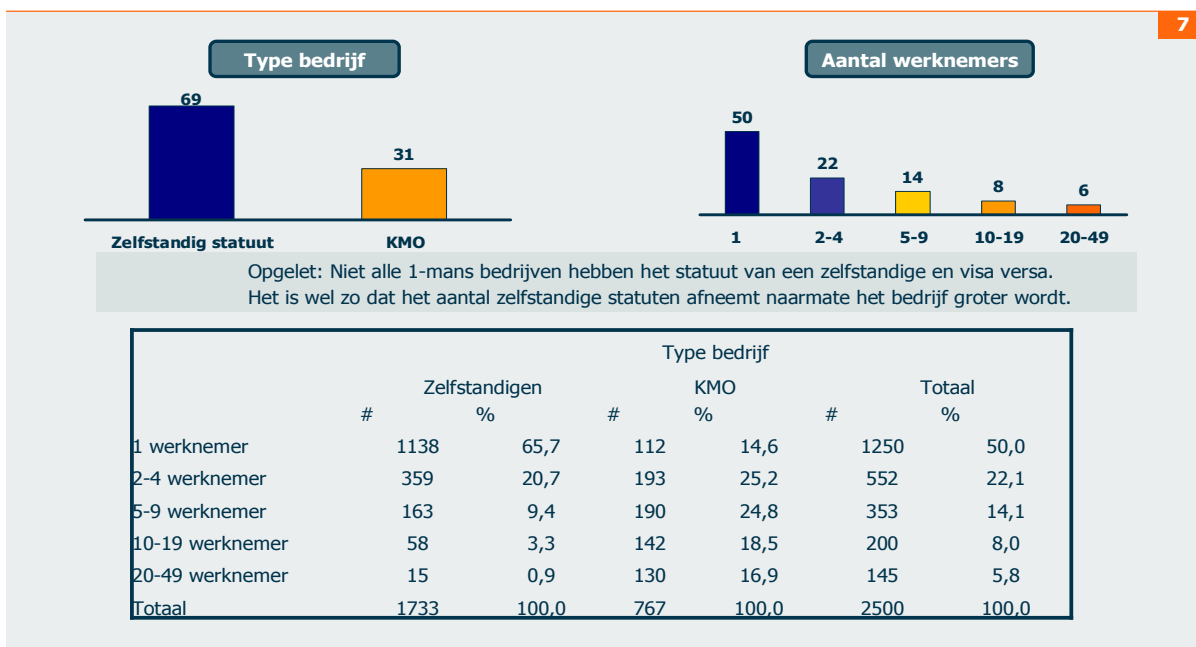
1. Ja
2. Nee, maar ik heb ergens anders gemakkelijk toegang
3. Nee, en ik heb nergens anders gemakkelijk toegang

Q22. Wenst u een opmerking toe te voegen of een voorstel te doen in verband met de postdiensten?

