

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 11 DECEMBER 2014
BETREFFENDE
HET OBSERVATORIUM VAN DE MARKT VOOR POSTACTIVITEITEN IN
BELGIË VOOR DE JAREN 2010 TOT 2013**

INHOUDSOPGAVE

0. Voorwoord inzake de werkwijze	3
1. Inleiding.....	4
2. Bestek van het observatorium en structuur van de postmarkt in België.....	5
3. Beschrijving van de Belgische markt voor de verstrekking van postdiensten voor de jaren 2010, 2011, 2012 en 2013.....	7
3.1. PANORAMA VAN DE POSTMARKT.....	7
3.1.1. <i>Inkomsten</i>	7
3.1.2. <i>Volumes</i>	10
3.1.3. <i>Prijs</i>	11
3.2. FOCUS OP HET SEGMENT VAN DE PAKJES EN SNELPOSTZENDINGEN EN OP E-COMMERCE	14
3.3. FOCUS OP HET SEGMENT VAN DE PERSDISTRIBUTIE AAN DE ABONNEES	15
3.3.1. <i>Volumes</i>	15
3.3.2. <i>Inkomsten</i>	16
4. Investerings en tewerkstelling in postactiviteiten	17
4.1. INVESTERINGEN IN DE POSTSECTOR.....	17
4.2. BANEN IN DE POSTSECTOR	18
5. Dienstkwaliteit.....	19
5.1. TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTALE-SERVICEPUNTEN	19
5.2. TEVREDENHEID VAN DE GEBRUIKERS VAN POSTDIENSTEN.....	20
5.3. CONTINUÏTEIT VAN DE POSTDIENSTEN	21
5.4. VERZENDINGSTERMIJNEN VAN DE POST	21
5.5. INNOVERENDE DIENSTEN	22
6. Bronnen gebruikt bij de verwezenlijking van het observatorium	23
7. Lijst met afbeeldingen	24

0. Voorwoord inzake de werkwijze

De perimeter van de spelers die in aanmerking is genomen voor deze editie verschilt lichtjes van de perimeter die genomen is voor de voorgaande editie, doordat er rekening is gehouden met een nieuwe speler, TBC Post, die sedert 2013 met vergunning actief is op de markt van de universele postdienst.

De gegevens over brievenpostvolumes voor de jaren 2010 tot 2012 die gepubliceerd zijn in de vorige edities van het observatorium verschillen lichtjes van diegene die in deze editie worden gepubliceerd: dat verschil heeft te maken met een recente wijziging door bpost waarbij sommige postproducten zijn ingedeeld bij transactionele post.

Wat de investeringen in de postsector betreft, omvat de perimeter van de operatoren die in deze editie in aanmerking worden genomen, alle spelers die vermeld zijn in sectie 2 (figuur 2). Het vorige observatorium hield enkel rekening met de investeringen van bpost en van de grote snelkoeriers (DHL, UPS, Fedex, TNT).

Ten slotte is de indicator in verband met het volume brievenpostzendingen per werknemer in België (figuur 8) vervangen door het volume brievenpostzendingen per werkende in België, waardoor rekening wordt gehouden met werknemers maar ook met de zelfstandigen in België. Dankzij deze wijziging kan het gebruik van de postdiensten onder de actieve bevolking beter worden gemeten.

Een extra indicator die het volume brievenpostzendingen per werknemer in de postsector meet is toegevoegd, om de gerealiseerde efficiëntiewinst op de postale markt te meten. Deze indicator wordt in verband gebracht met de investeringen die in de postale markt zijn doorgevoerd.

1. Inleiding

Sinds het begin van 2012 houdt het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (het BIPT) op duurzame wijze een observatorium van de markt voor postactiviteiten in België, in het kader van de functies die eraan zijn toegekend krachtens de wet van 21 maart 1991, meer bepaald in artikel 134 "voor duidelijk omschreven statistische doeleinden, voor marktanalyses en voor alle maatregelen die tot de transparantie kunnen bijdragen".

De indicatoren die in dit observatorium worden weergegeven hebben als doel de structuur van de markt voor alle belanghebbenden van de postsector weer te geven (afzenders, bestemmingen, operatoren, diverse tussenpersonen, enz.). Deze indicatoren bieden een inzicht in de markt vanuit de aanbodzijde, in de ontwikkeling van de activiteit van de aanbieder van de universele dienst en van zijn concurrenten, alsook in de resultaten van de postactiviteit in België in termen van dienstkwaliteit en innovatie voor de gebruikers van deze diensten.

In deze editie worden de indicatoren overgenomen die gepubliceerd zijn in de vorige editie. Hierin wordt ook een meer uitvoerig overzicht gegeven van de marktaandelen van de voornaamste spelers die op de postale markt aanwezig zijn.

Algemeen bekeken krimpt de postale markt lichtjes ten opzichte van 2012, en dit hoewel het segment van de pakjes en de snelpostzendingen goed standhoudt.

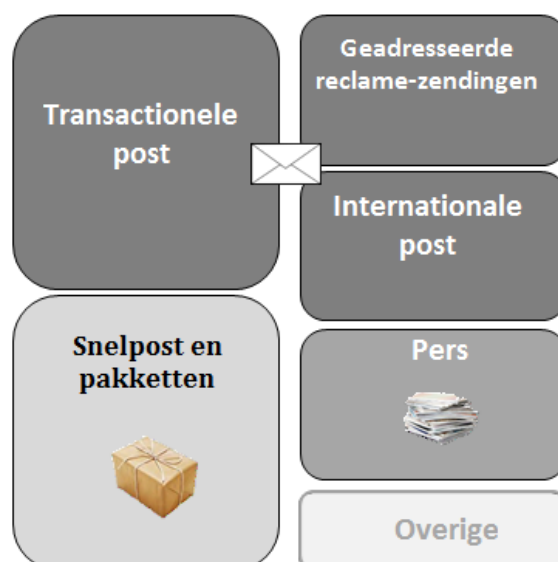
Bpost behoudt een groot marktaandeel, dat echter sedert 2010 licht blijft afnemen: deze afname is verbonden aan de groei van de pakjesmarkt, waarop de concurrentie veel meer ontwikkeld is, met name doordat daar grote internationale snelkoeriers aanwezig zijn.

Ten slotte kreeg in het jaar 2013 de liberalisering van de postmarkt, die ingegaan is op 1 januari 2011, concreet vorm. Op 21 mei 2013 heeft TBC-Post een vergunning gekregen, waardoor het voor een periode van 10 jaar een postale activiteit mag uitoefenen binnen de universeledienstproducten.

2. Bestek van het observatorium en structuur van de postmarkt in België

Het bestek van de postale activiteiten die in beschouwing worden genomen in het kader van dit observatorium kan worden opgedeeld in zes categorieën, zoals weergegeven in de figuur hieronder:

Figuur 1: Segmentering van de postactiviteiten beschouwd in het kader van het observatorium



De categorie "overige" omvat de diensten zoals het tijdelijk bewaren van post, nazending, de frankering voor de klant, de verkoop van adressen enz. die niet rechtstreeks bij de andere categorieën kunnen worden ondergebracht.

De routeringsactiviteiten alsook de activiteiten in verband met de distributie van niet-geadresseerd reclamedrukwerk worden niet meegerekend in dit observatorium.

Bij een eerste benadering wordt de Belgische postmarkt gekenmerkt door de aanwezigheid van een erg groot aantal spelers, die worden geacht postdiensten te verstrekken: de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) telt immers meer dan 500 spelers op deze markt, terwijl bepaalde telefoongidsen (bijvoorbeeld de Gouden Gids) er meer dan 700 tellen.

