

Enquête

Universele Postdienst in België: houding en wensen van particulieren

Oktober 2006

VOORWERP VAN DE ENQUETE

Momenteel loopt over de liberalisering van de postsector en het behoud van de Universele Dienst een debat waarin zowel sociale als economische belangen meespelen. Op Europees vlak heeft de richtlijn als doel « de voltooiing van de interne markt van de postdiensten van de Gemeenschap ».

Volgens de Commissie verwerken de postdiensten in de Europese Unie jaarlijks 135 miljard zendingen, goed voor een omzet van 88 miljard euro, of ongeveer 1% van het bruto binnenlands product van de Gemeenschap. Het doel dat de Gemeenschap aankondigt, is een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, met name wat betreft de uitreikingstermijnen en de toegankelijkheid. Op Belgisch niveau zal die liberalisering leiden tot een herschikking van de marktaandelen van *De Post*, momenteel de belangrijkste postoperator. De postsector stelt rechtstreeks ongeveer 41.000 personen ⁽¹⁾ te werk bij ongeveer 800 actoren (bedrijven en zelfstandigen). De uitdaging zal erin bestaan een degelijke Universele Dienst te waarborgen en tegelijk de productsegmenten die vandaag het meest rendabel zijn voor De Post (massapost) open te stellen voor concurrentie.

De Europese Commissie werkt momenteel aan een richtlijn voor onder meer de begeleiding van de invoering in de Lidstaten van maatregelen om de Universele Dienst in een opengestelde markt te verzekeren. De inwerkingtreding van die richtlijn is gepland vóór 1 januari 2009 en zal in de praktijk als voornaamste gevolg hebben dat zij historische monopolies van postoperatoren opheft.

In het vooruitzicht van het debat over de Universele Dienst en over de noodzaak van een eventuele reorganisatie ervan, heeft het BIPT bij wet van 17 januari 2003 de opdracht gekregen om de aan de postsector eigen kwesties te onderzoeken, en om aan de bevoegde overheden de relevante informatie te verstrekken ter ondersteuning van de besluitvorming. Daarom heeft het zich tot taak gesteld een overzicht te schetsen van het gedrag en de wensen van particulieren op het vlak van diensten die bij de Universele Dienst horen.

Het doelpubliek is de populatie van privégebruikers in België. De postdiensten waarover de enquête gaat, werden bewust gekozen binnen de Universele Dienst zoals die momenteel in België is bepaald. Sommige verplichtingen van de Universele Dienst vloeien immers voort uit een getrouwe omzetting van de Europese teksten, terwijl andere kenmerken die eveneens bij voornoemde dienst horen, het voorwerp kunnen uitmaken van nationale arbitrage. Daarom lijkt het belangrijk om uit te maken welke prioriteiten een particuliere gebruiker op dit vlak stelt.

DOEL VAN DE ENQUÊTE

Het doel van de enquête is het gedrag van de gebruikers vast te stellen in termen van volume van zendingen en te bepalen welke onderdelen van de Universele Dienst essentieel zijn, tegenover diensten die als « bijkomstig » te omschrijven zijn.

EUROPESE REGELGEVING OP HET VLAK VAN UNIVERSELE POSTDIENST

Huidige situatie

Vandaag zijn de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten van de Unie en de verbetering van de dienstverlening geregeld door de Europese richtlijn 97/67/EG van 15 december 1997 ⁽²⁾. Deze richtlijn bepaalt onder meer de voorwaarden voor het verstrekken van de Universele Postdienst. Zij werd in België omgezet in 1999. Volgens de Belgische wet die deze omzetting concreet vorm geeft ⁽³⁾, wordt de Universele Dienst bepaald zowel door de aard als door de operationele eisen van de verrichtingen die hem zijn toegewezen. Het gaat om volgende verrichtingen:

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

De operationele eisen zijn:

- 1 in alle gemeenten moet zich een toegangspunt bevinden voor het deponeren van postzendingen;
- 2 er moet minimaal 5 maal per week één lichte en één verzending van postzendingen worden verzekerd;
- 3 de uitreiking van postzendingen geldt voor alle woningen van het Rijk;
- 4 aan gebruikers die zich in vergelijkbare omstandigheden bevinden, wordt een identieke dienstverlening geboden. De diensten moeten beschikbaar zijn zonder discriminatie, met name van politieke, religieuze of levensbeschouwelijke aard;
- 5 de dienst wordt, behoudens overmacht, niet onderbroken.

Om de Universele Postdienst te waarborgen duidt de Staat een specifieke operator aan. *De Post* kreeg opnieuw die opdracht toegewezen - die hij al sinds 1991 vervult - in het vierde beheerscontract dat *De Post* en de Staat hebben afgesloten op 2 december 2005.