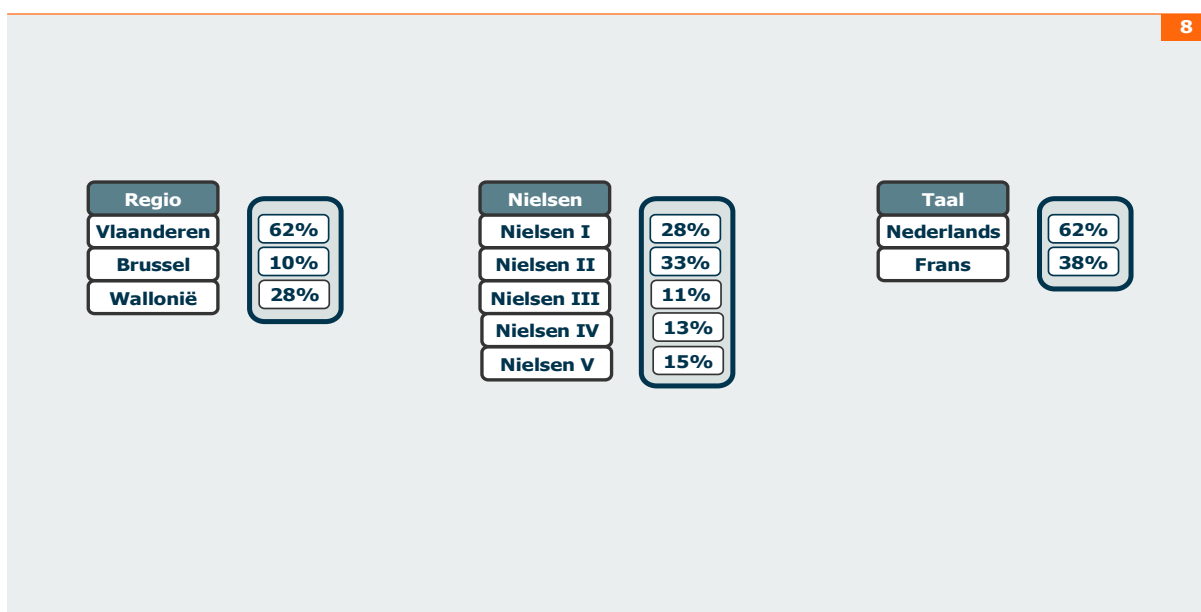
*Enq: open vraag*

Hartelijk dank voor uw deelname.

Methodologie: steekproef



Methodologie: steekproef



## Methodologie: quota

5

### Quota

Categoriën	Quota	Categoriën	Quota
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>
	<b>aantal</b>		<b>aantal</b>
	<b>2500</b>		<b>2500</b>
<b>Taal</b>		<b>Aantal werknemers</b>	
Nederlands	63%	1 werknemer	50%
Frans	37%	2 tot 4 werknemers	22%
		5 tot 9	14%
<b>Regio</b>		10 tot 19	8%
Vlaanderen	62%	20 tot 49	6%
Wallonie	28%		
Brussel	10%		
<b>Nielsen</b>		<b>Sectoren</b>	
Regio I	28%	Food	15%
Regio II	33%	Industry	3%
Regio III	11%	Construction	17%
Regio IV	14%	Media	4%
Regio V	15%	IT/ Telecom	3%
		transport	3%
		Automobile	3%
		Wholesale	9%
		Retail	12%
		Horeca/leisure	7%
		Finance	2%
		Business support	21%

Bron: Quota's zijn gebaseerd op de representatieve cijfers van de Belgische bedrijven met 0-49 werknemers (Belfirst).

## Methodologie: response-analyse

6

	Aantal	%
<b>Totaal aantal contacten</b>	<b>12349</b>	<b>100%</b>
<b>Aantal voltooide interviews</b>	<b>2500</b>	<b>20%</b>
<b>Non-response analyse</b>	<b>9849</b>	<b>80%</b>
Afspraak harde*	659	7%
Afspraak algemeen	2409	24%
Weigering	2412	24%
Niet doelgroep	868	9%
Andere*	3501	36%

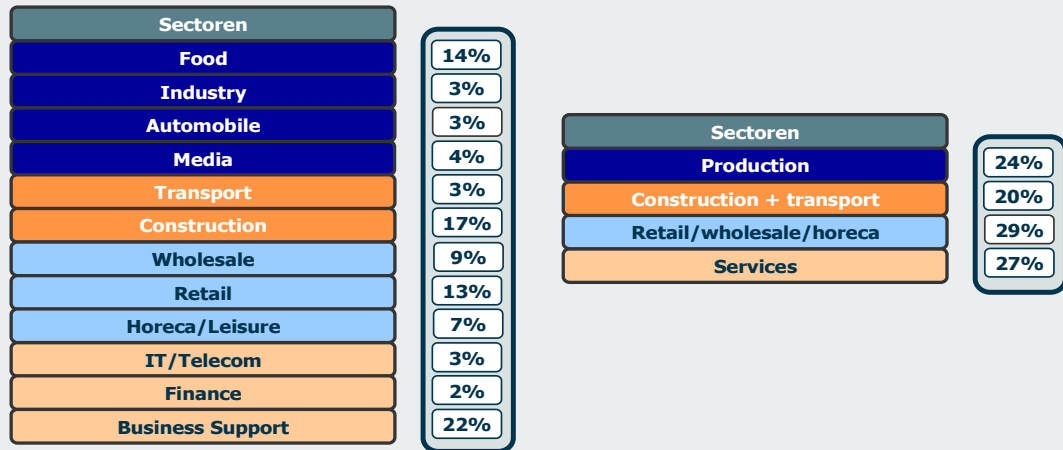
Harde afspraak\*:  
Andere\*:

een afspraak op een welbepaalde dag en uur  
antwoordapparaat, fax, geen antwoord, taal, contactpersoon onbereikbaar,...

