



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 13 FEBRUARI 2017  
MET BETREKKING TOT EEN  
OVERKOEPELENDE ANALYSE AANGAANDE DE POSTALE BEHOEFTE IN  
BELGIË**

## INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding.....	3
2.	De universele postale dienst in België.....	3
3.	Overige publieke postale diensten in België.....	4
4.	Behoeften van de residentiële en professionele postale gebruikers.....	5
4.1	DE POSTALE GEBRUIKER IS PRIJSGEVOELIG .....	5
4.2	DE POSTALE GEBRUIKER IS SOLIDAIR EN WENST SOCIALE COHESIE.....	5
4.3	DE POSTALE GEBRUIKER WIL EEN ZORGVULDIG GELOKALISEERD POSTNETWERK.....	5
4.4	DE POSTALE GEBRUIKER IS MEER TEVREDEN AANGAANDE DE POSTPUNTEN DAN AANGAANDE DE POSTKANTOREN .....	6
4.5	DE POSTALE GEBRUIKER WENST BRIEVEN EN POSTPAKKETEN BIJ VOORKEUR AAN HUIS GELEVERD.....	7
4.6	DE POSTALE GEBRUIKER STAAT OPEN VOOR EEN DALING VAN DE BEDELINGSFREQUENTIE VOOR REGULIERE BRIEVENPOST.....	7
4.7	DE SOCIALE ROL VAN DE POSTBODE BLIJFT IN DE PRAKTIJK BELANGRIJK VOOR DE POSTALE GEBRUIKER....	7
4.8	DE POSTALE GEBRUIKER HECHT BELANG AAN EEN DAGZEKERE LEVERING.....	8
4.9	BULK BRIEVENPOST BUITEN UPD ZOU VOOR DE POSTALE GEBRUIKER MOGELIJK ZIJN MITS EEN POSITIEVE IMPACT OP DE TARIEVEN .....	8
5	Conclusie.....	9
6	Bijlage 1: Scenario's ter bevordering van de leefbaarheid van de UDV gerangschikt volgens acceptatiegraad .....	10

## 1. Inleiding

Artikel 5 van de Europese Postrichtlijn<sup>1</sup> stipuleert dat de universele dienstverlening dient te evolueren '[...] overeenkomstig de technische, economische en sociale ontwikkeling en de behoeften van de gebruikers'. Het BIPT publiceert daarom driejaarlijks een studie om de behoeften van postale gebruikers te monitoren en in kaart te brengen.

Tot nu toe werden de postale gebruikers door het BIPT enkel via een kwantitatief onderzoek bevraagd.<sup>2</sup> Sinds 2016 worden ze daarentegen bevraagd aan de hand van een *mixed-method* onderzoeksdesign, dat twee complementaire onderzoeksmethoden omvat.

Het kwantitatieve gedeelte<sup>3</sup> is gericht op de kwantificering van de consumentenpreferenties via de willingness-to-pay benadering.<sup>4</sup> Via deze methode is het mogelijk om de consumentenbehoefte uit deze preferenties te distilleren. Aanvullend hierop is een complementaire kwalitatieve studie uitgevoerd, waarbij via focusgroepen en face-to-face interviews naar de onderliggende beweegredenen en motivatie van de postale gebruikers wordt gepeild.<sup>5 6</sup>

De combinatie van de twee onderzoeksmethoden laat toe om een meer diepgaande analyse te maken van de behoeften van de residentiële en professionele postale gebruikers. De kern van deze analyse wordt in dit document weergegeven. In de bijlage 1 (onder punt 6) bevindt zich eveneens een rangorde naar aanvaardbaarheid van de scenario's, om de continuïteit van de universele postale dienst (hierna: UPD) te garanderen, die aan de respondenten van de kwalitatieve studie voorgesteld zijn geweest.

Beide studies zijn van belang voor alle stakeholders. Enerzijds worden gebruikers op de hoogte gesteld van de huidige en toekomstige uitdagingen van de UPD. Anderzijds krijgen operatoren inzicht in de behoeften van de postale gebruikers, waardoor ze hier op kunnen inspelen. Tenslotte faciliteren de studies de wetgever om de aanbodzijde van de UPD zo nauw mogelijk te laten aansluiten aan de vraagzijde van de UPD.