Om de financiële last van de Universele Postdienst te compenseren heeft de Staat – overeenkomstig de mogelijkheid die de Europese richtlijn biedt – aan *De Post* een monopolie toegekend. Hierdoor is *De Post* gemachtigd om verlieslatende producten van de UD te

financieren met de winst die hij maakt op producten die hem zijn voorbehouden. Die voorbehouden producten zijn zendingen van minder dan 50 g met een prijs van minder dan 2,5 maal het basistarief voor verzending van de laagste gewichtsklasse in de snelste categorie. Die limiet is in België vandaag gelijk aan 2,5 maal het tarief voor een « Prior »-brief, of 1,30 EUR.

De toekomstige Europese richtlijn

Op 18 oktober 2006 heeft de Europese Commissie een voorstel van richtlijn ingediend dat de volledige openstelling voor concurrentie beoogt van de markten voor postdiensten in de Europese Unie in 2009, overeenkomstig de uiterste datum die is vastgelegd in de postrichtlijn 2002/39. Op grond van verschillende studies ⁽⁴⁾ oordeelt de Commissie dat dit de beste manier is om de Universele Dienst te handhaven en tegelijk de kwaliteit van de uitreikingstermijn en de keuze tussen verschillende operatoren voor privé-gebruikers en bedrijven in de Unie te verbeteren. Door de volledige openstelling van de markt zullen de historische nationale operatoren niet langer beschikken over een monopolie — de zogenaamde "voorbehouden diensten" — voor zendingen onder een bepaald gewicht (momenteel 50 gr ⁽⁵⁾). De Lidstaten krijgen wel een keuze: hetzij kiezen tussen verschillende flexibele middelen om de Universele Dienst te financieren, hetzij de financiering van de verplichtingen van de Universele Dienst spreiden onder alle UD-operatoren.

Het voorstel handhaaft de verplichtingen die momenteel rusten op de Lidstaten om een Universele Dienst van goede kwaliteit te bieden, die inhoudt dat elke inwoner van de Europese Unie vijf dagen per week kan rekenen op ten minste één uitreiking en één lichte. Bovendien biedt het voorstel een betere bescherming aan de gebruikers en versterkt het de rol van de nationale regelgevende instanties. Verder handhaaft het voorstel de verplichting om de postdiensten betaalbaar te houden en de mogelijkheid voor de Lidstaten om een uniform tarief voor postzendingen tegen enkelstuktarieven, zoals gewone post, op te leggen. Tot slot, wanneer het nodig zou blijken om resterende nettokosten voor de levering van de Universele Dienst te dekken, laat het voorstel aan de Lidstaten de mogelijkheid om uit verschillende oplossingen te kiezen, zoals onder meer staatssteun, het plaatsen van overheidsopdrachten, compensatiefondsen en het delen van de kosten.

MÉTHODE

Van 3 tot 31 oktober 2006 werd een telefonische enquête gehouden bij 2000 personen die representatief zijn voor de Belgische bevolking (met uitsluiting van ondernemingen). De nummers die werden gebeld waren afkomstig uit hetzij Belgische publieke telefoongidsen, voor vaste toestellen, hetzij willekeurig gevormde gsm-nummers, voor gsm's.

Vragenlijst

De vragenlijst (zie bijlage 1) bestond uit 20 vragen onderverdeeld in drie delen. De eerste 11 vragen hadden tot doel het gedrag te bepalen van de « particuliere » gebruiker van postdiensten als verzender en als bestemming.

Bij de volgende 5 vragen moest de particulier een beoordeling en zijn wensen geven bij verschillende eigenschappen van de Universele Postdienst. De laatste 4 vragen gingen over de gebruikte informatiebronnen, de keuze van een postoperator en de tevredenheid over de UD-operator.

De vragenlijst was als volgt opgebouwd:

Deel 1	
Brieven	Pakketten
<ul style="list-style-type: none"> - Frequentie - Snelheid - Prijs - Aangetekende brieven 	<ul style="list-style-type: none"> - Frequentie en volume - Snelheid - Prijs

Deel 2
Universele Dienst <ul style="list-style-type: none"> - Frequentie van uitreiking - Uur van uitreiking - Direct Mail - Postkantoren

Deel 3
Postmarkt <ul style="list-style-type: none"> - Keuze van operator - Informatie - Tevredenheid over aangeduide UD-operator

Steekproef

De steekproef, bij 2000 personen, is inderdaad representatief voor de inwoners van België, aangezien hij beantwoordt aan de eisen van volgende criteria:

- 1 Nielsenzones ⁽⁶⁾;
- 2 taalstelsel;
- 3 leeftijd;
- 4 geslacht;
- 5 sociaal-economische categorie.

