

Enquête

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

Juli 2007

DOEL VAN DE ENQUÊTE

De liberalisering van de postsector en het behoud van de universele dienst zijn nu het voorwerp van een debat waarvan de inzet economisch en sociaal is. Op Europees niveau beoogt de richtlijn de voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap.

Volgens de Commissie verwerken de postdiensten jaarlijks 135 miljard zendingen in de Europese Unie, hetgeen een omzet vertegenwoordigt van 88 miljard euro, d.i. ongeveer 1% van het bruto binnenlands product van de Gemeenschap. De doelstelling die de Commissie heeft aangekondigd is de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met name wat de besteltermijnen en de gemakkelijke toegang betreft. Op Belgisch niveau zal die liberalisering leiden tot een herverdeling van de marktaandeelen van *De Post*, de huidige voornaamste postoperator. De postsector stelt rechtstreeks zo'n 41.000 mensen tewerk¹ en er zijn ongeveer 800 spelers (ondernemingen en zelfstandigen). De uitdaging zal erin bestaan een universele dienst van goede kwaliteit te waarborgen, terwijl de momenteel voor *De Post* meest rendabele productsegmenten (massapost) voor concurrentie wordt opengesteld.

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 de universele dienst te garanderen in een open markt. De inwerkingtreding van die richtlijn, die gepland is voor 31 december 2010, zal als voornaamste praktische gevolg hebben dat de monopolies van de historische postoperatoren worden afgeschaft.

In het licht van het debat over de universele dienst en de noodzaak om daarvoor eventueel nieuwe lijnen uit te stippelen, heeft het BIPT overeenkomstig de studieopdracht inzake kwesties die eigen zijn aan de postsector die eraan is toegewezen bij de wet van 17 januari 2003, een beeld geschetst van het gedrag en de wensen van particulieren in verband met de verrichtingen die de universele dienst kenmerken, om de bevoegde overheden de relevante inlichtingen te verstrekken als hulp bij de besluitvorming. Die studie is verricht in oktober 2006.

Om dat beeld te vervolledigen en wetende dat particulieren en kmo's 45% uitmaken van de huidige cliënteel van De Post, heeft het BIPT beslist om een enquête te houden onder de kmo's en de zelfstandigen. Die studie is verricht in juli 2007.

De postale verrichtingen waarop de enquête betrekking heeft, zijn bewust gekozen binnen de universele dienst die nu in België is gedefinieerd. Hoewel sommige verplichtingen van de universele postdienst het resultaat zijn van een getrouwe omzetting van de Europese teksten, kunnen andere karakteristieken van die dienst immers het voorwerp uitmaken van een nationale arbitrage. Daarom lijkt het belangrijk om de prioriteiten van de kmo's en van de zelfstandigen op dat gebied af te bakenen.

(¹): Bron: RSZ 1e kwartaal 2006

DOEL VAN DE ENQUÊTE

De enquête heeft tot doel het gedrag van de kmo's in termen van volumes van zendingen te bepalen en de elementen van de universele dienst te identificeren die absoluut noodzakelijk zijn tegenover diegene die als "bijkomstig" kunnen worden bestempeld.

EUROPESE REGLEMENTERING INZAKE UNIVERSELE POSTDIENST

Huidige situatie

De ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Unie en de verbetering van de kwaliteit van de dienst worden momenteel geregeld door de Europese Richtlijn 97/67/EG van 15 december 1997². Die richtlijn preciseert onder andere de voorwaarden voor de levering van de universele postdienst. In België is die richtlijn omgezet in 1999. Krachtens de Belgische wet waarin die omzetting vorm heeft gekregen³, wordt de universele postdienst 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.

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.

Om de verrichting van de universele postdienst te waarborgen duidt de staat een specifieke operator aan. *De Post* is opnieuw bevestigd in die rol – die ze sedert 1991 vervult – in het vierde beheerscontract dat De Post en de Staat verbindt en dat ondertekend is op 2 december 2005.

Als compensatie voor de financiële last van de universele postdienst heeft de Staat – overeenkomstig de mogelijkheid die door de Europese richtlijn wordt geboden – een monopolie toegekend aan *De Post*. Deze is daarom gemachtigd om de verlieslijdende UD-producten te financieren met de winst op de producten die haar zijn voorbehouden. Die voorbehouden producten zijn binnenlandse zendingen tot 50 gr. en waarvan de prijs niet hoger is dan 2,5 keer het basistarief van de laagste gewichtsklasse van de snelste categorie. Die limiet is in België momenteel gelijk aan 2,5 keer het tarief van de Priorbrief, nl. 1,30 EUR.

⁽²⁾: Die richtlijn is op 10 juni 2002 gewijzigd door Richtlijn 2002/39/EG. 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.

⁽³⁾: Wet van 21 maart 1991.

De toekomstige Europese richtlijn

De Europese Commissie heeft op 18 oktober 2006 een voorstel voor een richtlijn gepresenteerd die erop gericht is de markten voor postdiensten van de Europese Unie in 2009 volledig open te stellen voor de concurrentie, overeenkomstig de uiterste datum die vastgesteld is in de postale richtlijn 2002/39. Steunend op verschillende onderzoeken⁴ is de Commissie van oordeel dat dit de beste manier is om de universele dienst te handhaven, terwijl voor de privégebruikers en de ondernemingen in de Unie de kwaliteit van de besteltermijn alsook de keuze tussen verschillende operatoren nog altijd wordt verbeterd. Met de volledige openstelling van de markt zullen de historische nationale operatoren niet langer over een monopolie beschikken – « voorbehouden gebied » genoemd – voor de zendingen waarvan het gewicht onder een bepaalde grens zit (momenteel 50 gr.⁵). De lidstaten zullen een alternatief hebben: ofwel een keuze maken uit verschillende soepele middelen om de universele dienst te financieren, ofwel de financiering van de universeledienstverplichtingen verdelen over alle UD-verstrekkers.

In het voorstel blijven de verplichtingen bestaan die nu op de lidstaten rusten inzake verstrekking van een universele dienst van goede kwaliteit, waarin ten minste een bestelling en een ophaling van de post begrepen zijn vijf dagen per week voor elke inwoner van de Europese Unie. Het voorstel versterkt overigens de bescherming van de gebruikers en de rol van de nationale regulerende instanties. Het voorstel behoudt ook de verplichting om de postdiensten aan te bieden tegen betaalbare prijzen, alsook de mogelijkheid voor de lidstaten om één tarief op te leggen voor zendingen die onder het eenheidstarief vallen, zoals gewone post. Wanneer het ten slotte nodig blijkt om de overblijvende nettokosten van de universele dienst te dekken, laat het voorstel aan de lidstaten de mogelijkheid om tussen verschillende oplossingen te kiezen, zoals staatssteun, overheidsopdrachten, compensatiefondsen of kostendeling.

METHODE

Er is van 4 tot 31 juli 2007 een telefonische enquête gevoerd onder 2500 kmo's en zelfstandigen die representatief zijn voor de Belgische bevolking. De gebelde nummers waren afkomstig van de databank BEL-FIRST. In het kader van deze enquête worden kmo's gedefinieerd als ondernemingen met minder dan 50 werknemers.

De vragenlijst

De vragenlijst (zie bijlage 1) bevatte 22 vragen verdeeld in drie stukken (buiten de wervingsvragen). De eerste vragen hadden tot doel het gedrag van de gebruikers van postdiensten te definiëren als afzender en als geadresseerde.

De volgende vragen waren erop gericht dat de gebruikers hun beoordeling en wensen te kennen gaven over de verschillende karakteristieken van de universele postdienst, terwijl de laatste vragen betrekking hadden op de gebruikte informatiebronnen en de tevredenheid over de UD-operator.

⁽⁴⁾ : Hoofdzakelijk de PWC- en WIK-studie van juli 2006 en de openbare raadpleging van januari 2006.

⁽⁵⁾ De toekomstige richtlijn staat geen voorbehouden gebied meer toe.

De vragenlijst was als volgt gestructureerd:

Deel 1	
Keuze van de operator	
Brieven <ul style="list-style-type: none"> - Frequentie - Snelheid - Prijs - Aangetekende zendingen 	Pakketten <ul style="list-style-type: none"> - Frequentie en volume - Snelheid - Prijs
Deel 2	
Universele Dienst <ul style="list-style-type: none"> - Frequentie van distributie - Tijdstip van bestelling - Direct Mail - Postkantoren 	
Deel 3	
Postmarkt <ul style="list-style-type: none"> - Informatie - Tevredenheid over de aangewezen operator van de UD 	

Het staal

Het onderzochte staal, namelijk 2500 zelfstandigen en kmo's, is daadwerkelijk representatief voor de inwoners van België, aangezien het voldoet aan de eisen die door de volgende criteria worden gesteld:

- Nielsen-zones⁶;
- taalstelsel;
- gewest;
- aantal werknemers;
- categorie van bedrijfstak.

Het profiel van het staal, zoals het opgesteld is overeenkomstig de quota⁷ en de voormelde criteria, is vermeld in bijlage 2.

De telefonische enquête heeft plaatsgevonden in juli 2007. De personen zijn opgebeld op hun vaste telefoon tijdens de week en op zaterdag. De enquête is uitgevoerd door de onderneming SIGNIFICANT. Er zijn 12.349 oproepen geweest, die een totaal van 2500 antwoorden hebben opgeleverd.