In deze context diende voor het opzetten van dit observatorium eerst de perimeter te worden bepaald van de spelers waar daadwerkelijk rekening mee diende te worden gehouden voor het toepassingsgebied van de observaties.

Naast de historische postoperator, bpost, die de universele dienst verzorgt tot 31 december 2018, en aanwezig is in alle segmenten, zijn ook vier grote internationale integratoren aanwezig en actief in de sector van de snelpostdiensten in België (DHL, FEDEX, TNT, UPS).

Overigens zijn ook de concurrerende postbedrijven in de buurlanden actief op de Belgische markt. We stellen aldus vast dat er actief gespecialiseerde postbedrijven worden ontwikkeld afkomstig van grote Europese postconcerns in bepaalde segmenten van de postale markt.

Zo is DPD, een dochter van de Franse groep La Poste, die 500 eigen depots in meer dan 30 landen heeft en dagelijks wereldwijd 2 miljoen zendingen aflevert, aanwezig in België met een levering van meer dan 7200 zendingen per dag.

G3 Worldwide is via dochteronderneming Spring Globalmail ook sterk aanwezig in het segment van de internationale post voor ondernemingen: het verdeelt dagelijks internationaal commerciële post, catalogi en facturen.

Wat het perssegment betreft verzorgt bpost tot 31 december 2015 de openbare dienst van vervroegde krantenbedeling (voor 7.30 u). Deze vervroegde bezorging heeft uitsluitend betrekking op de krantenbedeling aan de abonnees, (ongeveer 186 miljoen exemplaren per jaar): in het kader van diezelfde openbare dienst, zorgt bpost ook voor de bezorging van de tijdschriften aan de abonnees, maar dan via de klassieke rondes.

Deltamedia is een dochteronderneming van bpost. Ze verzorgt de bedeling van de dagbladen aan de abonnees van de persgroep Mediahuis.

Belgische Distributiedienst (BD) heeft iets minder dan 10% van de markt voor de bedeling van dagbladen in handen, voornamelijk in Brussel en in Antwerpen is het sterk aanwezig. BD domineert ook de markt van de niet-geadresseerde verzendingen met een marktaandeel van meer dan 75%.

Voor het geadresseerde reclamedrukwerk zijn er meer concurrenten maar de markt wordt nog steeds gedomineerd door bpost. De overige spelers (Publmail, Evadix DMS, de Joos-groep, Arvato Print & Mail Services, Link 2 Biz, enz.) beschikken niet over een beduidend activiteitsniveau.

Ten slotte wordt de operator TBC in dit observatorium opgenomen, de eerste speler met vergunning om te werken binnen het segment dat vroeger voorbehouden was aan bpost.

Deze duidelijke versnippering van de postmarkt in België mag dus niet verhullen dat de markt voor verstrekking van postdiensten geconcentreerd is: meer dan 93% van de omzet op de markt voor verstrekking van postdiensten wordt uitgevoerd door negen spelers die in de onderstaande tabel worden geïdentificeerd.

Enkel deze spelers worden opgenomen in het bestek van de studie voor dit observatorium.

Figuur 2: De voornaamste spelers op de Belgische markt voor de verstrekking van postdiensten (in 2013)

Operatoren	Geadresseerde post	Colli / Express	Reclamepost	Pers	Intl post	Overige
bpost						
TNT Express Belgium						
UPS Belgium						
Federal Express Europe						
DHL Intl						
GLS						
DPD Belgium						
G3 Worldwide						
TBC						
Geodis-Ciblex Belgium						

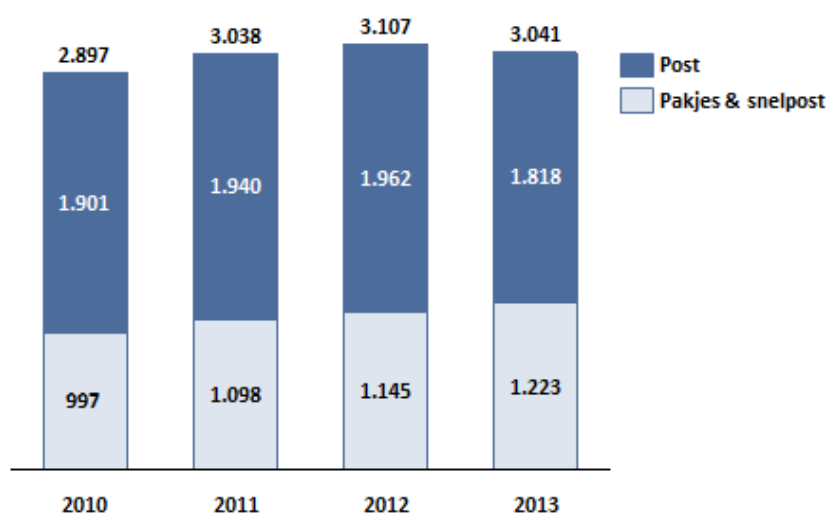
3. Beschrijving van de Belgische markt voor de verstrekking van postdiensten voor de jaren 2010, 2011, 2012 en 2013

3.1. Panorama van de postmarkt

3.1.1. Inkomsten

De totale inkomsten van de postsector zijn gedaald met 2,1% tussen 2012 en 2013 en komen nu op 3.041 M€, terwijl ze tussen 2011 en 2012 gestegen waren met 2,3%.

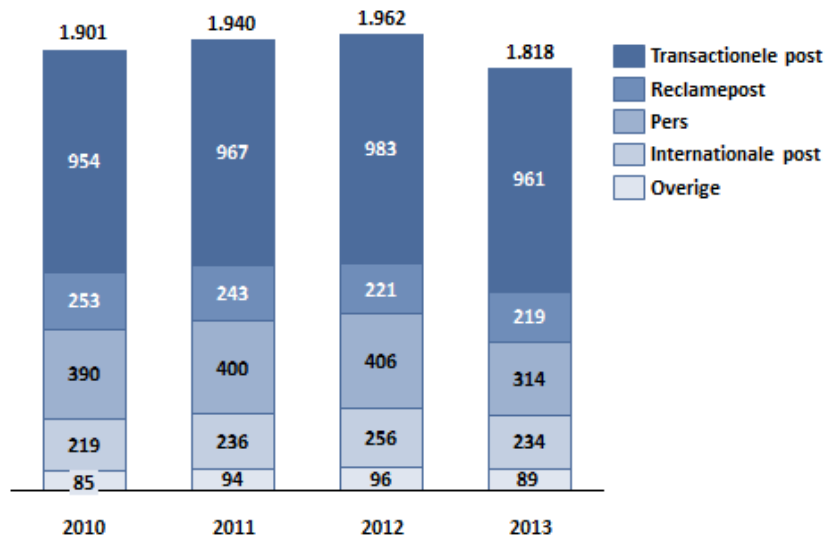
Figuur 3: Geconsolideerde evolutie van de inkomsten van de postsector per segment over de periode 2010-2013 (in M€)



De achteruitgang ervan is gekoppeld aan de daling van de inkomsten in het segment van de brievenpost, die niet volledig wordt gecompenseerd door de stijging van de inkomsten die wordt vastgesteld in het segment van de pakjes en de snelpostzendingen.