Het steekproefprofiel, zoals het is bepaald volgens de quota ⁽⁷⁾ en bovenstaande criteria, zijn te vinden in bijlage 2.

De foutenmarge in de steekproef is 2,19%. De Chi-kwadraattoetsen staan vermeld in elke kruistabel.

De telefoonenquête werd in oktober 2006 uitgevoerd door de firma PHONECOM. Zoals eerder vermeld werden de mensen opgebeld op hun vast toestel of op hun gsm, tijdens de week en op zaterdag. Er vonden 22562 oproepen plaats, die hebben geleid tot een totaal van 2000 antwoorden.

De firma SONECOM stond in voor de verwerking van de resultaten.

RESULTATEN

Alle resultaten per vraag zijn gebundeld in bijlage 3. In bijlage 4 zijn alle kruisgegevens per categorie van oproeper opgenomen.

○ Poststromen

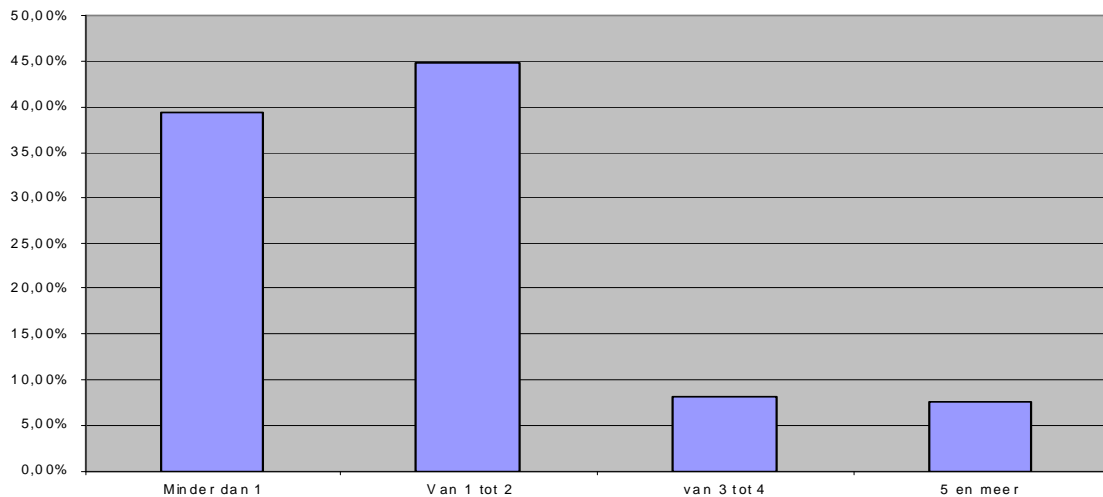
Geadresseerde post

Het gemiddelde aantal brieven (of alle andere correspondentie op naam) dat wordt verstuurd per week en per persoon bedraagt 1,63, het gemiddelde aantal ontvangen brieven per week is 8,13.

Tabellen I en II geven de opsplitsing van de resultaten.

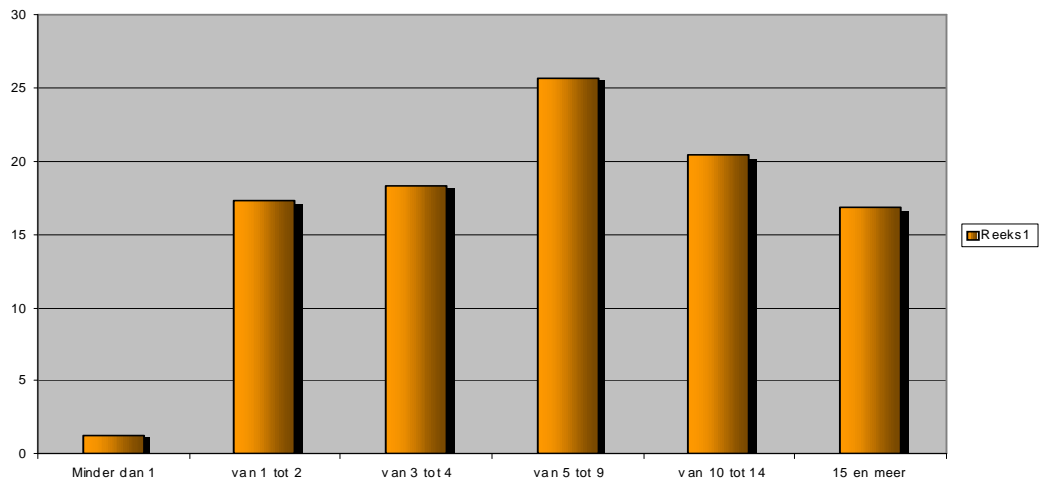
Tabel I

Gemiddeld aantal verzonden post per week



Tabel II

Gemiddeld aantal ontvangen post per week



Eveneens voor het aantal verstuurd poststukken is in tabel III te zien dat de antwoorden weinig afwijken afhankelijk van de aard van het woongebied; de antwoorden uit stedelijke gebieden liggen iets boven het gemiddelde.