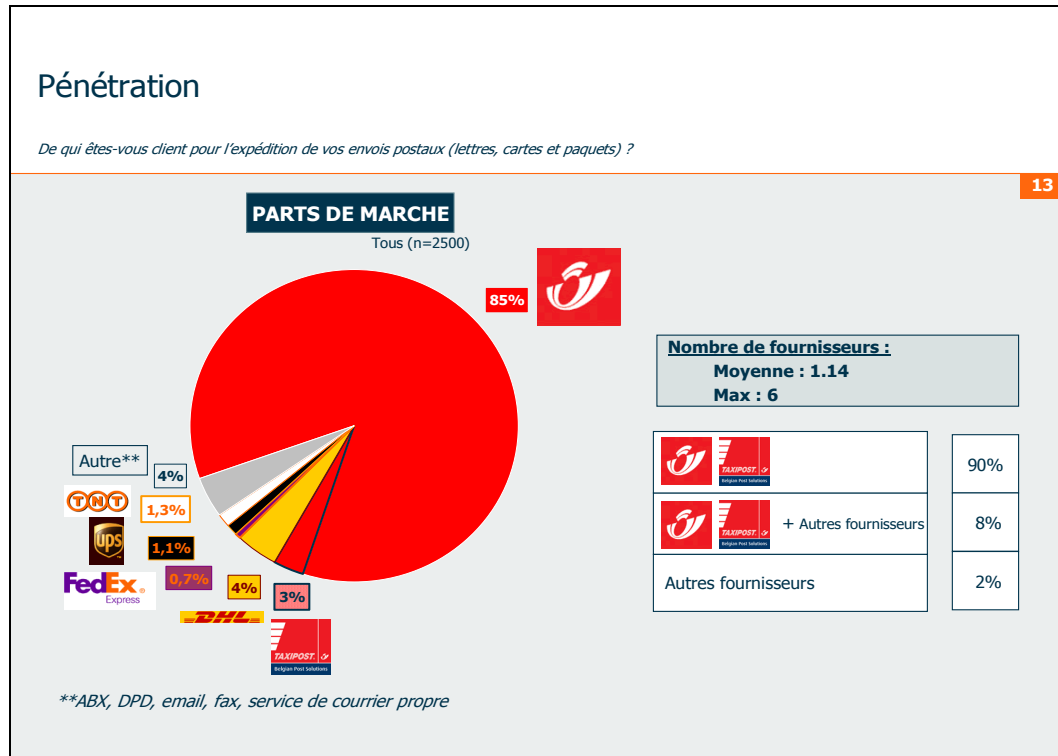
(6) : Zone1= Oost-Vlaanderen+ West-Vlaanderen; zone 2= Vlaams-Brabant+Limburg+Antwerpen;zone 3 = Brussel; zone4= Brabant Wallon + Hainaut ; zone5= Liège+Namur+Luxembourg

(⁷) : De quota worden opgesteld overeenkomstig de statistieken van het NIS.

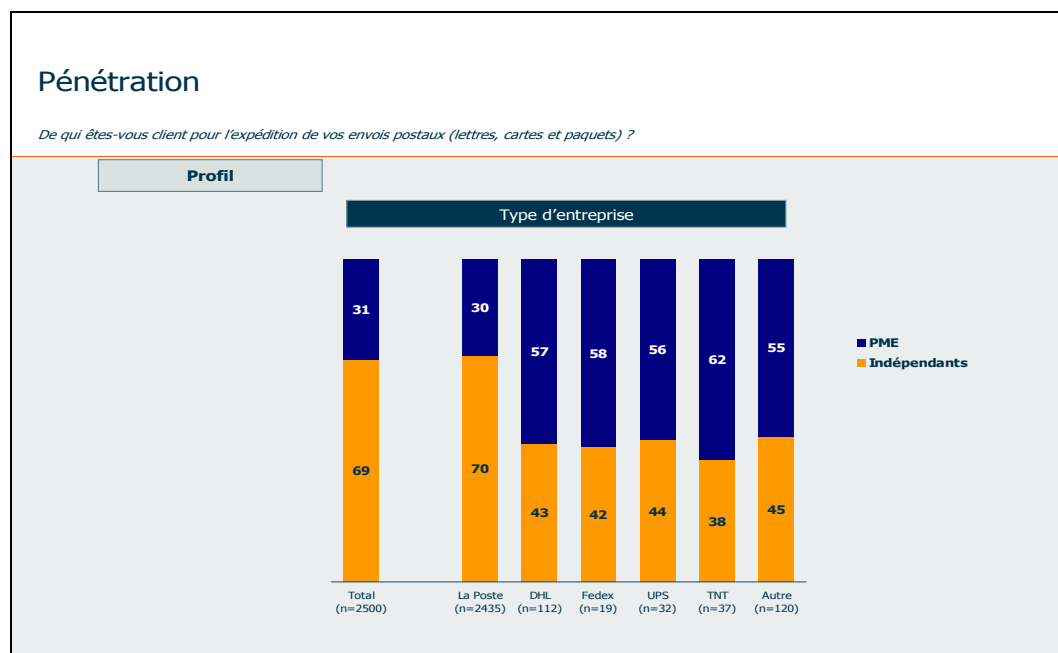
RESULTATEN

○ De marktaandelen

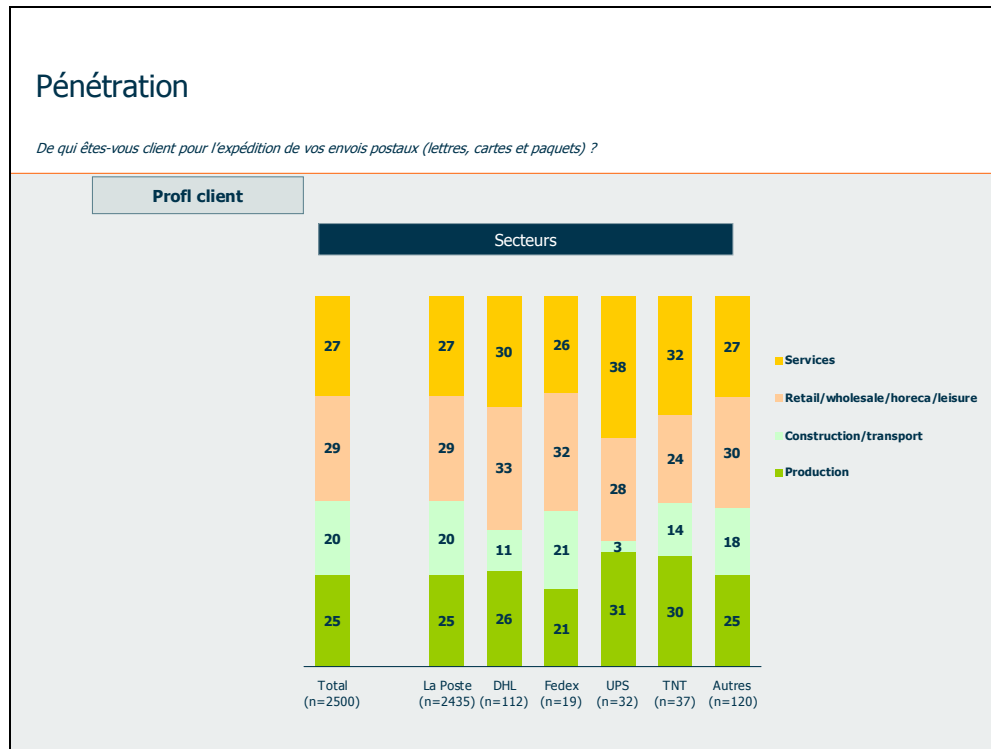
Van de 2500 bevraagde ondernemingen en zelfstandigen bevestigt 90% uitsluitend klant te zijn van De Post; 8% is klant van De Post en van andere operatoren, 2% verklaart enkel klant te zijn van andere operatoren.



Indien men de gegevens kruist met het profiel van de respondenten, blijkt dat de kmo's heel wat vaker andere operatoren gebruiken in vergelijking met de zelfstandigen. DHL en UPS werken het meest voor KMO's.



De keuze van een operator varieert volgens de sector, zoals in de onderstaande grafiek te zien is.



Fedex is actiever in steden, vooral in Brussel. UPS is actiever in Vlaanderen. TNT is actiever in Wallonië.

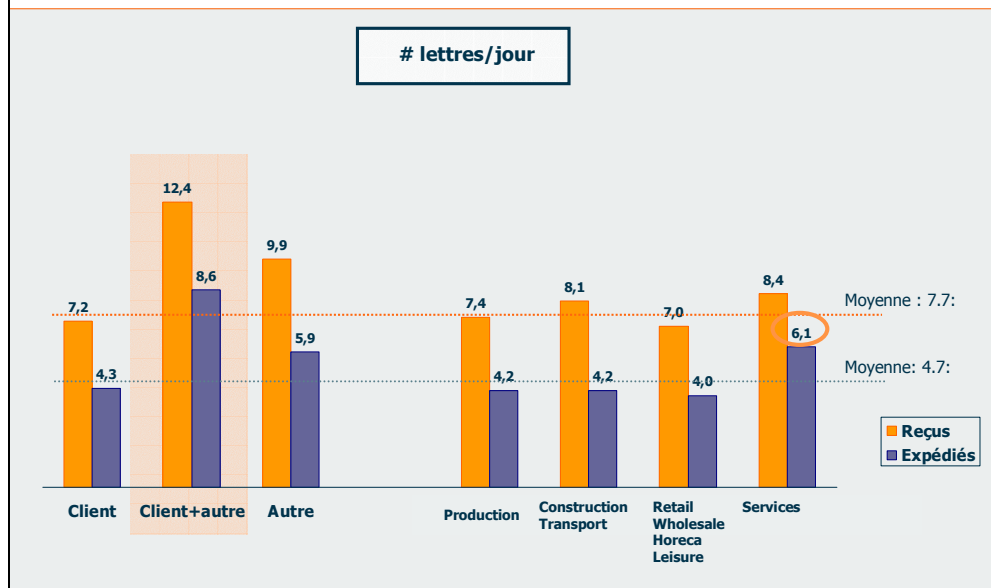
○ De poststromen

Geadresseerde post

Het gemiddelde aantal brieven (of elke andere vorm van post die op naam wordt verstuurd) die per dag worden verstuurd, bedraagt 7,7. Het gemiddelde aantal brieven die per dag worden ontvangen, bedraagt 4,7.