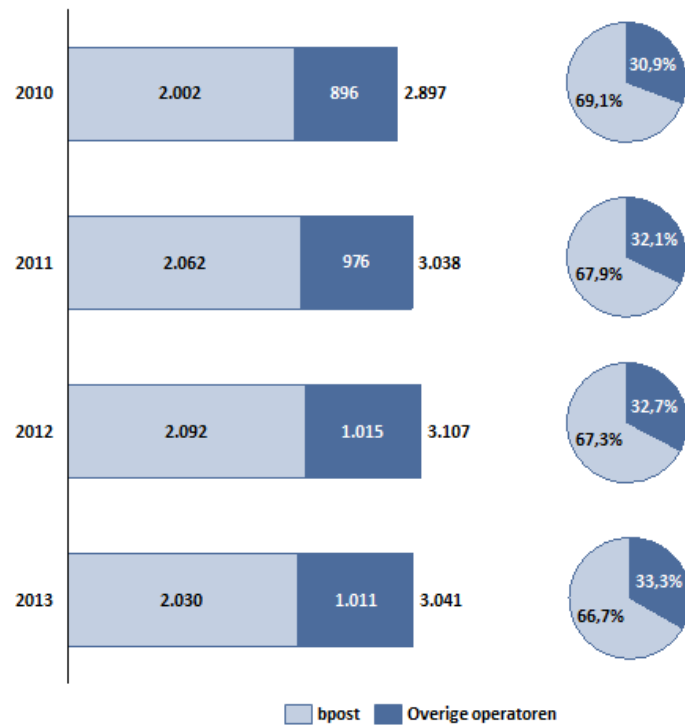
- Met een groei van 6,8% ten opzichte van 2012 bevestigt het segment van de pakjes en van de snelpost de groei van bijna 4% die tijdens het vorige jaar is waargenomen. Sedert 2010 zijn de inkomsten in verband met pakjes en snelpost met bijna 23% gestegen.
- Daartegenover staat dat het segment van de brievenpost wordt gekenmerkt door een beduidende teruggang in vergelijking met de vorige jaren: terwijl dit relatief stabiel was sedert 2010, is er voor 2013 een achteruitgang met 7,3% in waarde in vergelijking met 2012, ondanks de prijsstijging. Deze compenseert immers maar deels het verlies van inkomsten dat gepaard gaat met de daling van de verdeelde volumes.

Figuur 4: Overzicht van de inkomsten van het segment van de brievenpost (in M€)¹



Het aandeel van bpost in de totale inkomsten op de postale markt bedraagt iets meer dan 66% in 2013; een zeer geringe daling ten opzichte van 2012.

Figuur 5: Inkomsten (in M€) en marktaandelen van de postsector tussen 2010 en 2013



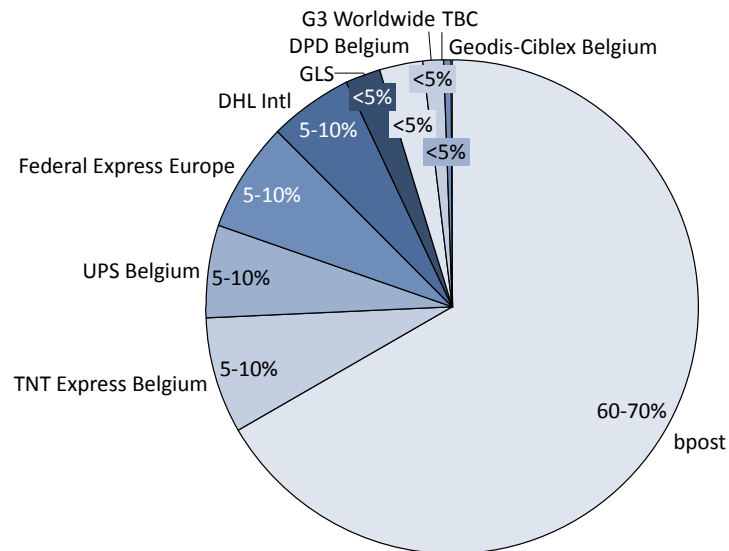
¹ De inkomsten van de pers omvatten de compensatie voor de dienst van algemeen economisch belang (DAEB) die bpost momenteel verstrekt.

De sterke daling in 2013 van de inkomsten uit de distributie van de geschreven pers houdt verband met de inwerkingtreding van het 5e beheerscontract op 1 januari 2013.

Dat 5e beheerscontract heeft immers een daling van de compensatie door de Staat voor de DAEB van distributie van de erkende pers aan de abonnees met zich gebracht.

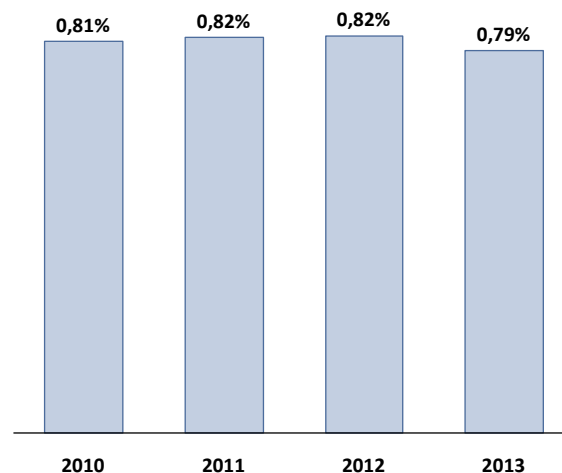
bpost behoudt een groot marktaandeel, dat echter sedert 2010 licht blijft afnemen: deze afname houdt verband met de groei van de pakjesmarkt, waarop de concurrentie veel meer ontwikkeld is, met name door het feit dat daar grote internationale snelkoeriers aanwezig zijn (cf. focus op pakjes en snelpost).

Figuur 6: Gedetailleerde aandelen van de totale inkomsten van de postsector voor de voornaamste spelers in 2013



Het aandeel van de inkomsten uit de verstrekking van postdiensten in het Belgische bbp is constant gebleven tussen 2010 en 2012. Er wordt echter voor het jaar 2013 een zeer lichte daling vastgesteld, tot 0,79% van het bbp.

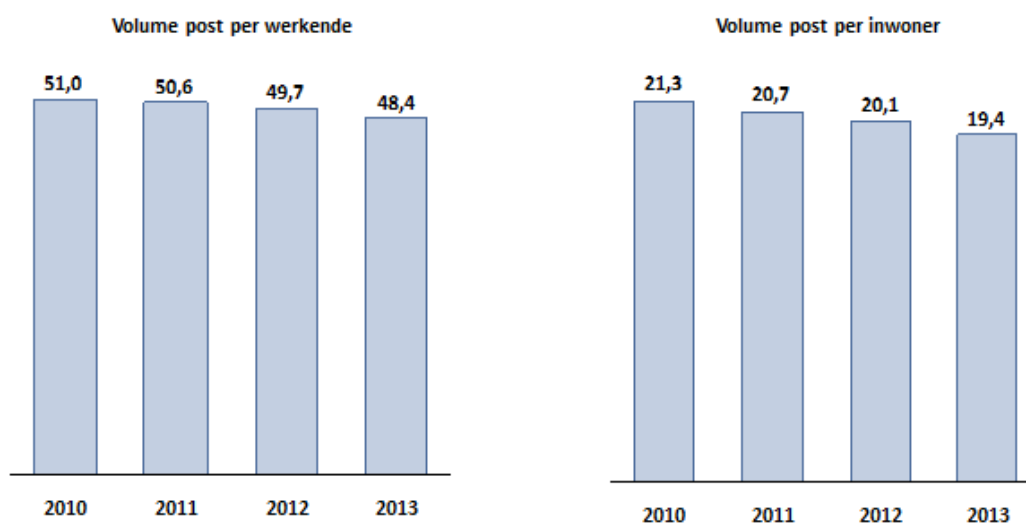
Figuur 7: Aandeel van de postactiviteit in het bbp van België



3.1.2. Volumes

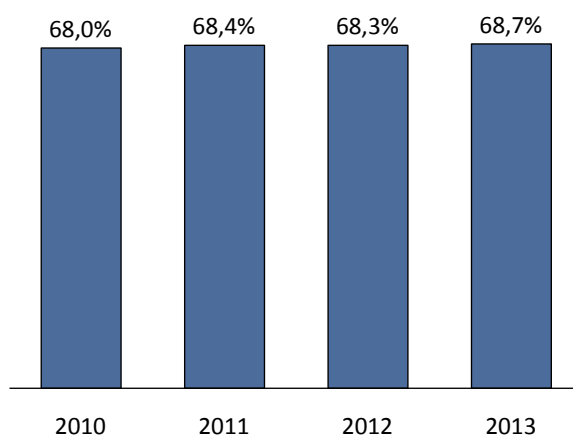
De achteruitgang die vastgesteld is op de markt van de brievenpost in waarde vindt men terug in de evolutie van de markt in volume. Het volume post per werkende in België (waarin de werknemers, alle sectoren dooreen, en de zelfstandigen begrepen zijn) neemt aldus af met 2,6% tussen 2012 et 2013, en het volume post per inwoner vermindert met 3,6% over dezelfde periode, en zakt dus onder de drempel van 20 voorwerpen per inwoner en per maand.