Tabel III

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

Heeft het feit of men thuis al dan niet een internetverbinding (of elders toegang tot het internet) heeft, een invloed op het aantal verzonden brieven? Ja, maar vreemd genoeg niet in de zin dat elektronische post schriftelijke correspondentie vervangt, want het aantal verzonden brieven is hoger bij internetgebruikers. Hierbij valt op te merken dat volgens het NIS 54% van de gezinnen thuis over een internetaansluiting beschikt en 64% van de ondervraagde personen verklaart in de loop van de jongste drie maanden het internet te hebben gebruikt.

Tabel IV

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

Ter informatie vergelijkt tabel V hierna het gemiddelde aantal zendingen van *De Post* met de brieven die per inwoner en per week zijn gedeponneerd

Tabel V

Austria	n.d.
Belgium	n.d.
Cyprus	1,3
Czech Republic	5,8
Denmark	n.d.
Estonia	2,7
Finland	9,7
France	8,6
Germany	n.d.
Greece	1,0
Hungary	2,6
Ireland	3,5
Italy	2,2
Latvia	1,3
Lithuania	1,0
Luxembourg	9,3
Malta	2,9
Poland	1,3
Portugal	3,6
Slovakia	1,8
Slovenia	7,9
Spain	2,4
Sweden	n.d.
The Netherlands	n.d.
United Kingdom	6,9

o **Aangetekende zendingen**

Gemiddeld worden per jaar 1,83 aangetekende brieven verstuurd en worden er 2,76 per jaar ontvangen.

o **Pakketten**

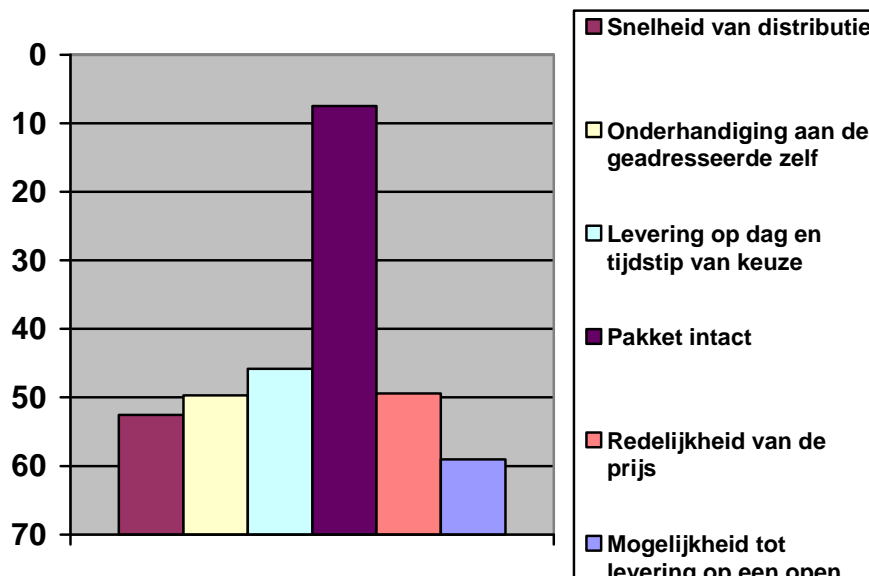
Pakketten vallen onder de Universele Dienst door hun gewichtsklasse. Aan de andere kant legt de Universele Dienst voor de verwerking van dit product geen enkele andere verplichting op dan een betaalbare prijs. De toevoeging van « bijkomende » diensten bij de verzending van een pakket —bijvoorbeeld het doorsturen, postliggend bewaren, heraanbieden, scanning met een opvolgingssysteem (ook "track and trace" genoemd) — zou kunnen leiden tot het ontstaan van een nieuw « pakkettenproduct » dat niet bij de Universele Dienst hoort.

Men stelt vast dat hoewel gemiddeld per jaar 1,42 pakketten worden verstuurd, 70% van de respondenten beweert nooit een pakket via de *De Post* te versturen.

Een Belgische gebruiker ontvangt gemiddeld 1 pakket om de drie maand, wat overeenkomt met een gemiddelde van 4,37 per jaar. Verder valt op te merken dat een derde van de respondenten beweert nooit een pakket te ontvangen.