## Methodologie: steekproef

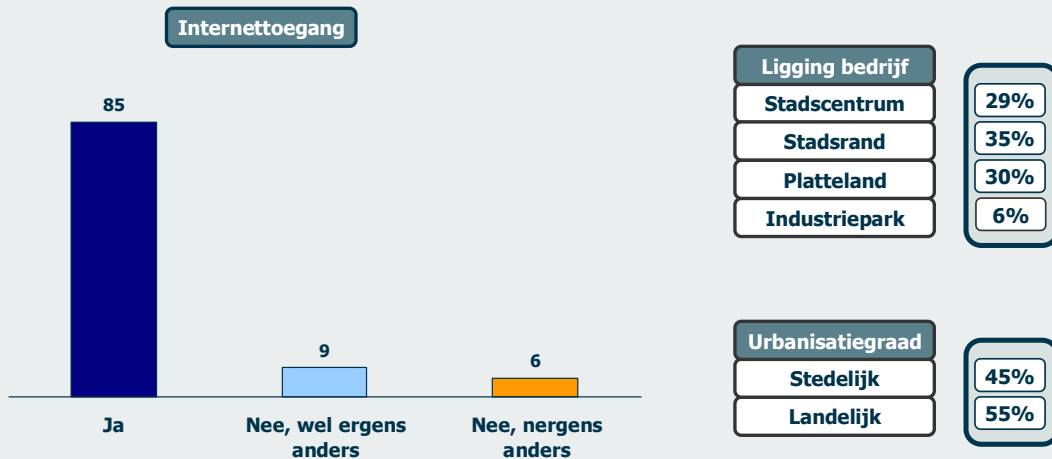
9

Zoals afgesproken hebben we deze sectoren gereduceerd naar 4 sectoren om de interpretatie en analyses te bevorderen.



## Methodologie: steekproef

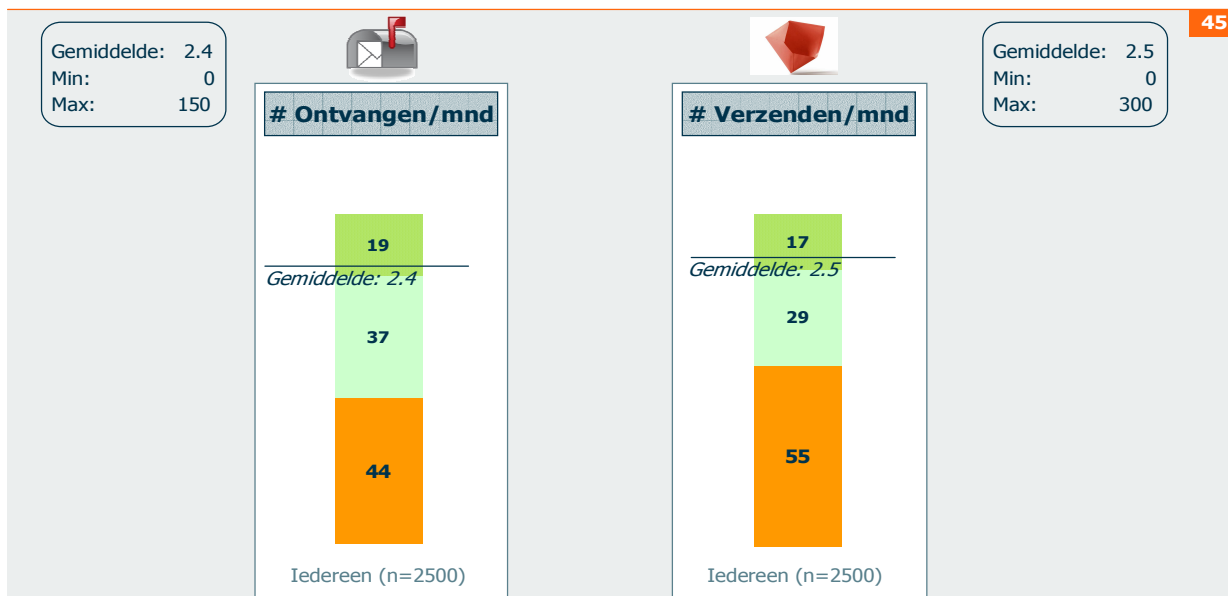
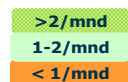
10



Ligging bedrijf is een expliciete vraag in de vragenlijst, terwijl de urbanisatiegraag berekend is op de postcode.