Figuur 8: Maandelijks volume van brievenpost per werkende en per inwoner in België



Wat betreft de markt van de brievenpostzendingen, is het aandeel van de zendingen van minder dan 50 g dat tot in 2011 de aan bpost voorbehouden sector uitmaakte, nagenoeg gelijk gebleven (+0,6%).

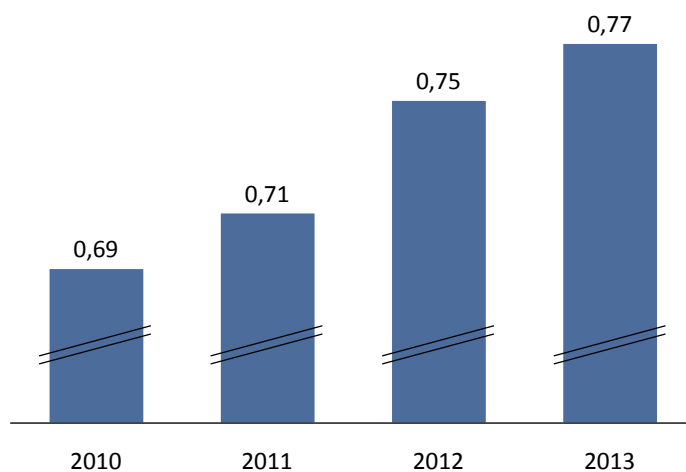
Figuur 9: Aandeel van de zendingen < 50 g in het brievenpostvolume



3.1.3. Prijs

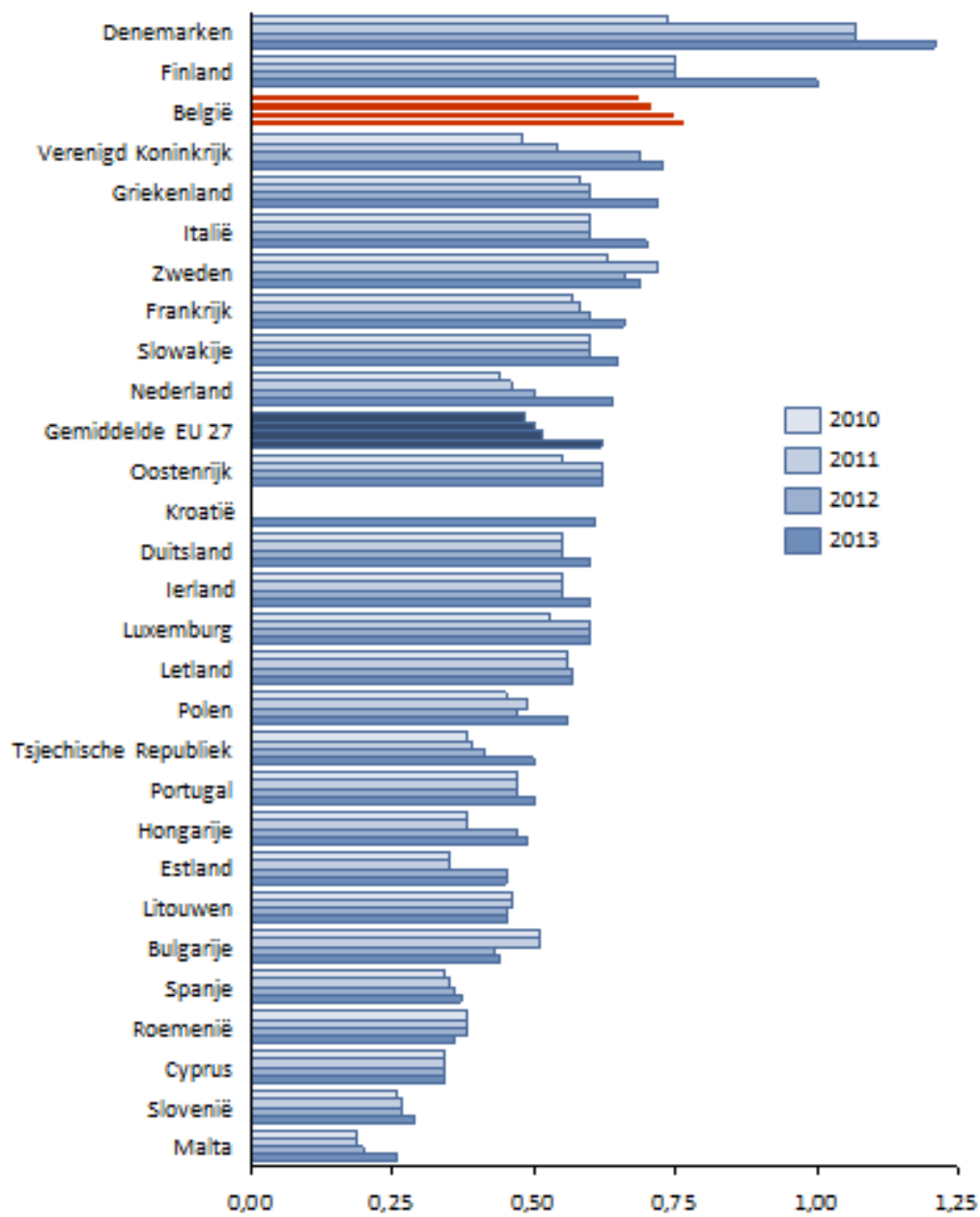
Het nominale tarief (voor de verrichting van het vervoer en de bedeling) van de priorbrief in België is gestegen van € 0,75 in 2012 naar € 0,77 in 2013, wat een stijging betekent van 2,6%.

Figuur 10: Prijs van de dienst voor priorbrieven < 50 g (€)



De prijs voor het vervoer en de distributie van een genormaliseerde brief in België behoort tot de duurste van Europa, zoals blijkt uit de figuur hierna. Toch dient te worden opgemerkt dat het om een eenheidsprijs gaat. Bpost hanteert een lager tarief voor postzegels die in bulk worden verkocht (vanaf 10 postzegels). In 2013 bedroeg deze prijs € 0,67 per postzegel tegenover € 0,65 in 2012 en € 0,61 in 2011 vanaf 10 gekochte postzegels.