## 2. De universele postale dienst in België

De Europese Postrichtlijn maakt deel uit van het bredere liberaliseringsverhaal van de Europese netwerkindustrieën. Om een postale dienstverlening te garanderen, met betaalbare prijzen en toegankelijk voor elke Europese burger, heeft de Europese wetgever het kader voor de UPD in de Europese Postrichtlijn uitgetekend. De lidstaten hebben, op hun beurt, deze Richtlijn omgezet in nationale wetgeving.

De Belgische wetgever is, bij de omzetting naar de nationale wetgeving, uitgegaan van een zo ruim mogelijke interpretatie van de UPD, binnen het Europese kader.

---

<sup>1</sup> De Europese richtlijn 97/67/EC, zoals gewijzigd via richtlijnen 2002/39/EC en 2008/6/EC

<sup>2</sup> Zie de mededeling van de raad van het BIPT van 23 februari 2010 betreffende de resultaten van de kwantitatieve studie van 2009 en de mededeling van de raad van het BIPT van 17 december 2013 betreffende de resultaten van de kwantitatieve studie van 2013

<sup>3</sup> Zie de mededeling van de raad van het BIPT van 8 december 2015 betreffende de resultaten van de kwantitatieve studie van 2015

<sup>4</sup> De kwantitatieve studie is uitgevoerd bij 3627 residentiële gebruikers (burgers) en 2190 professionele gebruikers (grote ondernemingen, KMO's, zelfstandigen en overheidsinstellingen)

<sup>5</sup> Zie de mededeling van de raad van het BIPT van 7 februari 2017 betreffende de resultaten van de kwalitatieve studie van 2016.

<sup>6</sup> De kwalitatieve studie is uitgevoerd bij 90 residentiële gebruikers (burgers, inclusief kwetsbare gebruikers) en 20 professionele gebruikers (KMO's, vrije beroepen en verenigingen)

De universele postdienst omvat, overeenkomstig artikel 142 van de wet van 21 maart 1991, de volgende verrichtingen (zowel nationaal als grensoverschrijdende diensten):

- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg;<sup>7</sup>
- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postpakketten tot 10kg;
- de distributie van de postpakketten ontvangen vanuit andere Lidstaten tot 20 kg;
- de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.

Verder vereist de wetgever dat de prijzen van de UPD-producten betaalbaar, kostengeoriënteerd, uniform, transparant en niet-discriminerend zijn. Daarnaast moet in elke van de 589 Belgische gemeenten zich ten minste één toegangspunt<sup>8</sup> bevinden voor het deponeren van postzendingen. Er dient ook minimaal vijf dagen per week, behalve op zondag en de wettelijke feestdagen, ten minste één lichting, één verzending en één bestelling van die postzendingen te geschieden. Tenslotte moeten alle woningen van het Rijk worden betrokken bij de bestelling van de postzendingen.

### 3. Overige publieke postale diensten in België

Aanvullend op de UPD, zijn de lidstaten vrij om bijkomende diensten van algemeen economisch belang (DAEB) te voorzien. De DAEB zitten hoofdzakelijk vervat in het beheerscontract tussen de Belgische Staat en een postale operator. Op 1 januari 2016 is het zesde beheerscontract tussen de Belgische Staat en bpost in werking getreden.<sup>9</sup>

Het beheerscontract voorziet onder andere het behoud van een retailnetwerk, als aanvulling op de vereisten binnen de UPD, om territoriale en sociale cohesie te verzekeren. Het gaat om minstens 1.300 postale servicepunten,<sup>10</sup> waaronder 650 postkantoren<sup>11</sup> (met een minimum van één in elke gemeente).<sup>12</sup>

Daarnaast dient de aanbieder van de UPD nog bijkomende diensten te verstrekken zoals de financiële postdiensten, de betaling aan huis van pensioenen en een aantal ad hoc diensten zoals bijvoorbeeld:

- de sociale rol van de postbode;
- het verstrekken van informatie aan het publiek op verzoek van de bevoegde overheid;
- de uitreiking van al dan niet gedresseerde verkiezingsdrukwerken;
- de uitreiking tegen een bijzonder tarief van postzendingen die verstuurd worden door het verenigingsleven;
- de betaling van presentiegelden bij de verkiezingen.