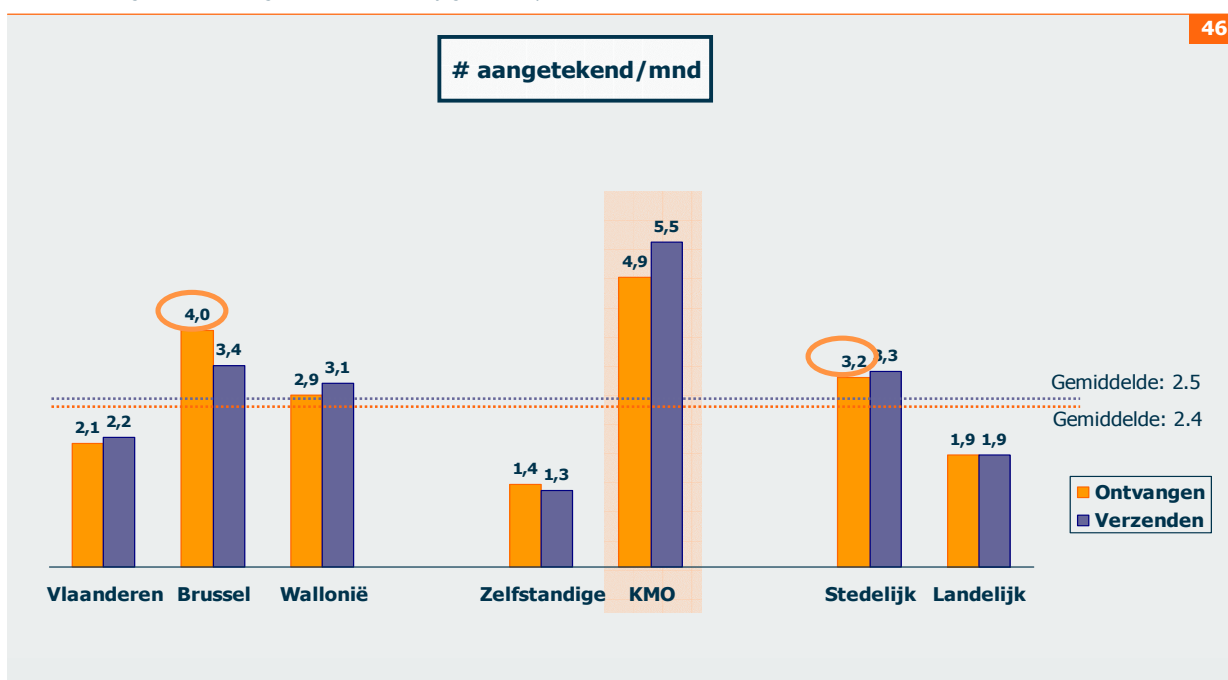
## 2 Aangetekende zendingen

Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt uw bedrijf gemiddeld per maand?  
Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt uw bedrijf gemiddeld per maand?