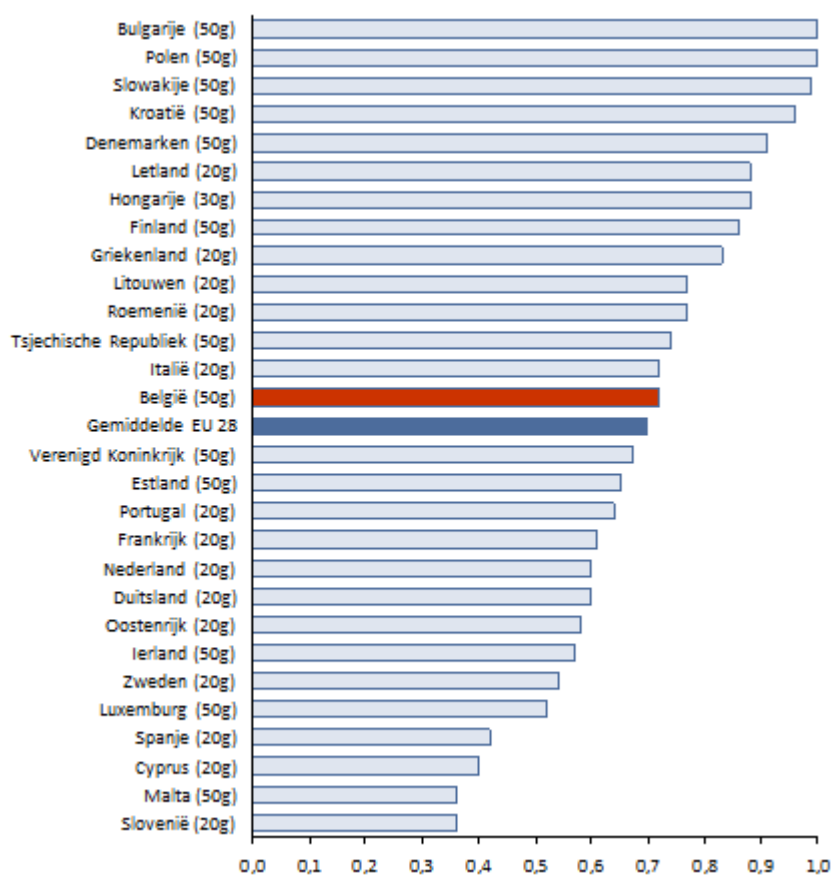
Figuur 11: Prijs van de binnenlandse dienst voor standaardbrieven in Europa (€)



Dezelfde vergelijking van de prijs van de verrichting inzake vervoer en bedeling van een genormaliseerde brief kan worden gedaan door de tarieven van de 28 Europese landen uit te drukken in koopkrachtpariteit (KKP), waardoor een rechtstreekse vergelijking mogelijk wordt waarbij de verschillen in levensniveau tussen landen worden geneutraliseerd.

Volgens deze benadering ligt België net boven het gemiddelde van de landen van de Europese Unie.

Figuur 12: Prijs 2013 uitgedrukt in koopkrachtpariteit (KKP) van de binnenlandse dienst voor standaardbrieven in Europa (€)



3.2. Focus op het segment van de pakjes en snelpostzendingen en op e-commerce

De grens tussen de pakjes en de snelpostzendingen blijft moeilijk om duidelijk af te bakenen. Het vervoer van de pakjes houdt steeds vaker diensten in waardoor deze dienst steeds dichter aanleunt bij een snelpostzending (traceerdienst van de zendingen, verzekering van de inhoud van de zending, verzendingstermijnen, enz.).

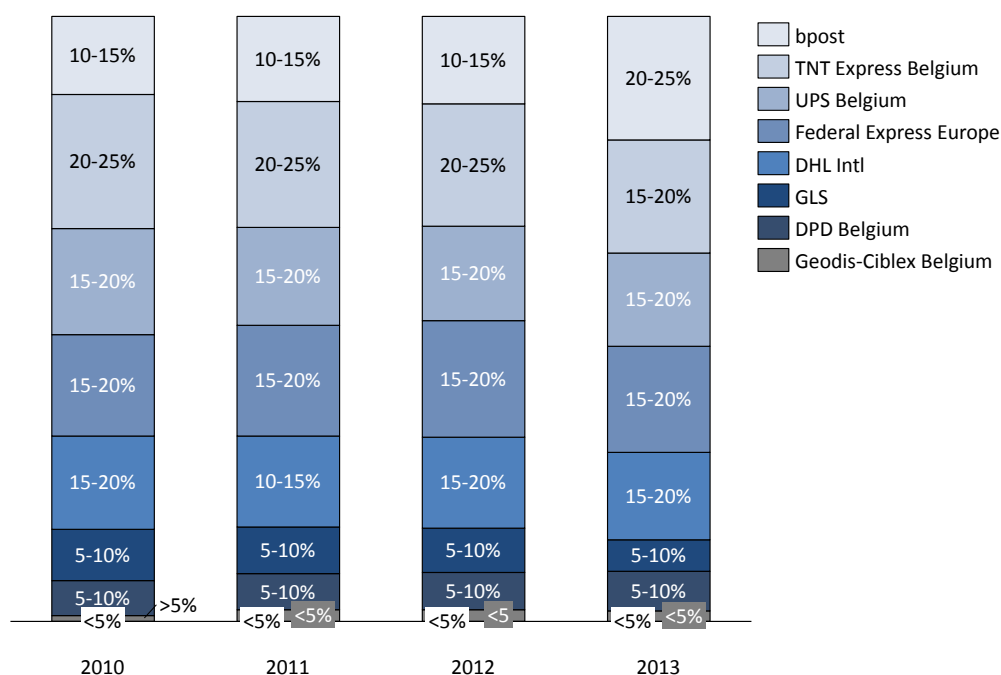
De concurrentie is hevig in dit segment, dat zich dynamisch ontwikkelt: tussen 2012 en 2013 zijn de inkomsten uit pakjes en snelpost met 6,8% gestegen.

De alternatieve privéoperators zijn erg actief in België in het segment van de pakjes en de snelpostzendingen, alsook de nationale universeledienstoperators van de buurlanden, die buiten hun nationale markt aanwezig zijn via hun dochterondernemingen.

In dit zeer door concurrentie gekenmerkte segment stijgt het marktaandeel van bpost gestaag en komt aldus in 2013 uit op meer dan 20%. De 4 internationale snelkoeriers, DHL, Fedex, UPS en TNT vertegenwoordigen samen in waarde meer dan 60% van deze markt.

Er moet worden opgemerkt dat in deze zeer concurrerende sector ook nog andere internationale spelers aanwezig zijn, zoals Kiala of PostNL, maar hun marktaandeel voor het jaar 2013 is niet bekend.

Figuur 13: Marktaandelen in inkomsten in het segment van de pakjes en snelpostzendingen



3.3. Focus op het segment van de persdistributie aan de abonnees

De distributie van de erkende pers thuis bij de abonnees is een dienst van algemeen economisch belang (DAEB), waarvan de aanbieder wordt aangewezen via een aanbestedingsprocedure. Deze dienst wordt momenteel door bpost uitgevoerd tot 31 december 2015 en bestaat uit:

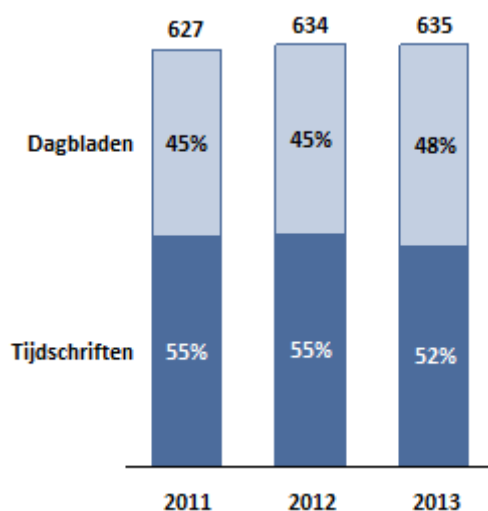
- de vervroegde thuisbezorging van kranten aan de abonnees via specifiek ingelegde rondes voor 7.30 u 's morgens van maandag tot vrijdag en voor 10 u op zaterdag;
- de thuisbezorging van tijdschriften aan de abonnees via de klassieke verdeelrondes, van maandag tot vrijdag.