---

<sup>7</sup> Een postzending is, volgens artikel 131, 7° van de wet van 21 maart 1991, een geadresseerde zending in definitieve vorm die een aanbieder van postdiensten verzorgt. Naast brievenpost worden bijvoorbeeld als postzending aangemerkt : boeken, catalogi, kranten, tijdschriften en postpakketten die goederen met of zonder handelswaarde bevatten. De distributie van kranten en tijdschriften valt echter niet onder de UPD. Na het aflopen van het vijfde beheerscontract werd de persdistributie, dienst van 'last resort', afzonderlijk, via een openbare gunningsprocedure, toegekend aan bpost.

<sup>8</sup> Toegangspunt: fysieke plaats, met inbegrip van de rode brievenbussen, waar de afzenders postzendingen kunnen inbrengen in het postnetwerk.

<sup>9</sup> <http://reflex.raadvst-consetat.be/reflex/pdf/Mbbs/2016/09/12/134193.pdf>

<sup>10</sup> Postale servicepunt: een postkantoor, een postwinkel of een posthalte.

<sup>11</sup> Postkantoor: een postale servicepunt, uitgebaat door bpost, waar minstens het volledige assortiment van diensten wordt aangeboden aan de klant, zoals bepaald in art 131, 4° van de wet van 21 maart 1991.

<sup>12</sup> Een postaal servicepunt moet, volgens het beheerscontract tussen de Belgische Staat en bpost, voor 95% van de bevolking bereikbaar zijn, binnen de 5 kilometer (via de openbare weg) en voor 98% van de bevolking binnen de 10 kilometer (via de openbare weg).

## 4. Behoeften van de residentiële en professionele postale gebruikers

### 4.1 De postale gebruiker is prijsgevoelig

Uit de **kwalitatieve studie** blijkt dat de residentiële en professionele postale gebruikers goed begrijpen dat er een kostprijs verbonden is aan de UPD. De postale gebruikers willen evenwel niet twee keer betalen voor dezelfde dienst (enerzijds via het aankoop van postale diensten en producten en anderzijds via een nettokostenvergoeding).<sup>13</sup> Over het algemeen bestaat de perceptie dat de aanbieder van de UPD, inzake efficiënte dienstverlening, mee dient te evolueren zoals alle overige postale operatoren.

De **kwantitatieve studie** geeft weer dat de postale gebruiker prijsgevoelig is.<sup>14</sup> Zowel residentiële als professionele gebruikers stippen aan dat ze lagere prijzen de meest gewenste verandering achten betreffende postale diensten.<sup>15</sup>

### 4.2 De postale gebruiker is solidair en wenst sociale cohesie

De inclusiviteit van de UPD is, volgens de **kwalitatieve studie**, een eigenschap waar een zeer groot belang aan gehecht wordt. Hypothetische scenario's waarin er gesleuteld wordt aan deze inclusiviteit (door bijvoorbeeld de vereiste af te schaffen van een uniforme prijs in het hele Rijksgebied) stuiten op weerstand.

Daarnaast zou, volgens de **kwantitatieve studie**, 69% van de particuliere Belgen zich van de buitenwereld afgesloten voelen indien ze geen post meer zouden kunnen verzenden of ontvangen. Bij 65-plussers loopt dit aandeel verder op tot 84%. Ook kwetsbare gebruikers, met een beperkte mobiliteit of een gezichtsbeperking, die niet online gericht zijn, blijven sterk afhankelijk van postale diensten.

### 4.3 De postale gebruiker wil een zorgvuldig gelokaliseerd postnetwerk

Postale gebruikers zijn over het algemeen tevreden over het huidige postale netwerk. Ze hechten, volgens de **kwalitatieve studie**, veel belang aan een fijnmazig, zorgvuldig gelokaliseerd netwerk van toegangspunten tot postale diensten. Het gaat hierbij zowel om rode brievenbussen voor verzending als postpunten<sup>16</sup> en postkantoren. De verenging van het huidige postnetwerk (postkantoren, rode brievenbussen, enzovoort) wordt gepercipieerd als een reeds bestaand beleid van bpost.