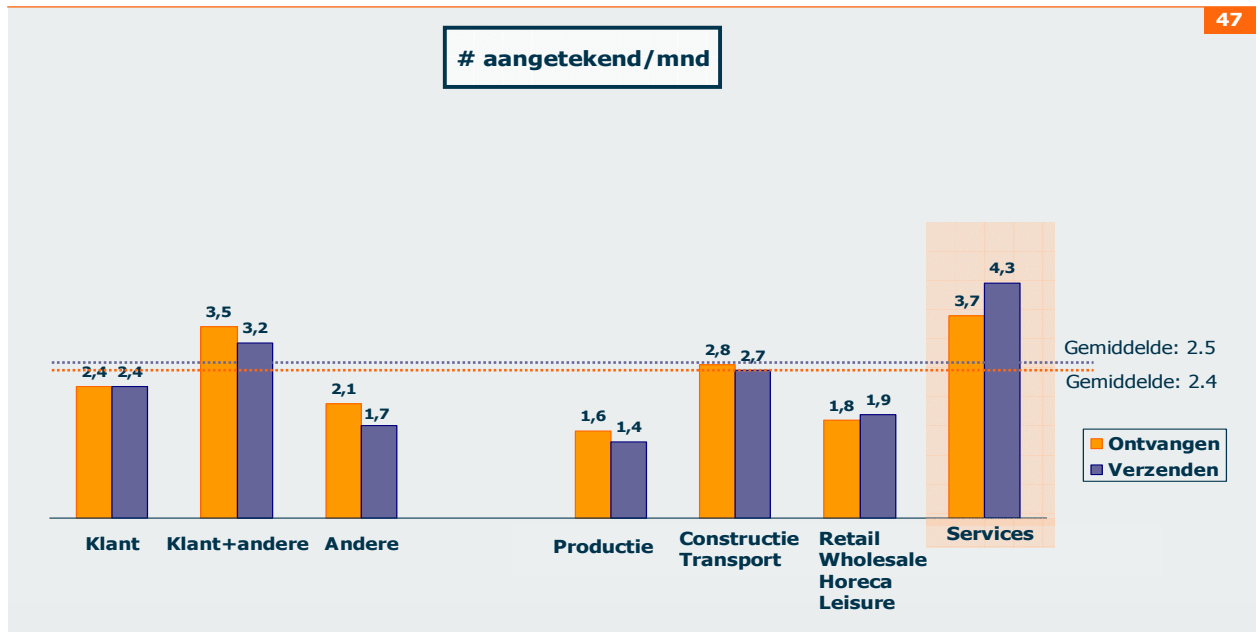
## 2 Aangetekende zendingen

Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt uw bedrijf gemiddeld per maand?  
Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt uw bedrijf gemiddeld per maand?



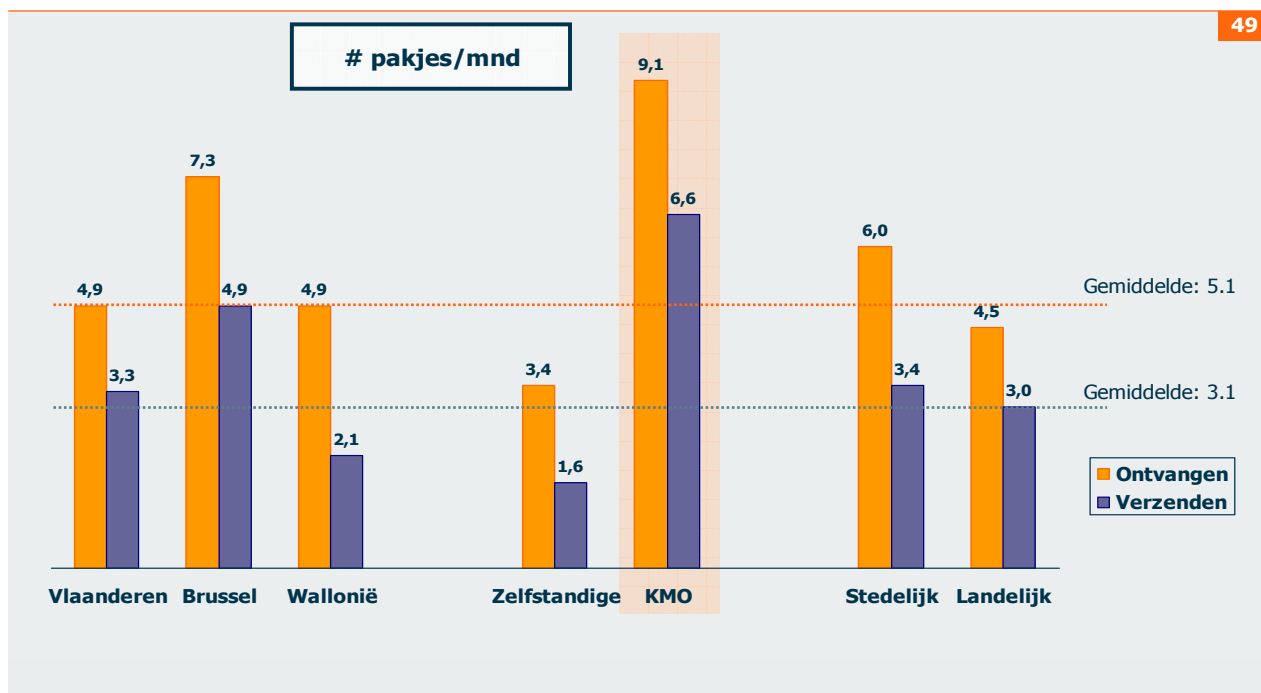
## 2 Aangetekende zendingen

Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt uw bedrijf gemiddeld per maand ?  
Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt uw bedrijf gemiddeld per maand ?




## 3 Pakjes

Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt uw bedrijf gemiddeld per maand ?  
Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt uw bedrijf gemiddeld per maand ?