Tabel VI geeft het belang weer dat respondenten hechten aan verschillende aspecten van de kwaliteit van de leveringsdienst van pakketten.

Tabel VI: Belang van de verschillende aspecten bij verzending van een pakket.



Hieruit blijkt duidelijk dat de ongeschonden toestand van het pakket bij ontvangst het belangrijkste criterium is voor de kwaliteit van de dienst.

o **Prijzen**

In de definitie van Universele Dienst staat dat de prijzen betaalbaar en kostengebaseerd moeten zijn. Wat vinden de gebruikers van de prijzen?

- Voor brieven vindt 59% van de respondenten de prijs voor verzending van een standaardbrief « correct » (zie Tabel VII).

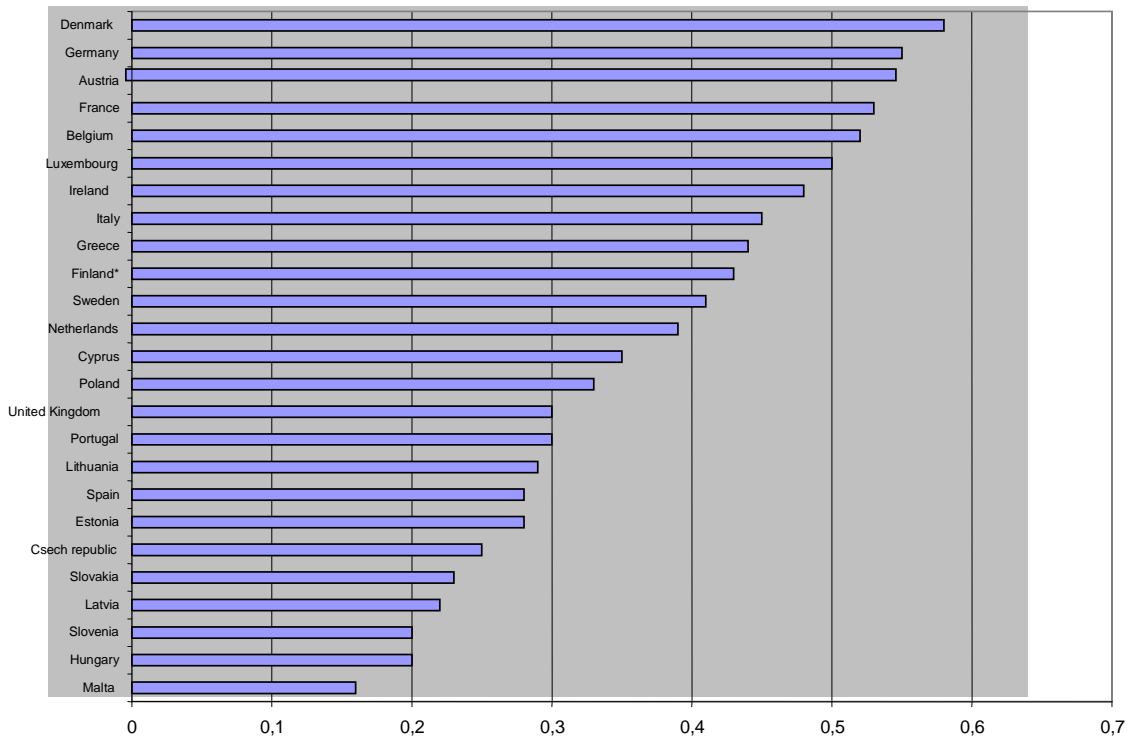
Tabel VII:

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%

Bij een opsplitsing van de antwoorden volgens woonplaats, blijken inwoners van landelijke gebieden in verhouding talrijker te zijn om de prijs voor een brief « nogal duur » te vinden (26% tegenover 20,8% voor inwoners van stadscentra)

Ter informatie hieronder een vergelijkende tabel met de prijs voor een brief in andere Europese landen:

Tabel VIII: vergelijking van de prijs voor een standaardbrief in de Europese landen, in EUR



- Voor pakketten wordt in 49% van de gevallen een beoordeling « correct » gegeven, terwijl 38 % van de respondenten de dienst nogal duur en zeer duur vindt.

Tabel IX

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%

○ **Verzendingstermijn**

In het kader van de bepaling van Universele Dienst is geen verzendingstermijn opgelegd.

- Voor zogenaamde « stukpostbriefwisseling », dus post die per individueel stuk wordt ingediend, zijn de verzendingstermijnen bepaald in het beheerscontract tussen *De Post* en de Staat. Voor « Prior »-brieven, aangetekende zendingen en prioritaire binnenkomende post bedraagt de termijn D+1¹⁹¹, terwijl voor « Non prior »-briefwisseling en pakketten voor het binnenland een termijn D+2 geldt.