Als aanbieder die belast is met de DAEB distributie van de erkende pers aan de abonnees, is bpost de belangrijkste operator in dit segment van persdistributie aan de abonnees. Er zijn nog twee andere spelers actief in dit segment: Belgische Distributiedienst en Deltamedia, dochter van bpost die uitsluitend pers van de groep Mediahuis verdeelt.

3.3.1. Volumes

De totale volumes van het segment van de persdistributie aan de abonnees zijn lichtjes gestegen tussen 2012 en 2013. Deze algemene stijging stemt in het bijzonder overeen met een sterke toename van het volume bezorgde dagbladen (+5,5%), die gepaard gaat met een vermindering met 4,3% van het volume tijdschriften over dezelfde periode, die nog maar 52% van de persvolumes vertegenwoordigen, tegenover 55% in 2012.

Figuur 14: Evolutie van de volumes van het segment van de pers aan de abonnees (miljoen exemplaren)

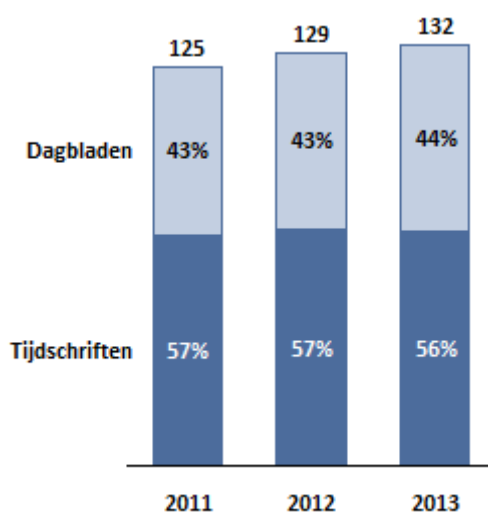


3.3.2. Inkomsten

De inkomsten uit de persdistributie aan de abonnees volgen de trends die waargenomen zijn bij de volumes: in totaal is de markt in waarde met 1,7% gegroeid, wat overeenkomt met een stijging van 4,8% van de inkomsten uit de krantenbezorging, en een daling met 0,7% van de inkomsten uit de bezorging van tijdschriften.

Er moet worden opgemerkt dat in deze inkomsten de compensatie die aan bpost wordt betaald voor het verrichten van de openbare dienst inzake persdistributie aan de abonnees niet vervat zit, omdat deze compensatie niet kan worden gesplitst in tijdschriften en dagbladen.

Figuur 15: Evolutie van inkomsten uit het segment pers aan de abonnees, zonder compensatie van de DAEB (M€)



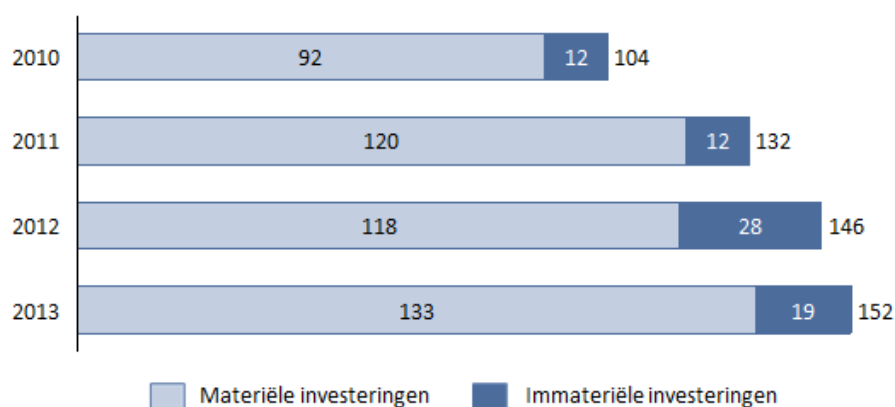
Een extra speler, AMP, is actief op de markt voor de verdeling van de abonnementen in de winkel, alsook in de distributie van persartikelen voor losse nummerverkoop. De inkomsten en volumes van deze speler zijn niet opgenomen in de bovenstaande perimeter, omdat de opsplitsing ervan in dagbladen en tijdschriften niet bekend is.

4. Investerings en tewerkstelling in postactiviteiten

4.1. Investerings in de postsector

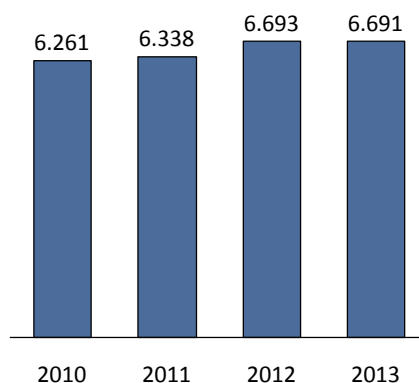
In 2013 werden 152 miljoen euro geïnvesteerd in de postsector door de operatoren², wat een stijging is van 4% ten opzichte van 2012. Deze stijging van de investeringen houdt volledig verband met de toename van de materiële investeringen (infrastructuren, uitrusting, sorteermachines, gebouwen) omdat de immateriële investeringen (informatiesystemen enz.) met meer dan 30% gedaald zijn tussen 2012 en 2013.

Figuur 16: Investerings in de postsector (M€)



Het volume post per werknemer in de postsector blijft staan op het niveau van 2012, nl. 6.691 voorwerpen behandeld per werknemer per maand. Het aantal banen in de Belgische postsector is met hetzelfde tempo verminderd als het volume brievenpost tussen 2012 en 2013.

Figuur 17: Volume van brievenpost per werknemer van de postsector



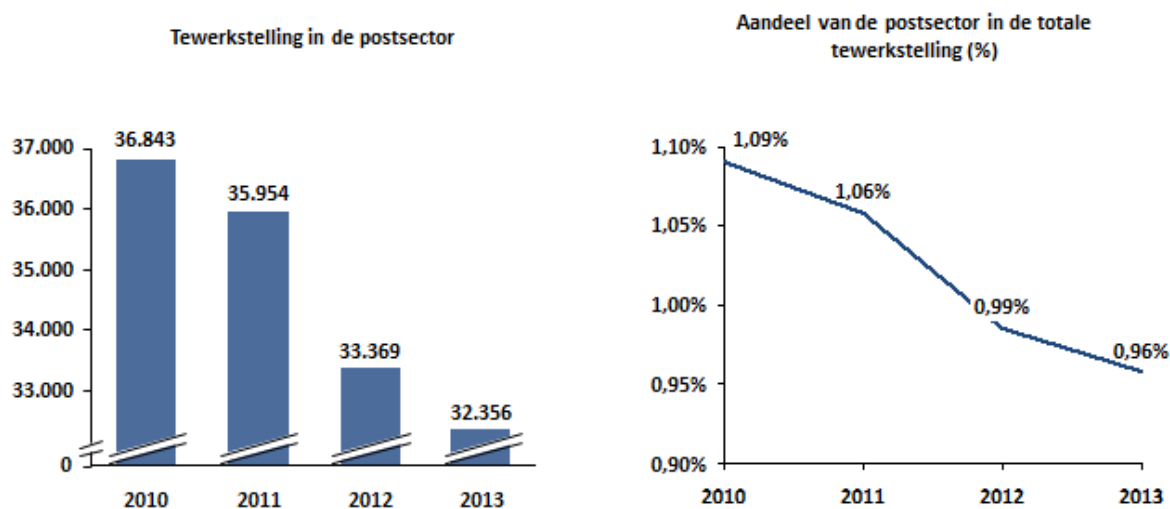
² Behalve wat bpost betreft stemt het bedrag van de investeringen overeen met de netto-evoluties van de activa over 2010 en 2011. Het betreft dus netto-opbouw van vast kapitaal.

