

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

BIPT voert nieuwe studie uit naar de behoeften van postale gebruikers

Brussel 12 maart 2021 – Uit een studie van het BIPT blijkt dat de consument voor de levering van zijn pakjes gerust enkele dagen langer wil wachten wanneer dit er voor kan zorgen dat de levering duurzamer wordt. Voorts leert het onderzoek dat er ruimte is om de sociale rol van de postbode verder uit te breiden door bijkomende diensten aan te bieden. Voor brieven blijft de thuislevering dan weer een absolute noodzaak volgens de respondenten.

Het BIPT publiceert driejaarlijks een studie betreffende de behoeften van postale gebruikers. Diverse categorieën van postale gebruikers werden doorheen 2020 bevroegd om een totaalbeeld van de consumentenperspectieven te bekomen inzake de postale diensten en meer in het bijzonder de universele postdienst in België. Het doel van dergelijk onderzoek is om eventuele gewijzigde behoeften van gebruikers en bepaalde trends in kaart te brengen. Enkele vragen die centraal in de context van deze studie staan zijn bijvoorbeeld: Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de universele postdienst? Wat is de waarde van de verschillende onderdelen van de universele postdienst? Hoe staan postgebruikers ten aanzien van veranderingen in de universele dienstverlening van bpost?

Uit de vorige BIPT-studie van 2017 bleek reeds dat voor alle brievenpost een levering op elke werkdag niet noodzakelijk meer was voor de particuliere eindgebruikers. Deze conclusie volgt opnieuw uit de huidige studie van 2020. Verder blijkt nu dat dit nu ook geldt voor pakjes. Zeker als pakjes duurzamer geleverd zouden worden is er volgens het onderzoek een bereidheid van de consumenten om tot enkele dagen te wachten. Hoewel duurzaamheid aan belang heeft gewonnen sinds de laatste studie van 2017, willen ze voor een meer duurzame levering nog niet bijbetalen. Een levering na 3 werkdagen is hierbij het maximum dat particulieren wensen te wachten voor de levering van een pakje. Een aangekondigd tijdsslot aangaande het leveringsmoment van vier uren wordt door de consument volgens de studie als ideaal gezien.

Het onderzoek leert dat particuliere eindgebruikers voor brievenpost bereid zijn om 10 cent meer te betalen voor een prior levering (Dag+1) ten opzichte van de standaard non-prior levering (Dag+3). Het reële prijsverschil tussen beide producten bedraagt vandaag de dag 50 cent (respectievelijk aan €1,60 en €1,10). Een levering die langer duurt dan 3 dagen zien consumenten ook voor brievenpost niet zitten.

In tegenstelling tot particuliere eindgebruikers is er volgens de enquête bij professionele eindgebruikers met een hoog postvolume een grotere betalingsbereidheid voor de prior levering bij administratieve post. Slechts een minderheid van de professionele eindgebruikers staat open voor een meer duurzame maar tragere levering van pakketten, zelfs als hier een financieel voordeel tegenover staat. Het onderzoek toont dat professionele eindgebruikers vrezen om concurrentieel benadeeld te worden als een prior levering van pakketten niet meer mogelijk zou zijn.

De respondenten vinden een goede interactie met de postbode belangrijk. Nog volgens de studie vinden de gebruikers het goed indien de postbode extra diensten zou aanbieden zoals postale zendingen

ophalen aan huis, postzegels verkopen aan huis. Een soortgelijke dienst, onder de naam 'AUB postbode', bestaat al maar is weinig bekend bij het grote publiek. Er is volgens de respondenten ook ruimte voor meer interactie met sociaal geïsoleerde mensen.

Brieven dienen volgens de particuliere eindgebruikers van de studie minimaal 3 keer per week thuis geleverd te worden. Pakjes kunnen dan weer in postpunten of postkantoren geleverd worden mits een korting (tussen €1 en €1,50). Momenteel biedt bpost reeds een dergelijke korting van €1 aan.

De particuliere eindgebruikers van de enquête zouden de verwijdering van de prior brief als verplichting uit de universele postdienst een logische beslissing vinden. Digitale middelen hebben de snelle brievenpost immers voor een groot deel vervangen, waardoor de nood aan een snelle brieflevering voor hen zeer uitzonderlijk is. Particulieren geven wel aan dat er een uitzondering zou moeten zijn op bijvoorbeeld rouwbrieven. Deze zouden prior geleverd moeten worden en deel blijven uitmaken van de universele postdienst.

Voor meer informatie:



Jimmy Smedts | Woordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Ellipsgebouw C | Koning Albert II-laan 35 bus 1 | 1030 Brussel

T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.bipt.be