Overigens is 45% van de personen die hebben geantwoord van mening dat een brief altijd de dag na verzending moet aankomen. Voor bewoners in landelijke gebieden stijgt dit percentage tot 46,7%.

Tabel X

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%

- Voor pakketten blijkt de verzendingstermijn minder gevoelig te liggen, zoals blijkt uit Tabel XI en uit de antwoorden op vraag 10 (zie punt « pakketten »)

Tabel XI

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%

- o **Postuitreiking**

Op het vlak van uitreiking heeft de Universele Dienst als enige verplichting dat in minimum één lichting, één verzending en één uitreiking van postzendingen wordt voorzien, en dit ten minste vijf dagen per week, behalve op zon- en feestdagen.^[10]

Over het algemeen legden de respondenten de nadruk op het afstemmen van de frequentie van

uitreiking op hun behoeften (zie Tabel XII).

Tabel XII

Waardering van de frequentie van bestelling van de post (5 X week)		
	Aant.	% burg.
Aangepast aan de behoeften	1 658	82,9%
Onbelangrijk	252	12,6%
Niet aangepast aan de behoeften	90	4,5%
Totaal	2000	100,0%

Hoewel een derde van de ondervraagden vindt dat het uur van aankomst van de post geen belang heeft, dient toch te worden opgemerkt dat 65% (gecumuleerd percentage) van hen zijn post voor 10.00 uur 's morgens wenst te ontvangen.

Wat betreft het eindpunt van de verzending is het, met 95% van de personen die de levering aan huis wenst, niet overdreven om het over een algemene uitspraak te hebben.

De woonomgeving beïnvloedt de beoordeling op het vlak van frequentie van postverdeling en van het uur waarop de postbode langskomt, zoals blijkt uit de Tabellen XIII en XIV.

Tabel XIII

Waardering van de frequentie van post verdeling (5/week).				
Woonomgeving				
	Onbelangrijk	Aangepast aan de behoeften	Niet aangepast aan de behoeften	Totaal
Stadcentrum	13,9%	80,3%	5,7%	100%
Periferie	14,1%	81,9%	4,0%	100%
Platteland	9,8%	86,3%	3,9%	100%
Totaal	12,6%	82,9%	4,5%	100%

Tabel XIV

Waardering van het uur waarop de postbode langskomt				
Woonomgeving				
	Onbelangrijk	Aangepast aan de behoeften	Niet aangepast aan de behoeften	Totaal
Stadcentrum	31,0%	54,3%	14,8%	100,0%
Periferie	33,5%	52,2%	14,4%	100,0%
Platteland	30,9%	53,2%	15,9%	100,0%
Totaal	31,9%	53,2%	15,0%	100,0%

○ **Reclamedrukwerk**

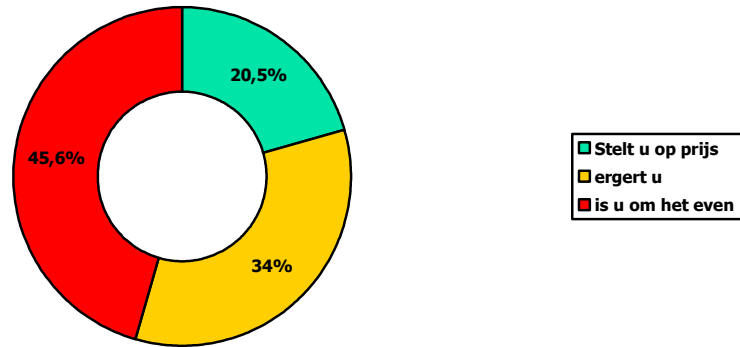
Hoe zit het met niet-gevraagde reclame op naam?

Postzendingen die deel uitmaken van de Universele Dienst zijn daaronder geklasseerd volgens hun gewicht en niet volgens inhoud. In sommige landen is « direct mail », dus reclame op naam, uitgesloten uit de Universele Dienst.

Wat vinden ontvangers van reclamedrukwerk dan? Slechts 20,5% verklaart het op prijs te stellen, terwijl 45,6% er onverschillig tegenover staat en 34% reclamedrukwerk ronduit vervelend

vindt (zie Tabel XV).