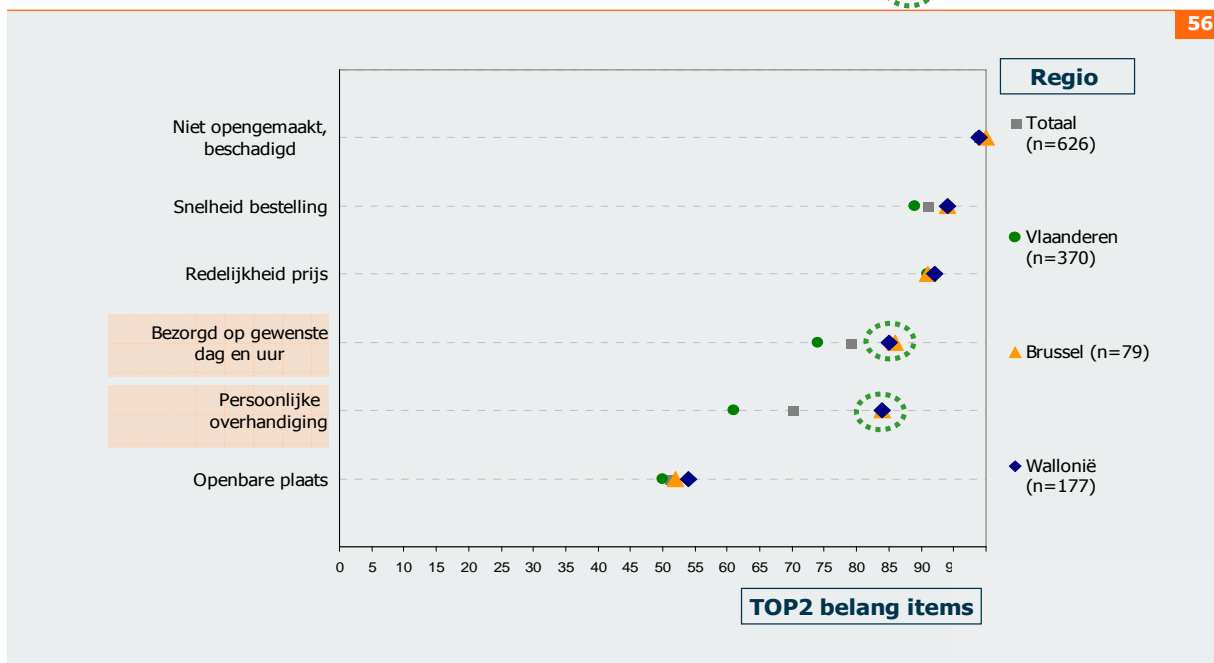


### 3 Pakjes

Wat is voor uw bedrijf het belang van de volgende aspecten wanneer een pakje verstuurt?