Lettres

Combien d'envois postaux reçoit votre entreprise par jour (lettres, cartes et courrier publicitaire adressé) ?



Nog altijd in verband met het aantal verzonden postzendingen kan aan de hand van de onderstaande tabel een spreiding van de antwoorden worden vastgesteld naargelang van de woonomstandigheden, waarbij de antwoorden in stadsgebied boven het gemiddelde liggen. Het zijn de kmo's die de meeste brieven verzenden en ontvangen.

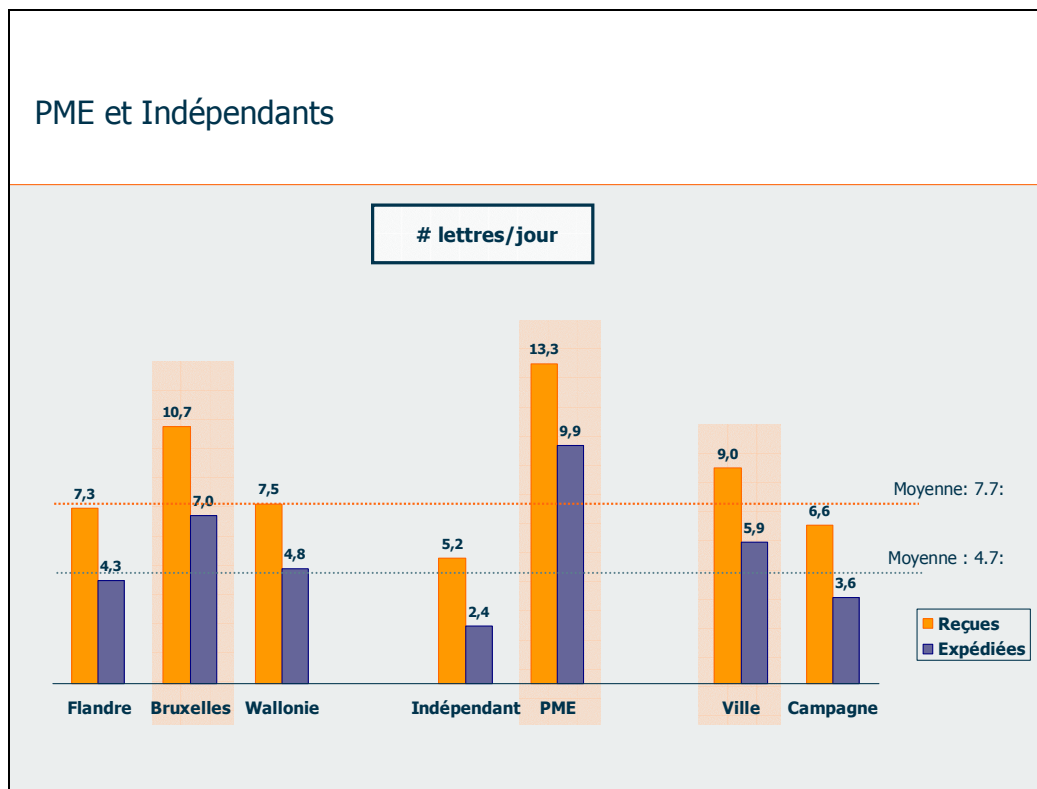
Dat verschil tussen stad/buiten is veel meer uitgesproken toen de vraag werd gesteld aan particulieren, zoals uit de onderstaande vergelijking blijkt.

PARTICULIËREN

Nombre moyen hebdomadaire de courriers nominatifs EXPÉDIÉS Milieu d'habitation	
	Nombre moyen hebdomadaire de courriers nominatifs ...
Centre ville	1,71
Périphérie de ville	1,67
Campagne	1,53
Total	1,63

p = 62,6% ; F = 0,48 (HS)

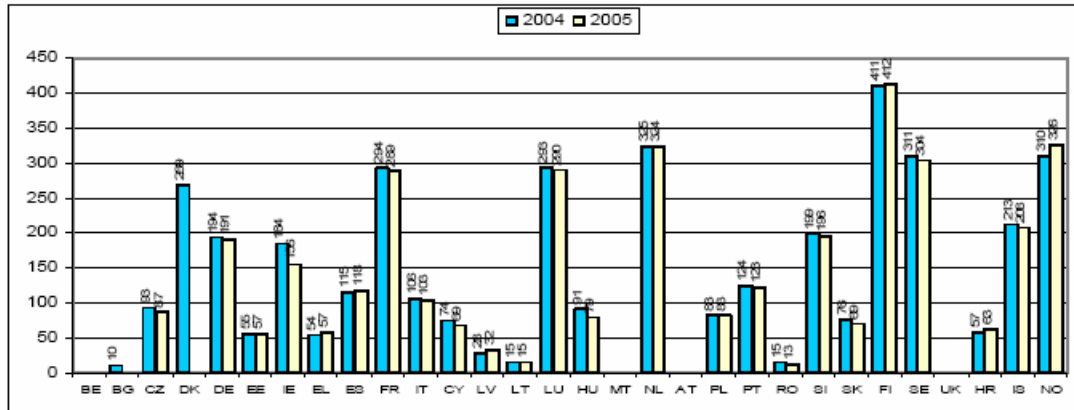
De dienstensector verzendt en ontvangt de meeste brieven.



Bij wijze van indicatieve vergelijking wordt in de tabel hieronder het gemiddelde aantal brievenpostzendingen vermeld dat per inwoner en per week wordt afgegeven.

Envois de la poste aux lettres

Graphique 3: Nombre d'envois de la poste aux lettres expédiés par habitant (2004, 2005)



Source: Eurostat, Enquête sur les services postaux 2006.

Notes: L'indicateur se réfère au total des services de la poste aux lettres (ITM 402). Les services de la poste aux lettres comportent les lettres ordinaires et les cartes postales, le publipostage, le courrier recommandé, les envois à valeur déclarée et les autres envois de la poste aux lettres.

Données de la population: Démographie – données nationales, population par sexe et âge au 1 janvier 2005/2006, Eurostat.

Les données sur les envois de la poste aux lettres de BE, BG (2005), DK (2005) et AT ne sont pas disponibles. Les données de MT et UK sont confidentielles.

Pour plus de détails, se référer aux "notes méthodologiques" à la fin du présent document.

○ *Aangetekende zendingen*

De verzonden aangetekende zendingen bedragen gemiddeld 2,5 per maand; het gemiddelde aantal ontvangen aangetekende zendingen bedraagt 8,4 per maand.

Het zijn de kmo's die de meeste aangetekende zendingen versturen en ontvangen, met een overwicht voor ondernemingen in stadsgebieden en voor de dienstensector (zie bijlage 3).

○ *Pakketten*

Pakketten maken deel uit van de universele dienst door hun gewichtscategorie. Anderzijds legt de universele dienst geen verplichtingen op, buiten de redelijkheid van de prijs, voor de behandeling van dat product. Het feit dat er "bijbehorende" diensten worden toegevoegd aan de verzending van een pakket - zoals verandering van bestemming, het bijhouden poste restante, het opnieuw aanbieden, een scanning met een volgsysteem (ook "track and trace" genoemd) - zou kunnen leiden tot het verschijnen van een nieuw "pakket"-product dat buiten de universele dienst valt.

Men stelt vast dat hoewel het gemiddelde aantal verzonden pakketten 3,1 per maand bedraagt, 75% van de respondenten zeggen dat ze nooit met De Post een pakket verzenden.