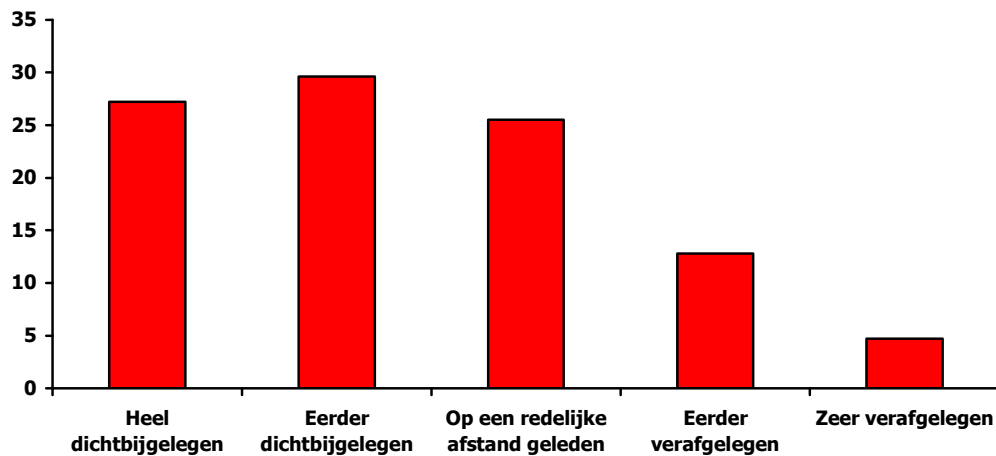
Tabel XV



o **Postkantoren**

De dichtheid van het netwerk, de openingsuren en de toegang tot postkantoren zijn niet uitdrukkelijk vermeld in de definitie van de Universele Dienst (p.m. de wet heeft het alleen over één verplicht postkantoor per gemeente). Het beheerscontract tussen *De Post* en de Staat bepaalt de dichtheid van het netwerk van kantoren (en van de nieuwe « postale servicepunten »), evenals de verplichte openingsuren. *De Post* moet er immers voor zorgen dat de postkantoren ten minste enkele uren per week buiten de kantooruren open zijn.

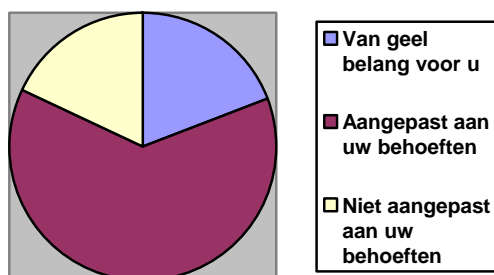
Tabel XVI



België is een dichtbevolkt land met 1300 kantoren verspreid over het hele grondgebied. Het is dan ook niet verrassend dat een gecumuleerd totaal van 82,3% van de gebruikers vindt dat zijn postkantoor dichtbij of op een redelijke afstand ligt.

Tabel XVII

De openingsuren van uw postkantoor zijn:

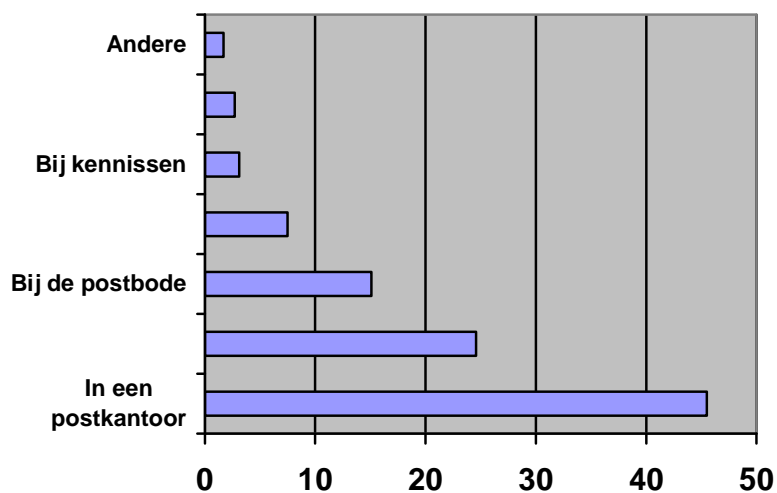


Wat de openingsuren betreft, vindt 18,1% van de gebruikers dat ze niet afgestemd zijn op de behoeften. Een meerderheid spreekt zich uit voor latere openingsuren tijdens de week, terwijl een derde de voorkeur geeft aan opening op zaterdagmorgen.

Op het vlak van informatieverstrekking over postproducten heeft de Universele Dienst volgende verplichtingen: de leverancier van de Universele Dienst moet de gebruikers nauwkeurige, up to date en volledige informatie verstrekken over de producten die onder de Universele Dienst vallen. Verder geeft hij in alle kantoren brochures die per product of dienst de toegangsvoorwaarden, basistarieven, kortingen, aansprakelijkheidsregels en klachtenprocedures vermelden.