 significante verschillen tov totaal %

56

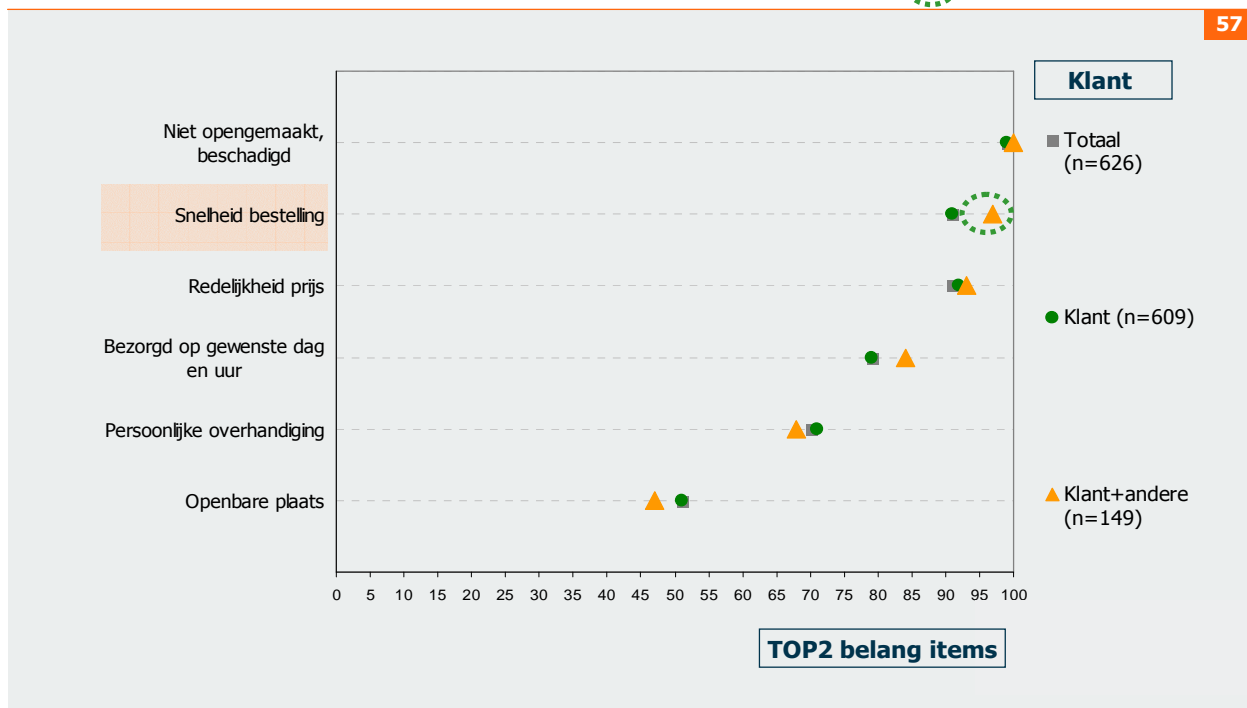


### 3 Pakjes

Wat is voor uw bedrijf het belang van de volgende aspecten wanneer een pakje verstuurt?

 significante verschillen tov totaal %

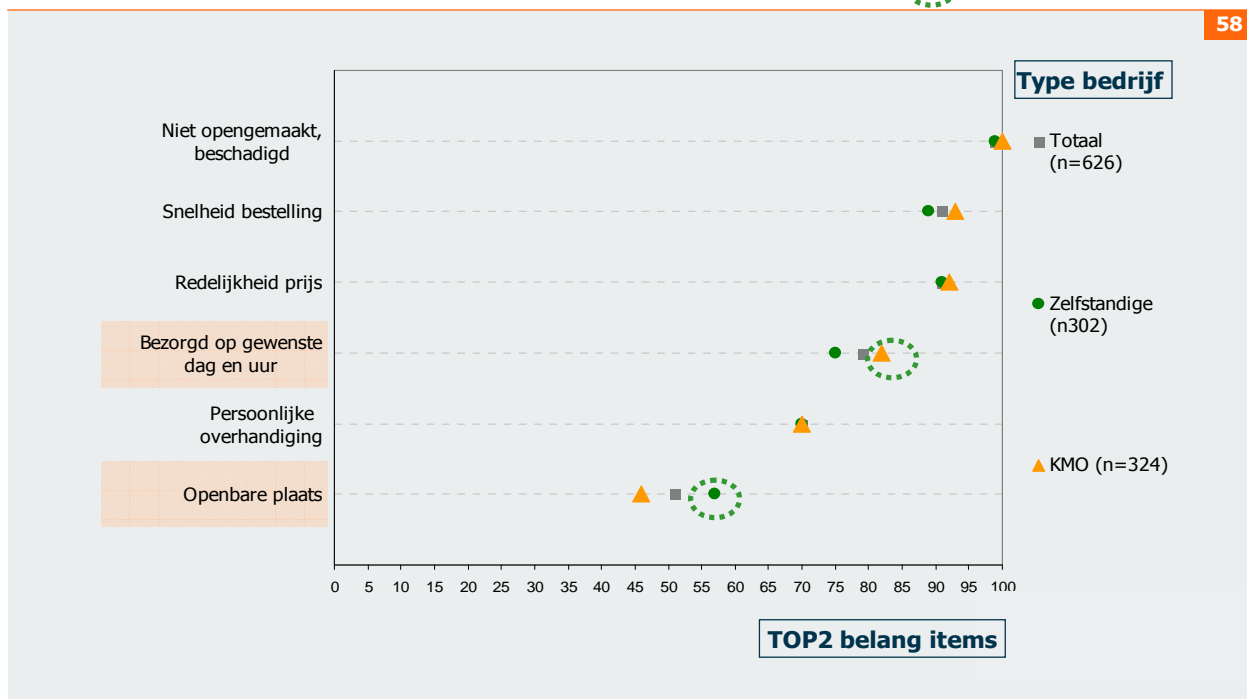
57



### 3 Pakjes

Wat is voor uw bedrijf het belang van de volgende aspecten wanneer een pakje verstuurt?

 significante verschillen tov totaal %



## 2 Postkantoor

Wat zijn de huidige openingstijden van het postkantoor dat door uw bedrijf het meest bezocht wordt?  
Zijn de openingsuren van dat postkantoor, aangepast aan uw behoeften? Tijdens welke van de volgende periodes zou u verkiezen dat dit postkantoor open is ?