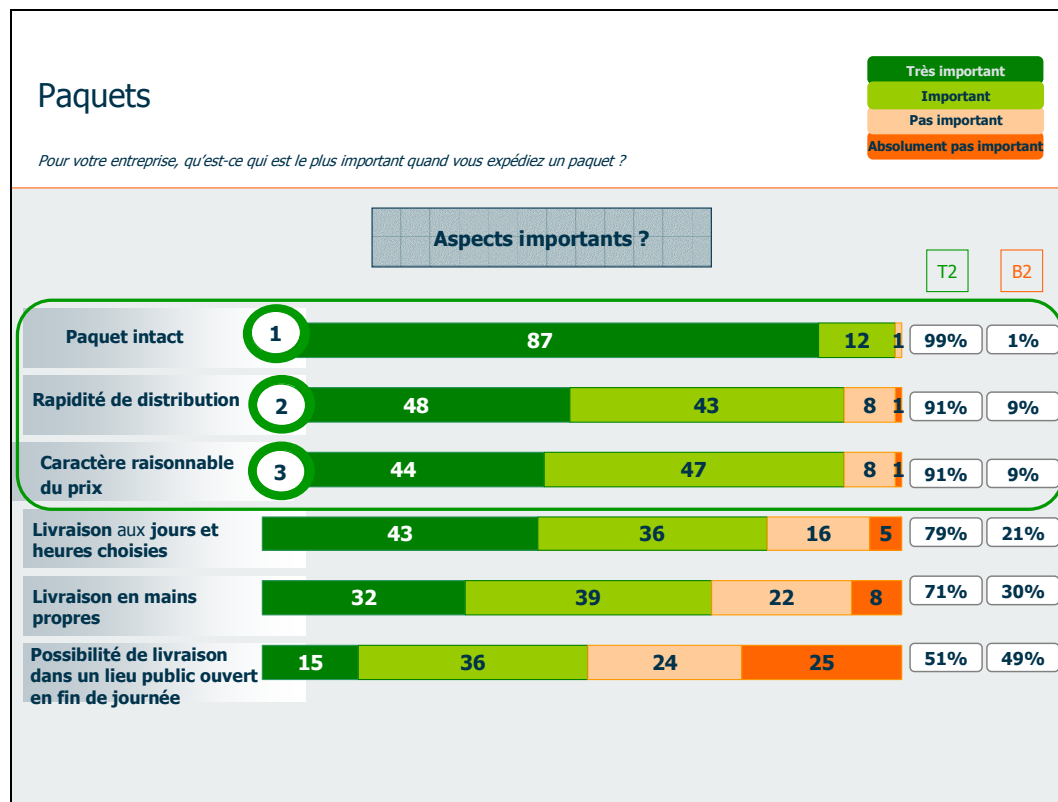
Gemiddeld ontvangen kmo's en zelfstandigen 5,1 pakketten per maand.

In de onderstaande grafiek wordt het belang weerspiegeld dat de respondenten hechten aan de verschillende aspecten van de kwaliteit van de dienst voor levering van pakketten.

Het zijn de kmo's die gevestigd zijn in Brussel alsook diegene die behoren tot de sectoren "retail, wholesale, horeca, leisure") die het meeste pakketten ontvangen en verzenden (zie bijlage 4).

Net als in de enquête die gericht was tot particulieren, is het de integriteit van het pakket bij ontvangst dat het belangrijkste criterium is voor de kmo's (zie onderstaande grafiek en de bijlagen 5 tot 7).

Het is eigenaardig vast te stellen dat 50 % van de KMO's en de zelfstandigen de prijs van een pakje niet kennen.

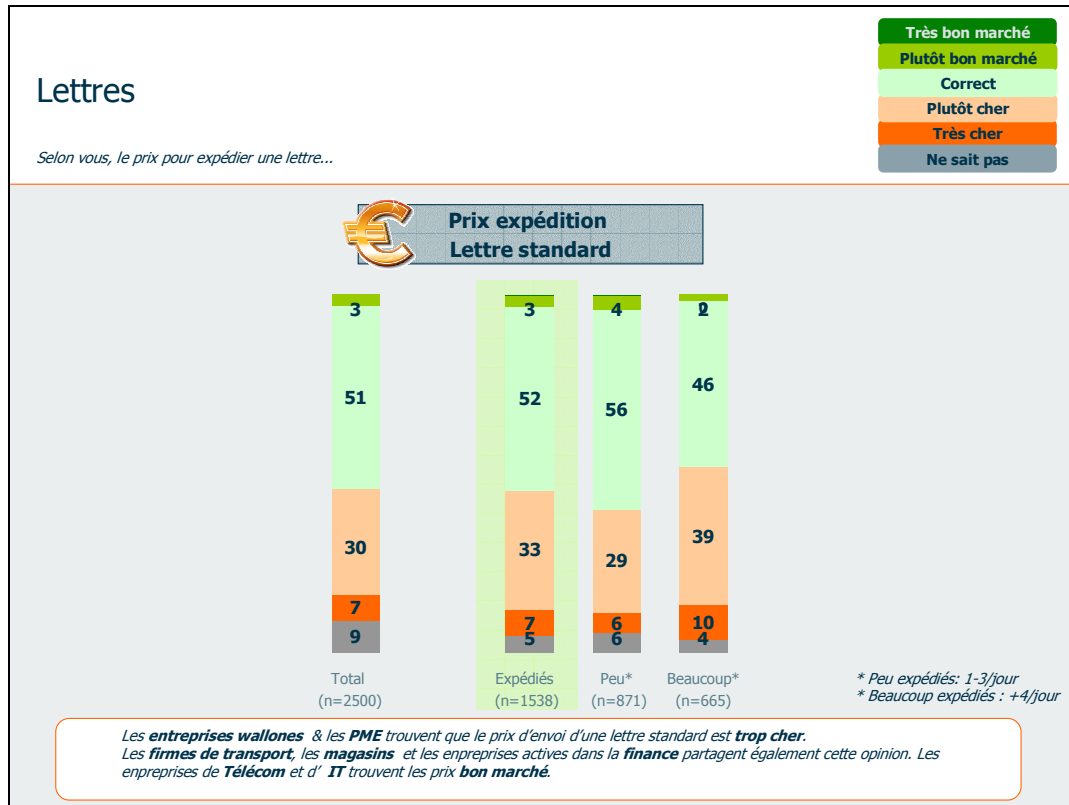


De gevoeligheid van KMO's en zelfstandigen ten aanzien van de distributiesnelheid is belangrijker voor pakjes dan voor brieven.

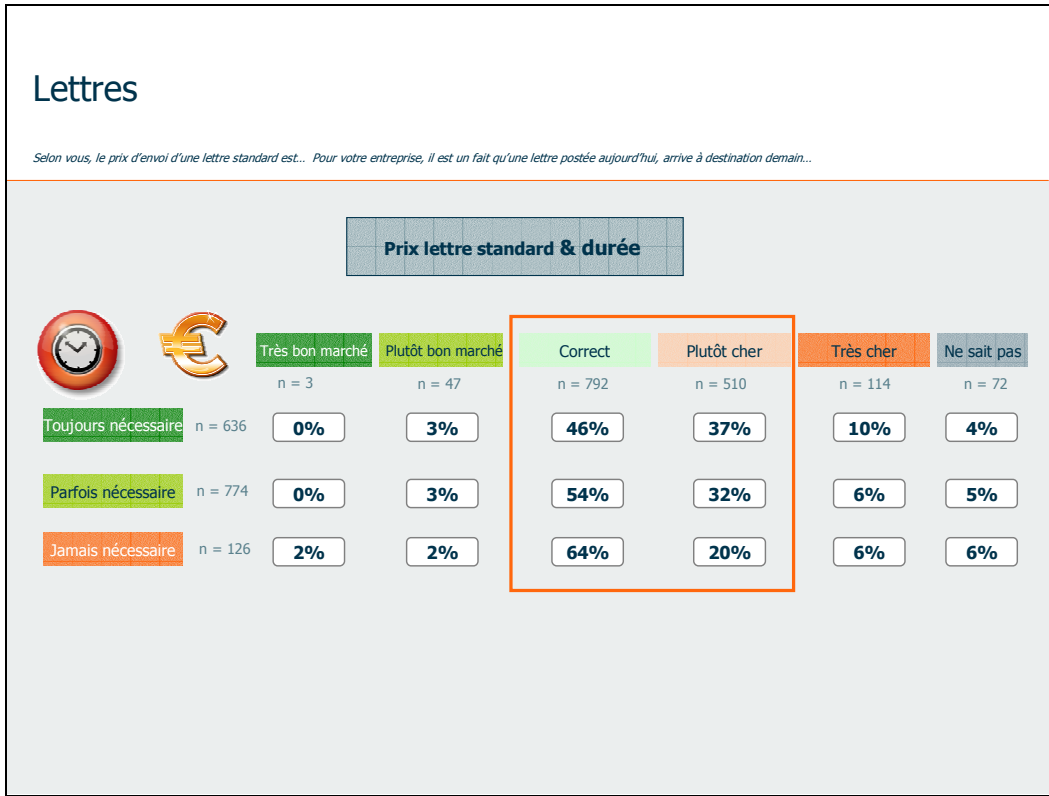
○ Prijs

In de definitie van de universele dienst wordt gepreciseerd dat de prijzen betaalbaar en op de kosten gebaseerd moeten zijn. Hoe staan de gebruikers daartegenover?

- Voor de brieven zijn 51% van de respondenten van oordeel dat de prijs voor de verzending van een standaardbrief "correct" is, terwijl 37% beweren dat de prijs voor verzending duur is. (zie onderstaande grafiek)



Wanneer men de vergelijking maakt met de resultaten van de enquête onder de particulieren, waren er bij hen meer die vonden dat de prijs correct was. Zakelijke klanten zijn beduidend veeleisender. Dit wordt des te meer bevestigd wanneer men de gegevens met betrekking tot de prijs kruist met de vraag inzake verzendtijd. De ondernemingen die van oordeel zijn dat de afgifte op D+1 altijd nodig is, zijn ook diegene die de prijs van de brief te duur vinden.