4.2. Banen in de postsector

Met bijna 1000 banen minder dan in 2012, d.i. een vermindering met ongeveer 2,6%, houdt de neerwaartse trend van het aantal banen die rechtstreeks verband houden met de Belgische postsector stand, maar ze is niet zo sterk als de vermindering die vastgesteld is tussen 2011 en 2012 (-7%).

Met meer dan 32.000 directe jobs vertegenwoordigt de postsector in 2013 nog 0,96% van het totale aantal banen in België, tegenover 0,99% in 2012. Het aantal loontrekkenden bij alternatieve operatoren vertegenwoordigt ongeveer 20% van deze banen.

Figuur 18: Indicatoren in verband met banen gelieerd aan postactiviteiten in België



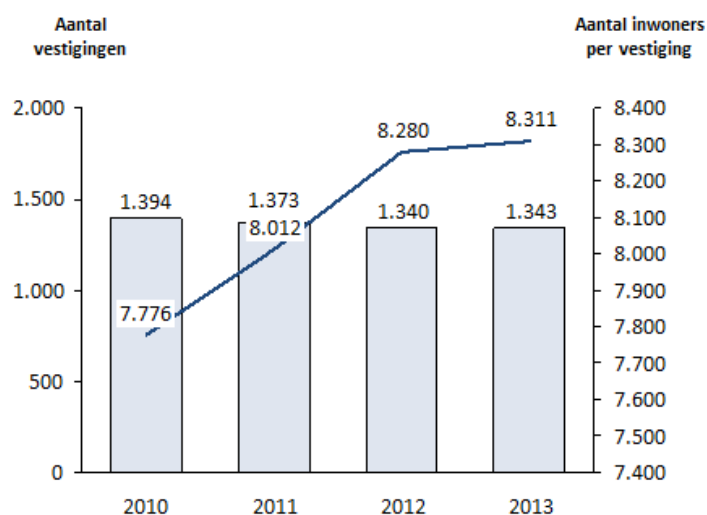
5. Dienstkwaliteit

5.1. Toegankelijkheid van de postale-servicepunten

In 2013 verstrekken 1.343 vestigingen (postkantoren of PostPunten) postdiensten over het hele Belgische grondgebied, d.i. 3 extra servicepunten in vergelijking met 2012. De constante daling van het aantal postale-servicepunten die sedert 2010 wordt waargenomen, wordt aldus onderbroken.

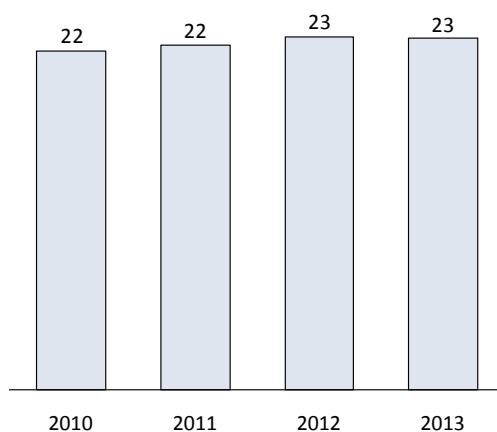
Een enkele postvestiging bedient aldus gemiddeld 8.311 personen in 2013, namelijk 0,3% meer dan in het jaar ervoor.

Figuur 19: Aantal postvestigingen in België en gemiddeld aantal inwoners bediend per vestiging



Het aantal km² bediend door een postvestiging blijft stabiel in 2013 ten opzichte van 2012 en dat is 23 km².

Figuur 20: Oppervlakte bediend per postvestiging (km²)

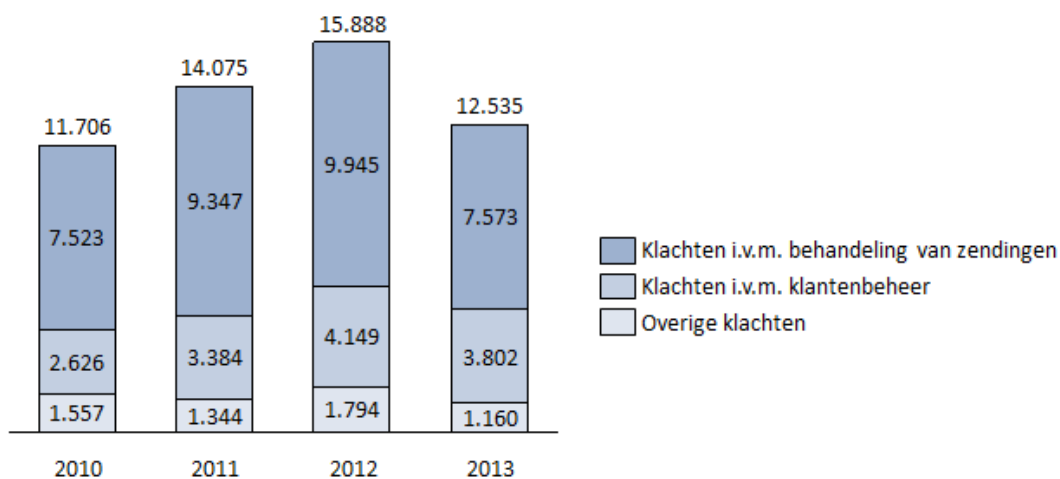


5.2. Tevredenheid van de gebruikers van postdiensten

In 2013 werden minder dan 12.500 klachten neergelegd bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat aantal klachten is sterk verminderd, met bijna 20%, ten opzichte van 2012.

Het stemt grotendeels overeen met klachten in verband met de behandeling van de zendingen (brieven, pakjes, pakketten) en het klantenbeheer.

Figuur 21: Aantal klachten ingediend bij de Ombudsdienst



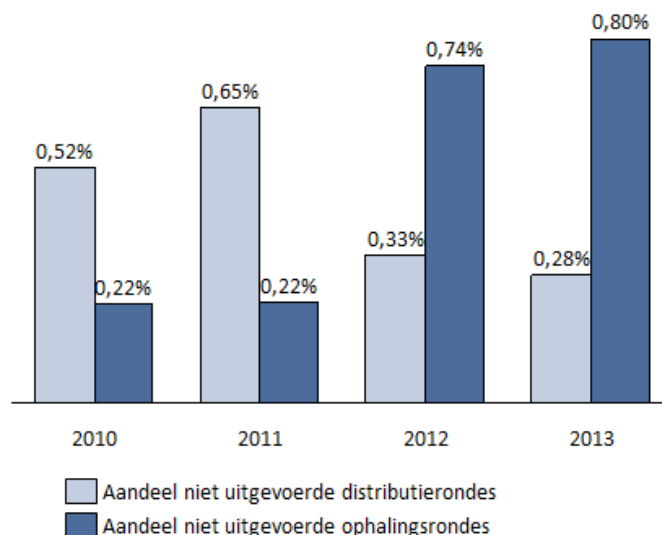
De klachten over de behandeling van de zendingen, die de voornaamste klachtencategorie uitmaken, betreffen grotendeels fouten bij de distributie en een algemene beperking van de dienstverlening (afstand tot een postkantoor waar de zending wacht, variabele distributietijden, enz.). Deze klachten betreffen in hoofdzaak bpost door zijn relatief grote aanwezigheid in de 5 segmenten van postale activiteiten die worden beschouwd in dit observatorium.

De klachten over het klantenbeheer betreffen alle ondernemingen op de postmarkt. Ze houden vaak verband met de verstrekking van verkeerde informatie, de onbereikbaarheid, de te lange wachttijden bij de callcenters, enz.