---

<sup>13</sup> De nettokosten van de universele dienstverplichtingen komen overeen met het verschil in de nettokosten van een aangewezen aanbieder van de universele dienst die zich enerzijds wel en anderzijds niet aan de universeledienstverplichtingen moet houden. Een onredelijk last aangaande de nettokost wordt door de Staat vergoed indien deze drie procent overschrijdt van de omzet die de aanbieder van de universele dienst realiseert in het segment van de universele dienst.

<sup>14</sup> In 2016 heeft het BIPT een studie gepubliceerd naar elasticiteiten van postale producten binnen de Belgische postale markt. Deze studie toonde aan dat de postale gebruikers inzake de verzending van brievenpost via normale ophaling (in casu verzending via rode brievenbus of postaal servicepunt) prijsgevoelig is. De wijziging van de vraag bleek anderhalve keer sterker te zijn dan de mate waarin de prijs zou veranderen. Zo zou bijvoorbeeld een stijging van de prijs met 10% zorgen voor een terugval van de vraag met 15,1%. Link naar de studie: <http://www.bipt.be/nl/operatoren/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/mededeling-van-de-raad-van-het-bipt-van-24-oktober-2016-betreffende-de-resultaten-van-de-studie-naar-elasticiteiten-van-postale-producten-binnen-de-belgische-postale-markt>

<sup>15</sup> Keuzeopties: 1) bezorging en ophaling van de post 6 dagen per week 2) bezorging van de post op een vroeger tijdstip dan nu 3) een veel later uur dan nu waarop de rode postbussen worden gelicht 4) bezorging van postpakketten 's avonds en in het weekend 5) een postbus veel dichterbij mijn woonplaats 6) bezorging van mijn post in een postkantoor of postpunt, eerder dan thuis 7) lagere tarieven 8) andere (specificeer) 9) niets

<sup>16</sup> Postpunten: een postaal servicepunt, uitgebaat door een derde, waar minstens het basisassortiment aangeboden wordt zoals bepaald in art 131, 4° van de wet van 21 maart 1991.

Dat betekent niet dat de afstand tot het postnetwerk onbelangrijk is. Ongeveer drie vierde van de postale gebruikers wensen zich, volgens de **kwantitatieve studie**, maximaal 1 kilometer tot een rode brievenbus te verplaatsen. Daarnaast geeft de studie aan dat postale gebruikers zich maximaal 3 kilometer tot een postaal servicepunt willen verplaatsen. Kwetsbare gebruikers wensen zich minder ver te verplaatsen. Zo wenst meer dan de helft van de 65-plussers zich maximaal 500 meter tot het dichtstbijzijnde lichtingspunt te verplaatsen. Verder beschouwen residentiële gebruikers de afschaffing van een postkantoor of postpunt in de buurt van hun woonplaats als een groot ongemak, hoewel 70% van deze gebruikers tegelijk aangeeft hiervoor wel een alternatief te kunnen vinden.

Een verdere verenging van het postnetwerk (vb. een vermindering in aantal postale servicepunten) zou dan ook enkel aanvaardbaar zijn voor gebruikers voor zover de toegangspunten tot het postnetwerk zich situeren op zorgvuldig gekozen, goed zichtbare en bereikbare locaties.

#### 4.4 De postale gebruiker is meer tevreden aangaande de postpunten dan aangaande de postkantoren

Er heerst, over het algemeen, een grote tevredenheid betreffende de postpunten, die als dynamischer en meer servicegericht dan een postkantoor worden beschouwd. De noodzaak voor een postkantoor, voor specifieke diensten, blijft echter bestaan.<sup>17</sup>

Er is tevens, zoals blijkt uit de **kwantitatieve studie**, voornamelijk vanuit professionele hoek vraag om meer efficiëntie bij de postkantoren. Dit kan bijvoorbeeld door middel van het consistent invoeren van afzonderlijke wachtrijen voor verschillende diensten omdat de doorlooptijd van onder andere bepaalde bancaire transacties anders is dan deze voor courante postale verrichtingen aan het loket.