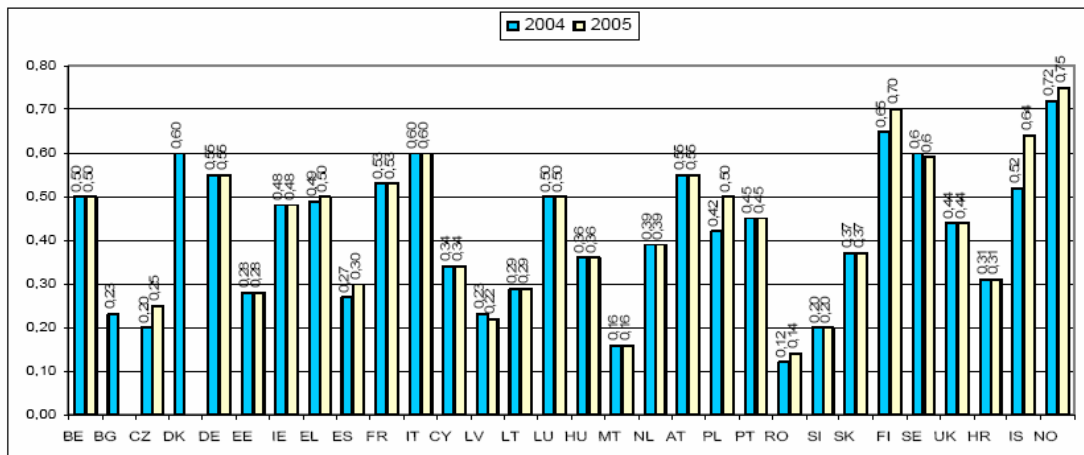


Indien men de antwoorden differentieert volgens de woonplaats, zijn het verhoudingsgewijs meer de inwoners van landelijke gebieden die de prijs van een brief "eerder duur" vinden (26% tegenover 20,8% voor stadsbewoners).

Ter informatie wordt in de onderstaande tabellen een vergelijking gemaakt met de prijs van een brief in de overige Europese landen.

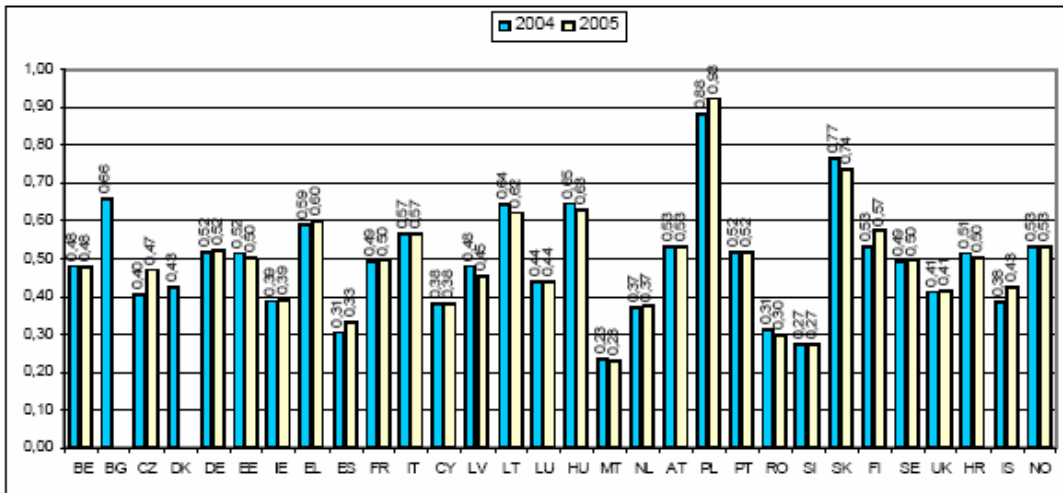
Prix d'un lettre standard

Graphique 8: Prix courant (EUR) pour un lettre standard (1^{ière} classe) pesant moins de 20 g (service universel) pour les services intérieurs, (2004, 2005)



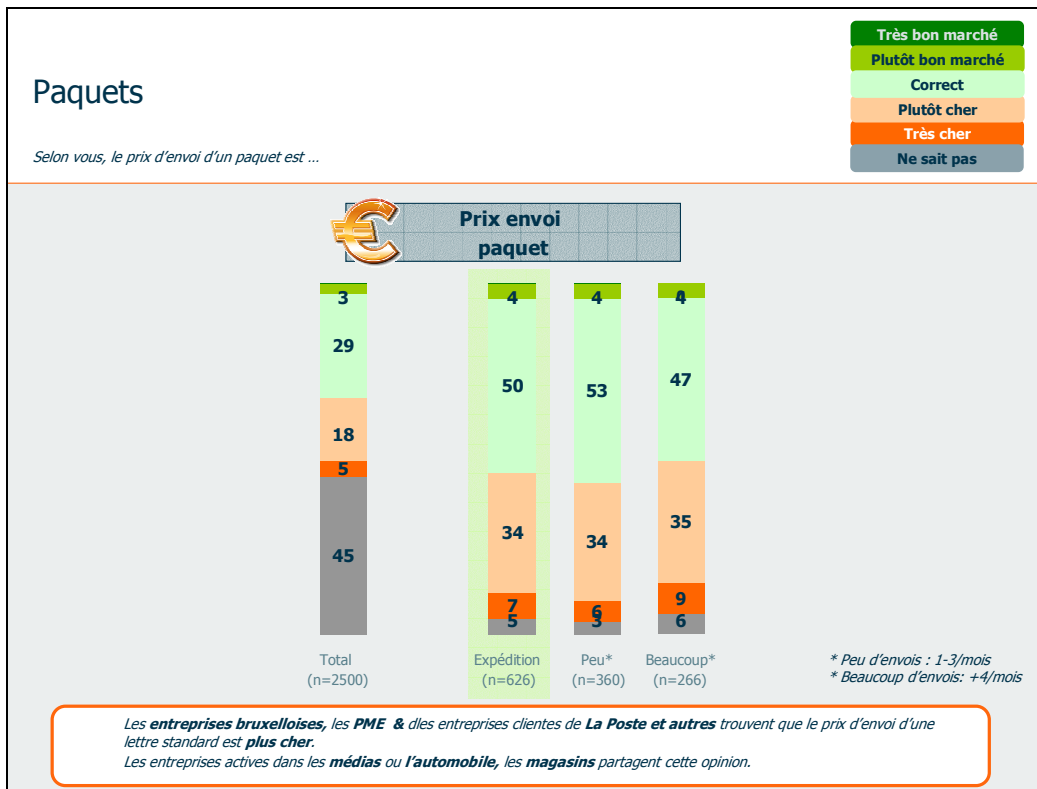
Source: Eurostat, Enquête sur les services postaux 2006
Notes: L'indicateur se réfère au prix courant intérieur à payer pour le traitement d'une lettre standard (1^{ère} classe) pesant moins de 20 g (service universel) (PRI 601). Pas de données disponibles pour BG (2005) and DK (2005). Les taux de change utilisés pour les conversions des devises des pays (BG, DK, CZ, EE, CY, LT, LV, HU, MT, PL, RO, SI, SK, SE, UK, HR, IS NO) n'utilisant pas l'EURO comme monnaie nationale sont les moyennes annuelles de 2004, respectivement 2005, Eurostat: taux de change bilatéraux, données annuelles. Pour plus de détails, se référer aux "notes méthodologiques" à la fin du présent document.

Graphique 9: Prix pour un lettre standard (1^{ère} classe) pesant moins de 20 g (service universel) pour les services intérieurs en parité de pouvoir d'achat (PPA), (2004, 2005)



Source: Eurostat, Enquête sur les services postaux 2006 and Eurostat, Parité de pouvoir d'achat.
 Notes: Pas de données disponibles pour BG (2005) and DK (2005).
 Pour plus de détails, se référer aux "notes méthodologiques" à la fin du présent document.

- Voor pakketten wordt de beoordeling "correct" gegeven in 29% van de gevallen, terwijl het aantal personen die de prijs eerder duur en heel duur vinden 18% bedraagt.

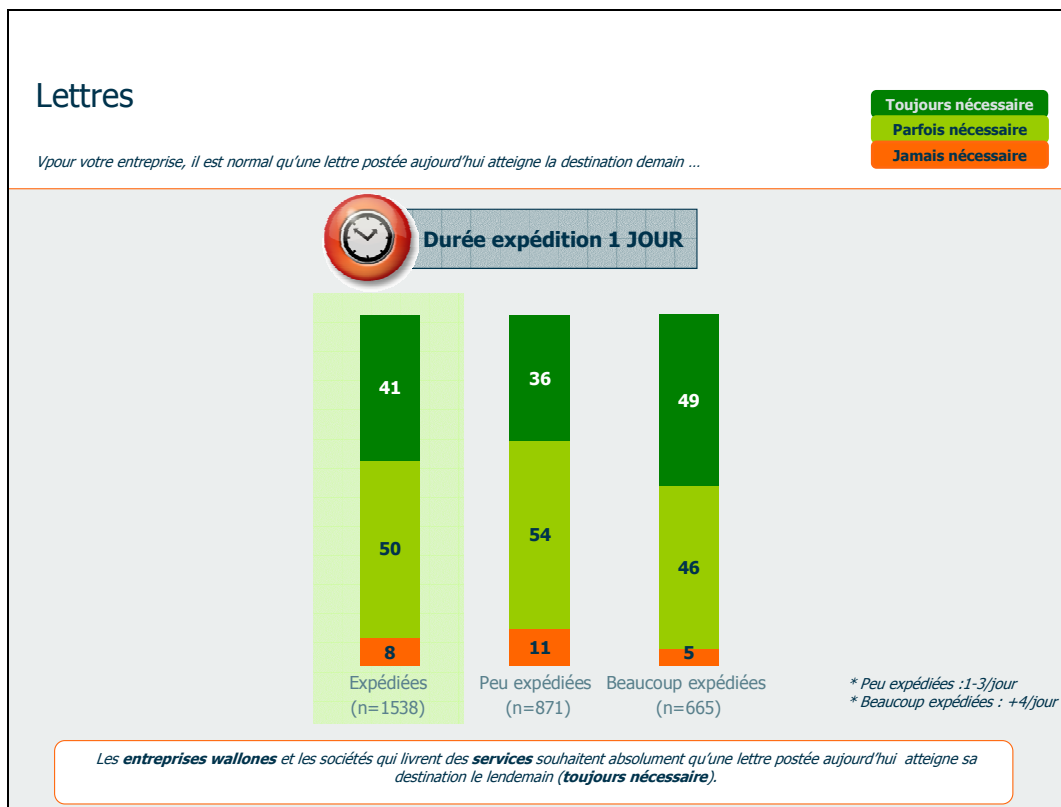


○ **Verzendingstermijn**

De verzendingstermijn wordt niet opgelegd in het kader van de definitie van de universele dienst.