5.3. Continuïteit van de postdiensten

De continuïteit van de diensten voor ophaling en distributie blijft stabiel tussen 2012 en 2013: 0,8% van de ophalingsrondes en 0,3% van de distributierondes worden niet door bpost verzorgd in 2013.

Figuur 22: Continuïteit van de ophalings- en distributiediensten van post in België

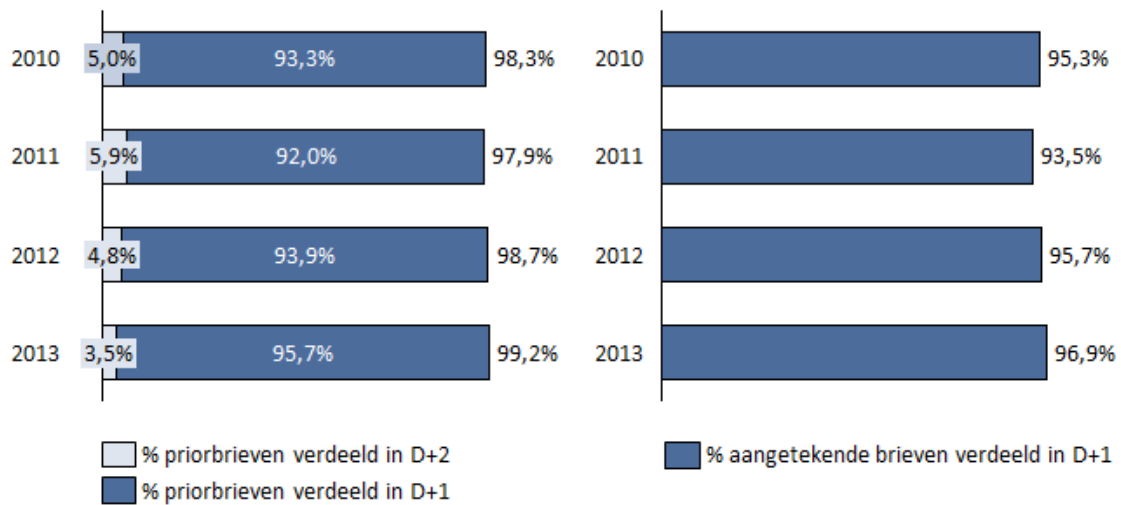


5.4. Verzendingstermijnen van de post

De naleving van de verzendingstermijnen die zijn vastgelegd in het beheerscontract tussen bpost en de Staat wordt jaarlijks gecontroleerd door de regulator aan de hand van een specifieke studie over de dienstkwaliteit. Deze studie (BELEX-studie) werd gelanceerd in 2002 op verzoek en onder toezicht van het BIPT. Ze bestaat in de meting van de werkelijk door bpost gehanteerde termijnen voor verzending en distributie dankzij de verzending van testbrieven. Er dient te worden opgemerkt dat enkel bpost wordt onderworpen aan deze controle. Zijn concurrenten hebben geen reglementaire doelstellingen inzake dienstkwaliteit.

Voor het jaar 2013 werd 95,7% van de binnenlandse stukpostbriefwisseling gefrankeerd tegen het "Prior"-tarief afgeleverd op D+1 en 99,2% op D+2. 97% van het volume van de aangetekende zendingen werd afgeleverd op D+1.

Figuur 23: Percentage prior-brieven en aangetekende zendingen die op tijd afgegeven zijn



5.5. Innoverende diensten

De verbetering van de dienstkwaliteit en de klanttevredenheid wordt bewerkstelligd door nieuwe diensten ter beschikking te stellen van de gebruikers. In 2013 heeft bpost aldus verscheidene proefprojecten gestart:

In het brievenpostsegment heeft bpost zijn dienst RelatioMail, die voordien bestemd was voor grote ondernemingen, uitgebreid naar middelgrote ondernemingen.

In het pakjessegment heeft bpost een project gelanceerd om pakjes te leveren op zaterdag.

Ten slotte heeft bpost in 2013 verschillende proefprojecten gelanceerd in verband met de ontwikkeling van nieuwe diensten met toegevoegde waarde: aflezen van watermeters, hulp aan banken in de strijd tegen het witwassen van geld, verbetering van de voorwaarden voor toegang tot bankkredieten.

6. Bronnen gebruikt bij de verwezenlijking van het observatorium

De gegevens zijn afkomstig uit een enquête bij de betrokken operatoren, die verplicht dienden deel te nemen krachtens de bepalingen van artikel 34 van de wet van 21 maart 1991.

Andere bronnen van openbare gegevens die werden gebruikt voor de verwezenlijking van dit observatorium:

- bpost, jaarverslag 2013
- De Nationale Bank van België: balanscentrale
- RSZ: loontrekkende tewerkstelling in België
- Statbel
- OMPS, jaarverslag 2013
- UPU, postal statistics 2012
- Deutsche Post, international letter prices survey, 2013

7. Lijst met afbeeldingen

<i>Figuur 1: Segmentering van de postactiviteiten beschouwd in het kader van het observatorium</i>	5
<i>Figuur 2: De voornaamste spelers op de Belgische markt voor de verstrekking van postdiensten (in 2013)</i>	6
<i>Figuur 3: Geconsolideerde evolutie van de inkomsten van de postsector per segment over de periode 2010-2013 (in M€)</i>	7
<i>Figuur 4: Overzicht van de inkomsten van het segment van de brievenpost (in M€)</i>	8
<i>Figuur 5: Inkomsten (in M€) en marktaandelen van de postsector tussen 2010 en 2013</i>	8
<i>Figuur 6: Gedetailleerde aandelen van de totale inkomsten van de postsector voor de voornaamste spelers in 2013</i>	9
<i>Figuur 7: Aandeel van de postactiviteit in het bbp van België</i>	9
<i>Figuur 8: Maandelijks volume van brievenpost per werkende en per inwoner in België</i>	10
<i>Figuur 9: Aandeel van de zendingen < 50 g in het brievenpostvolume</i>	10
<i>Figuur 10: Prijs van de dienst voor priorbrieven < 50 g (€)</i>	11
<i>Figuur 11: Prijs van de binnenlandse dienst voor standaardbrieven in Europa (€)</i>	12
<i>Figuur 12: Prijs 2013 uitgedrukt in koopkrachtpariteit (KKP) van de binnenlandse dienst voor standaardbrieven in Europa (€)</i>	13
<i>Figuur 13: Marktaandelen in inkomsten in het segment van de pakjes en snelpostzendingen</i>	14
<i>Figuur 14: Evolutie van de volumes van het segment van de pers aan de abonnees (miljoen exemplaren)</i>	15
<i>Figuur 15: Evolutie van inkomsten uit het segment pers aan de abonnees, zonder compensatie van de DAEB (M€)</i>	16
<i>Figuur 16: Investeringen in de postsector (M€)</i>	17
<i>Figuur 17: Volume van brievenpost per werknemer van de postsector</i>	17
<i>Figuur 18: Indicatoren in verband met banen gelieerd aan postactiviteiten in België</i>	18
<i>Figuur 19: Aantal postvestigingen in België en gemiddeld aantal inwoners bediend per vestiging</i>	19
<i>Figuur 20: Oppervlakte bediend per postvestiging (km²)</i>	19
<i>Figuur 21: Aantal klachten ingediend bij de Ombudsdienst</i>	20
<i>Figuur 22: Continuïteit van de ophalings- en distributiediensten van post in België</i>	21
<i>Figuur 23: Percentage prior-brieven en aangetekende zendingen die op tijd afgegeven zijn</i>	22