De **kwantitatieve studie** geeft aan dat voor grotere KMO's, met meer dan vijftig werknemers, toegangspunten minder cruciaal zijn aangezien ze in meer dan de helft van de gevallen gebruik maken van postophalingsdiensten. Overheidsdiensten die gebruik maken van postophalingsdiensten wensen niettemin bijkomend ook liefst een lichtingspunt in de onmiddellijke omgeving.

Rode brievenbussen dienen volgens de gebruikers op goed toegankelijke, veilige locaties (bijvoorbeeld niet langs drukke wegen) te staan en servicepunten dienen behulpzame bedienden, goed leesbare wachtrijtickets, te hebben.

Ook het vervangen van postkantoren door postpunten is voor een deel van de populatie bespreekbaar en zelfs wenselijk. Hierbij dienen voornamelijk de behoeften van de kwetsbare gebruikers in het achterhoofd te worden gehouden.

---

<sup>17</sup> Deze diensten bestaan onder andere uit: de verhuisdienst DoMyMove, het verhuur van postbussen, filatelie en de uitvoering van verrichtingen van basisbankdiensten zoals gedefinieerd in het Wetboek van economisch recht van 23 februari 2013. Zie, voor een exhaustieve oplijsting, ook de website van bpost: <http://www.bpost.be/site/nl/over-bpost/klantendienst/4-types-verkooppunten-om-u-nog-beter-van-dienst-te-zijn>.

#### 4.5 De postale gebruiker wenst brieven en postpakketen bij voorkeur aan huis geleverd

Brieven en postpakketten worden door particulieren nog steeds bij voorkeur thuis ontvangen.<sup>18</sup> Professionele gebruikers zien er daarentegen zelf veelal niet tegenop om een extern centraal punt te gebruiken voor het ontvangen van brievenpost; postpakketten ontvangen ze niettemin ook graag op de werkplek zelf. Bij het verzenden liggen de zaken evenwel anders, dan wensen ook professionele gebruikers dat zowel postpakketten als brieven op het adres van de ontvanger worden afgeleverd.

De postpakketautomaten zijn, volgens de **kwalitatieve studie**, relatief onbekend, maar de particulieren die het reeds gebruiken zijn overtuigd over de werking en het gemak ervan.<sup>19</sup> Veelal zijn vrije beroepen en KMO's reeds sterk overtuigd van het gemak van postpakketautomaten; zij pleiten dan ook voor een bekender en uitgebreider netwerk van postpakketautomaten.

#### 4.6 De postale gebruiker staat open voor een daling van de bedelingsfrequentie voor reguliere brievenpost

Uit de **kwantitatieve studie** blijkt dat residentiële gebruikers de huidige bedelingsfrequentie van vijf dagen per week willen behouden. De **kwalitatieve studie** daarentegen, waar de residentiële respondenten aan het begin van de focusgroepen een informatieve presentatie kregen en hierdoor de mogelijke scenario's van UPD-wijzigingen meer geïnformeerd en genuanceerd konden benaderen, wijst uit dat een verlaging van de frequentie naar vier dagen per week, en zelfs naar drie dagen per week acceptabel is voor de meeste respondenten.

Een verlaging van de bedelingsfrequentie in België zou evenwel gemotiveerd moeten worden in het licht van de Postrichtlijn die stipuleert dat een verlaging van de bedelingsfrequentie mogelijk is in geval van uitzonderlijk geachte omstandigheden of geografische situaties.

Professionele gebruikers met een hoge dagelijkse postverwerking staan, volgens de **kwalitatieve studie**, negatief tegenover een eventuele verlaging van de bedelingsfrequentie. Dit wordt bevestigd in de kwantitatieve studie, waar voor administratieve post de private en publieke professionele gebruikers gekant zijn tegen een mogelijke daling van de huidige bedelingsfrequentie van 5 dagen per week.<sup>20</sup>

#### 4.7 De sociale rol van de postbode blijft in de praktijk belangrijk voor de postale gebruiker

De sociale rol van de postbode blijft, volgens de **kwalitatieve studie**, ervaren worden als een fundamenteel contact met de buitenwereld. Residentiële gebruikers hechten overigens belang aan de continuïteit van brievenpostbedeling op vaste tijdstippen.