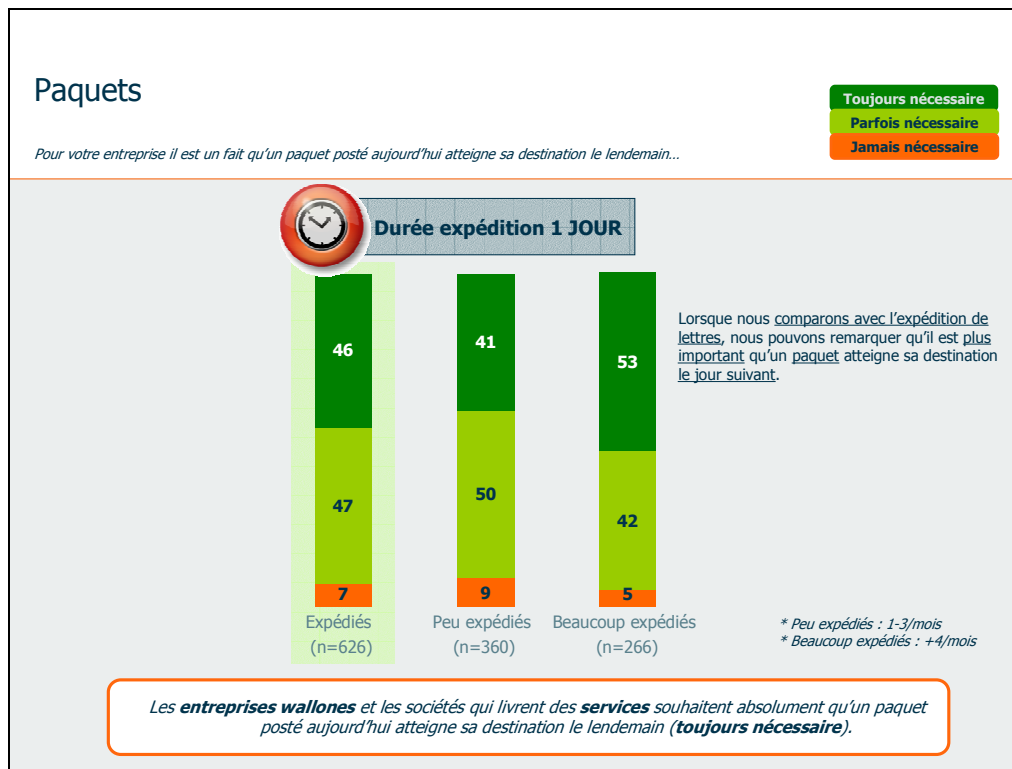
- Voor de zogenoemde stukpostzendingen, d.i. post die als aparte stukken wordt afgegeven, worden de verzendingstermijnen vastgesteld in het beheerscontract tussen *De Post* en de Staat. Voor de "Prior"-brieven, de aangetekende zendingen en binnenkomende prioritaire post bedraagt de termijn D+1⁸, terwijl de termijn voor "Non Prior"-post en pakketten in binnenlandse dienst D+2 bedraagt. Bij de particulieren zijn 45% van de personen die hebben geantwoord, van mening dat de aankomst van een brief daags na de verzending ervan altijd noodzakelijk is. Dat cijfer stijgt tot 46,7% bij de inwoners in landelijke gebieden.

Bij de kmo's en zelfstandigen vindt 41% D+1 altijd noodzakelijk.



⁸ "verdeling op D + 1": de verdeling van de zendingen op de eerste werkdag na de afgifte ervan vóór de laatste nuttige lichter van de brievenbus, de afgifte ervan in het postale servicepunt vóór de laatste nuttige lichter in dat postale servicepunt of de ophaling ervan ter plaatse.

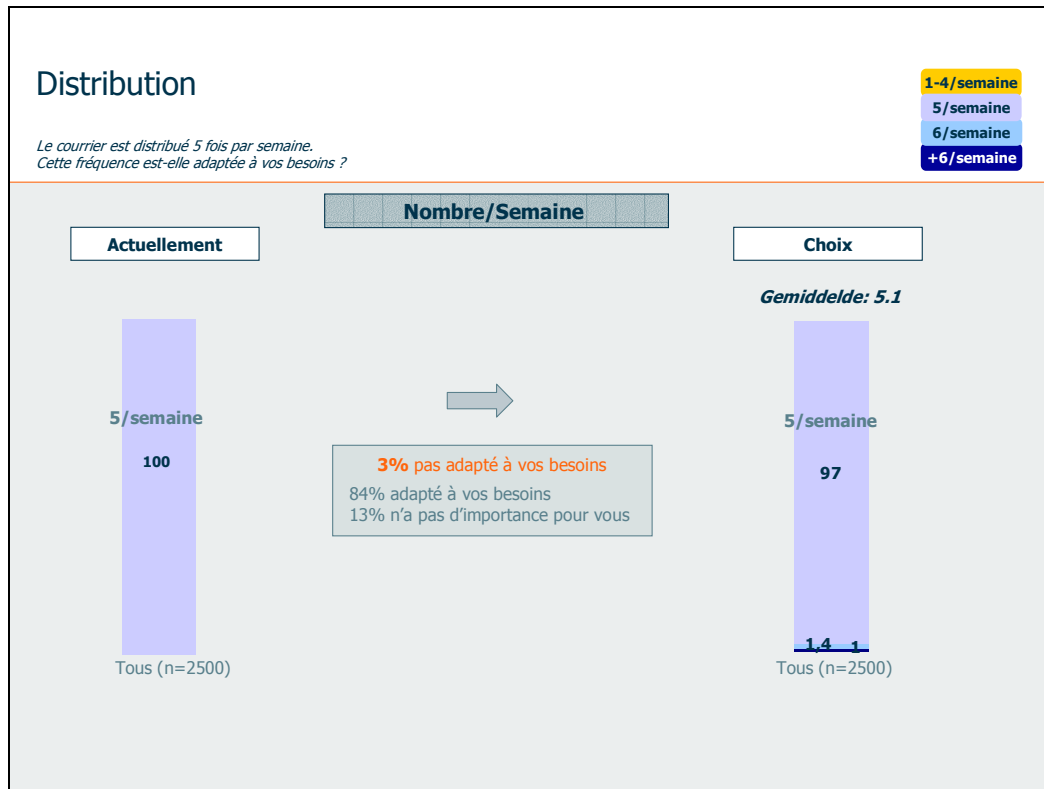
- Bij de pakketten is de gevoeligheid voor de verzendingstermijn minder groot bij de particulieren (waarvan 37% D+1 altijd noodzakelijk vindt) dan bij de ondernemingen, zoals in de onderstaande grafiek te zien is.



○ **Bestelling van de post**

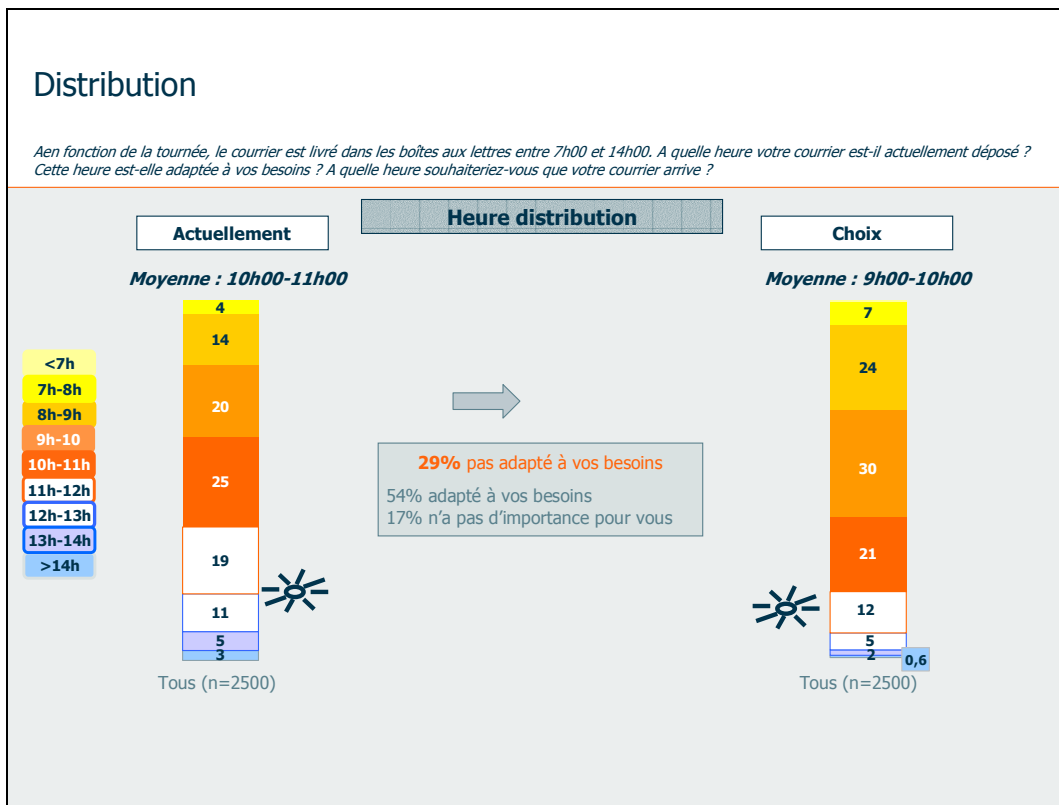
Qua bestelling bestaat de enige universeledienstverplichting erin dat er ten minste vijf dagen per week, behalve op zondag en wettelijke feestdagen, ten minste één lichte, één verzending en één bestelling van de postzendingen moet geschieden⁹.