Uit de enquête blijkt dat het postkantoor de eerste informatiebron is die een gebruiker aanspreekt voor een inlichting over een postproduct, op de voet gevolgd door het internet.

Tabel XVIII



○ **Tevredenheid over de leverancier van de Universele Dienst**

De gebruikers kregen de vraag een beoordelingscijfer te geven aan *De Post* van 1 tot 10. Het gemiddelde resultaat was 7,48.

Tabel XIX

	Aantal	%
Helemaal niet tevreden	7	0,4%
2	6	0,3%
3	17	0,9%
4	26	1,3%
5	88	4,4%
6	154	7,7%
7	634	31,7%
8	746	37,3%
9	207	10,4%
Helemaal tevreden	115	5,8%

CONCLUSIES

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat de gebruikers over het algemeen tevreden zijn over de diensten die tot de Universele Postdienst behoren. Eén van de meest sprekende vaststellingen uit de enquête is het geringe aantal particulieren dat een beroep doet op andere operatoren dan *De Post*. Maar men moet er wel rekening mee houden dat andere operatoren voor Universele Dienst zich tot op heden bijna niet kenbaar hebben gemaakt bij de "kleine" gebruikers.

Het volume van uitgaande correspondentie per persoon ligt laag (1,6 /pers/dag). Maar dat van ontvangen correspondentie ligt vier keer hoger en belandt daarmee in het Europese gemiddelde.

Over de prijzen zijn de meningen verdeeld: de helft van de gebruikers vindt de prijs voor een brief correct, volgens een derde is het verzenden van pakketten te duur. Er is dan ook reden om zich af te vragen of de verplichting van betaalbare prijzen voor de producten van de Universele Dienst wel degelijk wordt nageleefd.

De gebruikers hechten duidelijk belang aan de kwaliteit van de dienstverlening, zowel wat verzendingstermijn als wat betrouwbaarheid aangaat.

Onder de wensen komt de ontvangst van correspondentie aan huis blijkbaar op de eerste plaats. Anderzijds vinden de gebruikers het uur waarop de postbode langskomt minder belangrijk dan de openingsuren van de postkantoren.

« Direct mail » heeft bij een groot deel van de respondenten die er ontvangen geen positief imago, wat meteen een antwoord is op de vraag of het gerechtvaardigd is om dit soort product onder te brengen in een categorie van « dienst van algemeen belang ».

Over het algemeen haalt *De Post* een tevredenheidscijfer van 7,4 op 10.

Tot slot zijn de resultaten niet van die aard dat een algemene herziening van de Universele Postdienst zoals die nu werkt aangewezen is, maar vragen bepaalde domeinen toch extra aandacht. Dan gaat het meer bepaald over de prijzen, de toegangsuren tot het netwerk of de frequentie van uitreiking.

(¹¹): Bron: RSZ 1^e kwartaal 2006
(¹²): Deze richtlijn werd op 10 juni 2002 gewijzigd door richtlijn 2002/39/CE. Het gaat om aanpassingen aan de inhoud van de voorbehouden dienst, waarvan het maximumgewicht werd vastgesteld op 100 gr vanaf 1 januari 2003 en op 50 gr vanaf 1 januari 2006.

(¹³): Wet van 21 maart 1991.

(¹⁴): Voornamelijk studies van PWC en WIK van juli 2006 en de openbare raadpleging in januari 2006.

(¹⁵): De toekomstige Richtlijn staat niet langer voorbehouden zones toe.

(¹⁶): Zone 1= Oost-Vlaanderen+ West-Vlaanderen; zone 2= Vlaams Brabant+Limburg+Antwerpen; zone 3 = Brussel; zone 4= Waals Brabant + Henegouwen; zone 5= Luik+Namen+Luxemburg

(¹⁷): De quota's zijn vastgesteld in overeenstemming met de statistieken van het NIS.

(¹⁸): Bron: statistieken van de postdiensten van de UPU.

¹⁹ « uitreiking D+1 »: uitreiking van zendingen op de eerste werkdag volgend op die van hun afgifte voor de laatste lichting van de brievenbus, van hun afgifte bij het postservicepunt voor de laatste nuttige lichting in dit postservicepunt of van hun laatste afhaling ter plaatse.

¹¹⁰ Art. 142 §2 van de wet van 21 maart 1991.

Seuls les documents signs par le Conseil de l'IBPT ou un de ses dlgsu engagent l'Institut .

Enkel de documenten die door de Raad van het BIPT of door 兎n van de gevolmachtigden ervan ondertekend zijn, verbinden het Instituut .

Nur die Dokumente die durch den Rat des BIPT oder einer seiner Vertreter unterzeichnet werden, binden das Institut.

Only the documents signed by the BIPT Council or by one of its representatives commit the Institute .