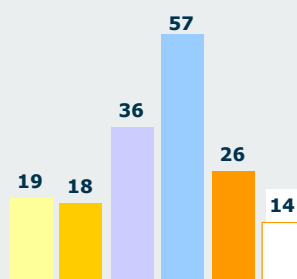
Voormiddag
Middag op weekdays
Namiddag
Einde dag weekdays
Zaterdagmorgen
Andere

34

**16%** niet aangepast aan uw behoeften

69% aangepast aan uw behoeften  
15% van geen belang voor u

Keuze bedrijven andere behoefte (16%)



Andere behoefte (n=408)




De 16% die aangeven dat de openingsuren niet aangepast zijn aan hun behoeften, verkiezen vooral dat het postkantoor geopend is op het einde van de weekdays.

### 3 Informatie

Wanneer u een inlichting nodig hebt over een postproduct, dan vindt u die meestal...

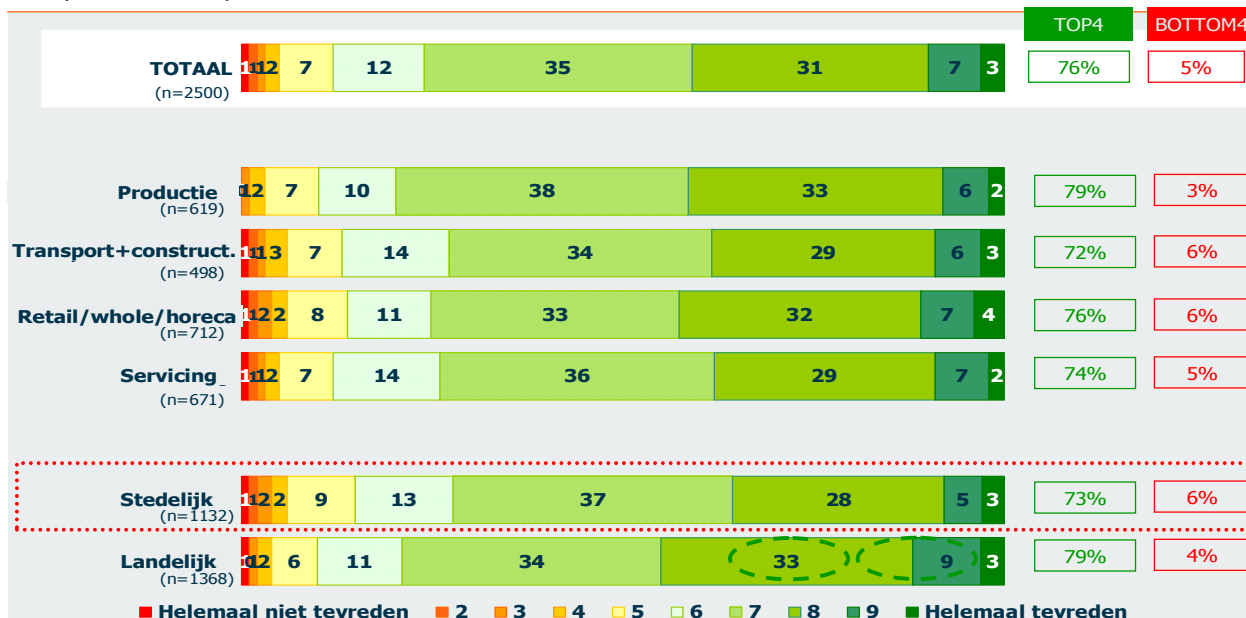
Groen vakje: significante verschillen tov totaal %

36

	 Postkantoor	 Internet	 Postbode	Inlichtingendienst De Post	Collega	Andere
<b>Regio</b>						
Vlaanderen (n=1556)	42%	25%	13%	13%	1%	3%
Brussel (n=241)	25%	41%	15%	10%	2%	4%
Wallonië (n=703)	37%	25%	21%	8%	2%	4%
<b>Type bedrijf</b>						
Zelfstandige (n=1733)	44%	23%	16%	10%	1%	4%
KMO (n=767)	29%	35%	14%	14%	1%	4%
<b>Aantal WN's</b>						
1 (n=1250)	40%	27%	16%	9%	1%	4%
2-4 (n=552)	43%	25%	14%	12%	1%	3%
5-9 (n=353)	40%	25%	15%	14%	1%	3%
10-19 (n=200)	34%	26%	18%	15%	0%	4%
20-50 (n=145)	23%	37%	16%	17%	2%	4%

## Tevredenheid

Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 1 (= Helemaal niet tevreden) en 10 (=Helemaal tevreden)



## Tevredenheid

Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 1 (= Helemaal niet tevreden) en 10 (=Helemaal tevreden)