Over het geheel genomen hebben de bevroegde personen, net als in de enquête onder de particulieren, de nadruk gelegd op de afstemming van de frequentie van bestelling op hun behoeften (zie onderstaande grafiek). Men stelt vast dat 84% van de kmo's en ondernemingen positief hebben geantwoord.



Hoewel 17% van de bevroegde personen het tijdstip waarop de post toekomt van geen belang vinden, moet toch worden onderstreept dat 29% (gecumuleerd percentage) van hen hun post willen ontvangen voor 10 uur 's ochtends (zie grafiek hieronder)

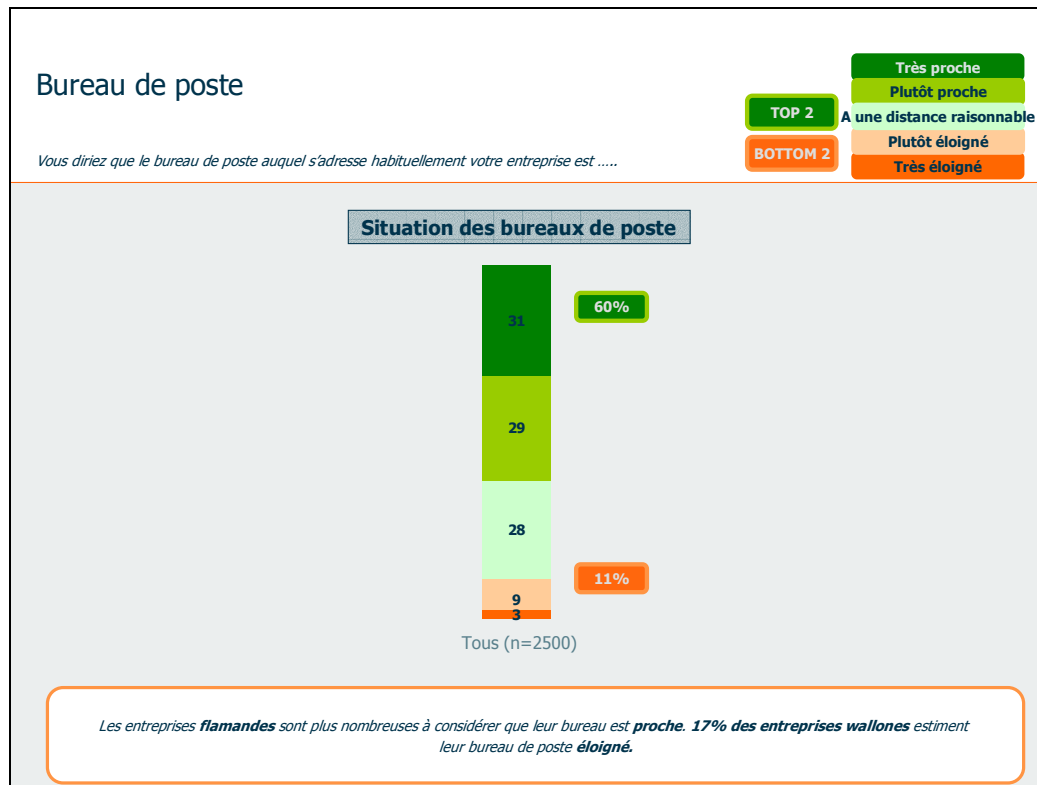
⁹ Art. 142, § 2, van de wet van 21 maart 1991.



29 % van de ondervraagden oordelen dat het uur van distributie niet is aangepast aan hun behoeften en een levering zouden wensen voor 10 uur.

○ **Postkantoren**

De dichtheid, de uren van opening en toegang tot de postkantoren zijn niet uitdrukkelijk vermeld in de definitie van de universele dienst (p.m.: de wet vermeldt enkel de verplichting van minstens een postkantoor per gemeente). De dichtheid van het netwerk van kantoren (en van de nieuwe "postale servicepunten") alsook hun verplichtingen inzake openingstijden worden gedefinieerd in het beheerscontract tussen *De Post* en de Staat. *De Post* moet er namelijk voor zorgen dat de postkantoren ten minste enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren.

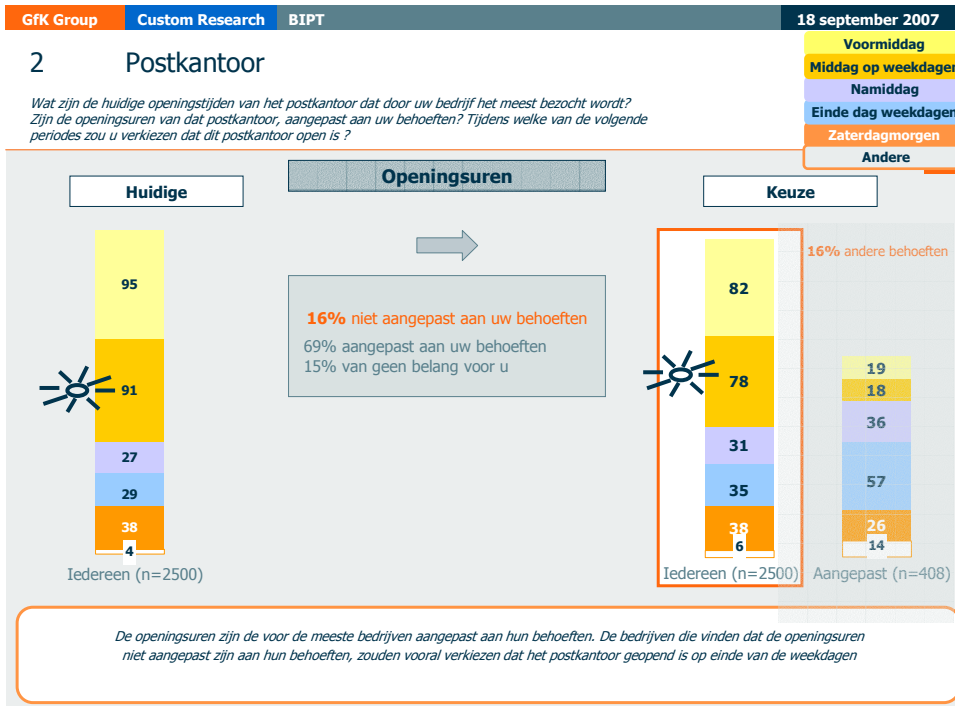


Omdat België een dichtbevolkt land is en 1300 kantoren over het hele grondgebied verspreid zijn, is het niet verwonderlijk om vast te stellen dat als gecumuleerd totaal 88% van de gebruikers van oordeel zijn dat hun postkantoor dichtbijgelegen is of op een redelijke afstand ligt. De antwoorden van de particulieren op die vraag waren erg gelijklopend.

De openingsuren van uw postkantoor zijn:

	Antwoorden van de particulieren	Antwoorden van de kmo's en zelfstandigen
Onbelangrijk	19,3%	15%
Aangepast aan de behoeften	62,7%	69%
Niet aangepast aan de behoeften	18,1%	16%

Wat de openingstijden betreft vinden 16% van de gebruikers dat ze niet aan de behoeften zijn aangepast. Een meerderheid van hen (60%) spreekt zich uit voor een latere opening op weekdays, terwijl een derde van hen de voorkeur uit voor een opening op zaterdagmorgen (zie bijlage 8).

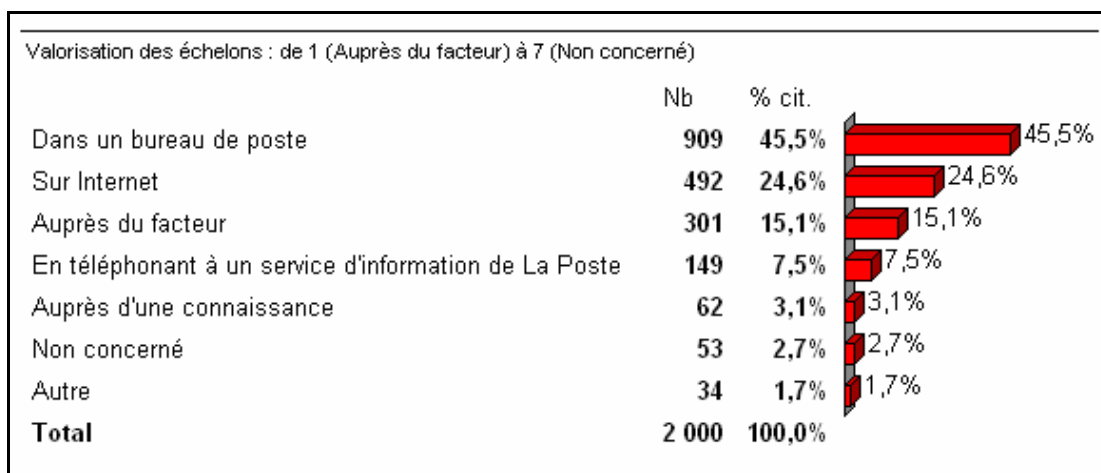


16 % van de ondervraagden oordelen dat de openingstijden van de postkantoren niet aangepast is aan hun behoeften.

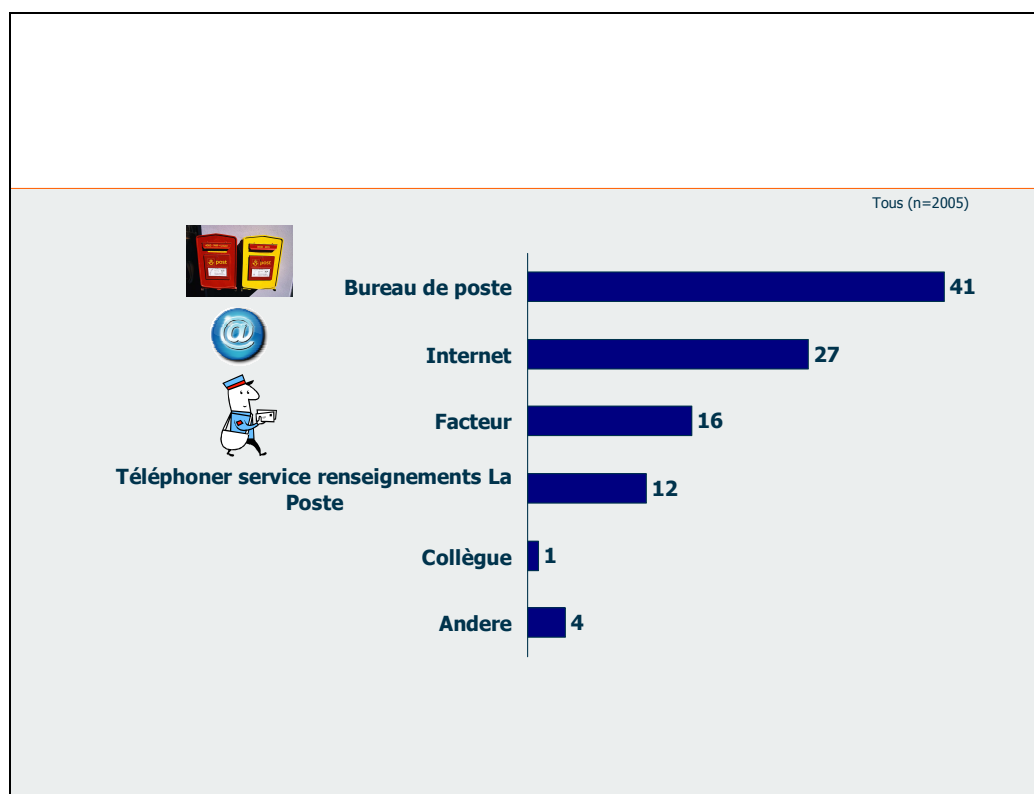
Wat betreft de bron van inlichtingen over de postproducten, zijn de universeledienstverplichtingen ter zake de volgende: de leverancier van de universele dienst verstrekt aan de gebruikers precieze, actuele en volledige informatie met betrekking tot de producten en diensten die deel uitmaken van de universele dienst. Hij verstrekt eveneens in alle kantoren brochures met een beschrijving per product of dienst van de toegangsvoorwaarden, de basistarieven, de kortingen, de aansprakelijkheidsregeling en de klachtenprocedure.

Men stelt vast dat het postkantoor de lijst aanvoert van de bronnen van informatie waarop de gebruiker een beroep doet om inlichtingen te krijgen over een postproduct, meteen gevolgd door het internet; de resultaten van particulieren en kmo's lijken sterk op elkaar.

Particulieren



Kmo's en zelfstandigen

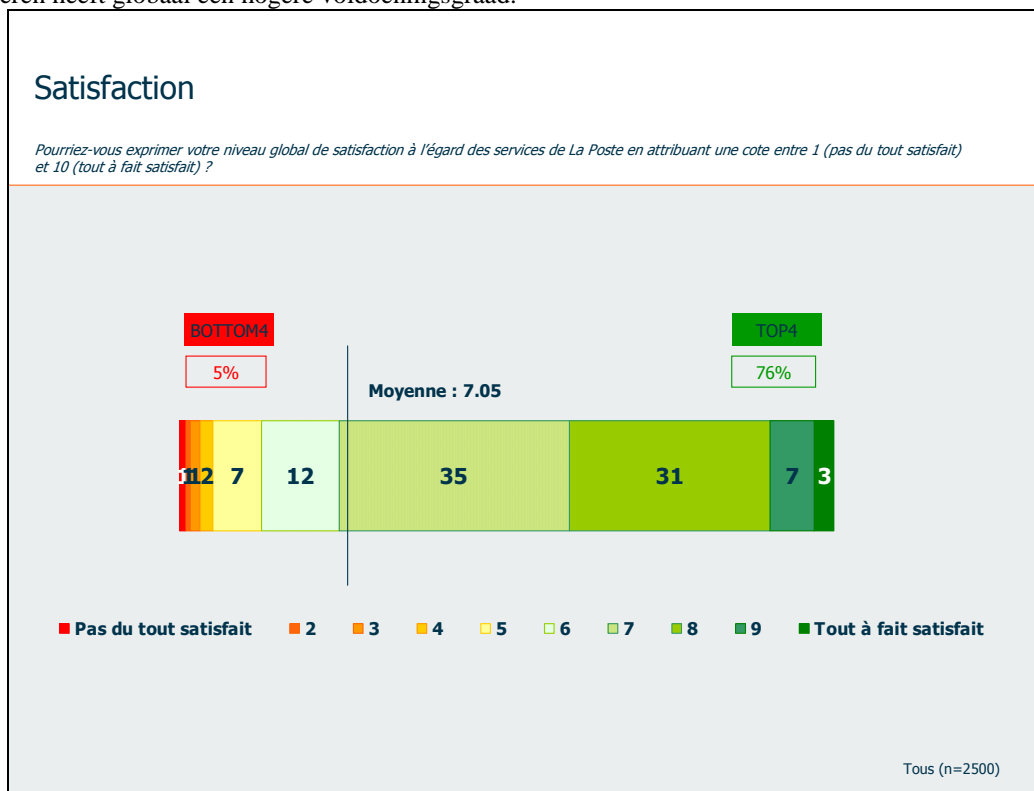


De gegevens die gekruist zijn met de gewesten en het soort van onderneming zijn opgenomen in bijlage 8. De postbode blijft een belangrijke bron van informatie.

○ **Tevredenheid over de operator van de universele dienst**

Aan de kmo's en zelfstandigen is gevraagd om aan De Post een cijfer te geven van 1 tot 10. Het gemiddelde resultaat dat verkregen is, bedraagt 7,05, wat iets onder het gemiddelde ligt van de tevredenheid van de particulieren, namelijk 7,48.

Vlaanderen heeft globaal een hogere voldoeningsgraad.



KMO's zijn gemiddeld lichtjes minder tevreden dan zelfstandigen.

CONCLUSIES

De resultaten van de enquête tonen aan dat over het geheel genomen de kmo's en zelfstandigen zeggen tevreden te zijn over de verrichtingen die tot de universele postdienst horen. Een van de duidelijkste vaststellingen die de enquête oplevert is het geringe aantal kmo's en zelfstandigen die een beroep doen op andere operatoren dan De Post, aangezien 89% van de respondenten klant zijn van De Post.

- **Distributie**
Terwijl de ondernemingen globaal tevreden zijn over de frequentie van de bestelling van de postzendingen, is dat anders voor het tijdstip van de bestelling. Meer dan een derde van de respondenten spreekt zich immers uit voor een bestelling op een vroeger moment van de dag.
- **Postkantoren**
Hoewel de algemene tevredenheid over de ligging van de postkantoren hoog ligt, is de nadruk gelegd op de noodzaak voor de ondernemingen dat de postkantoren op weekdagen langer open blijven.
- **Informatie**
De voornaamste bron van informatie blijft het postkantoor. Toch wordt vastgesteld dat hoe groter de onderneming, hoe meer die een beroep doet op het internet om postale informatie te vinden. De postbode blijft niettemin een belangrijke rol spelen.
- **Producten/diensten**
Brieven: de ondernemingen ontvangen meer brieven dan dat ze er versturen. Kmo's die in Brussel gevestigd zijn maken meer gebruik van de postdiensten dan de andere, met een overwicht van de "brieven"-sector. De prijs wordt voor het merendeel als "correct" bestempeld.
Pakketten: de verzendingstermijn is belangrijk, maar vooral het feit dat het pakket volledig en onbeschadigd is, is voor de kmo's van overwegend belang.

Globaal bedraagt de tevredenheidsgraad ten opzichte van De Post 7,05 op 10.

Ten slotte pleiten de verkregen resultaten niet voor een volledige herschikking van de universele postdienst, zoals die momenteel wordt verstrekt, maar wijzen ze op de gebieden die meer aandacht verdienen. Daarbij vermelden we onder andere de prijzen, de uren waarop het netwerk toegankelijk is en het tijdstip van de bestelling.