Vooraf kwetsbare gebruikers zijn vragende partij voor een vaste postbode, zodat ze een persoonlijke band kunnen opbouwen en sneller vragen durven stellen.

---

<sup>18</sup> Een alternatief bestaat bijvoorbeeld uit gecentraliseerde *community boxes* aan het begin van elke straat. Dit zou een tijds winst genereren aangezien dit het aantal stops per postbode sterk verlaagt.

<sup>19</sup> Bpost-postpakketautomaten: beveiligde lockers op publieke locaties die 24/7 toegankelijk zijn voor het ontvangen en verzenden van postpakketten.

<sup>20</sup> De studies werden voltooid vóór de inwerkingtreding van het KB betreffende de wet voor de elektronische aangetekende zendingen.

## 4.8 De postale gebruiker hecht belang aan een dagzekere levering

Momenteel hebben residentiële gebruikers enkel de mogelijkheid om nationale brievenpost te versturen met een maximale verzendingstermijn van D+1.<sup>21</sup> Professionele gebruikers, daarentegen, hebben wel de mogelijkheid om hun postzendingen te verzenden aan een verzendingstermijn van D+2.

De verzendingstermijn van D+1 voor reguliere brievenpost blijkt geen absolute noodzaak voor postale gebruikers. Een D+2 standaarddienst is een scenario dat de postale gebruiker bereid is te accepteren, zolang dit gepaard gaat met een optie van een D+1 premiumdienst. Deze premiumdienst achten de gebruikers nodig wanneer er gebeurtenissen plaatsvinden zoals uitvaarten, verjaardagen, geboortes en in het geval van dringende administratieve brievenpost.

Inzake postpakketten blijkt dat, hoewel residentiële gebruikers niet noodzakelijk gekant zijn tegen een D+2 leverdienst, professionele gebruikers een sterke behoefte vertonen voor een D+1 leverdienst en dit voor zowel verzonden als ontvangen postpakketten. Een mogelijke verklaring hiervoor bestaat uit het feit dat de verzendingstermijn, bij het versturen van een postpakket, één van de kenmerken is waarmee een professionele postale gebruiker zich kan onderscheiden van of meten met de concurrentie. Daarnaast zien we dat, wanneer de professionele gebruiker ontvanger is, een snelle ontvangst van een postpakket meespeelt in het verzorgen van een efficiënte dienstverlening.

Voorts blijkt dat er, voor zowel brieven als postpakketten, veel belang gehecht wordt aan een *'day-certain delivery'*, wat betekent dat de verzender kan vertrouwen op een hoge mate van accuraatheid van de beloofde verzendingstermijn.

## 4.9 Bulk brievenpost buiten UPD zou voor de postale gebruiker mogelijk zijn mits een positieve impact op de tarieven

Het verzenden van brieven in grote hoeveelheden (ook wel 'bulk brievenpost' genoemd) is in België opgenomen in de UPD.

Het is niet éénduidig of kleine en middelgrote ondernemingen bulk brievenpost als een essentieel onderdeel van de UPD beschouwen. Enerzijds zijn er KMO's die vinden ze dat er geoptimaliseerd kan worden op basis van commerciële onderhandelingen. Anderzijds zijn er KMO's die vrezen voor een algemene prijsverhoging.

Het is echter duidelijk dat de implicatie van een eventuele schrapping uit de UPD op de tarieven een zeer belangrijke factor is voor de KMO's, en dat ze het scenario zeer rationeel benaderen.

---

<sup>21</sup> D+1 = Dag+1. Dit betekent dat postzendingen, gepost voor het laatste uur van lichte op dag X, op dag X+1 geleverd worden.



## 5 Conclusie

De postdiensten van algemeen economisch belang en in het bijzonder de Universele Postale Dienstverlening, blijven een belangrijke rol vervullen in het leven van de Belgische particuliere en professionele gebruikers. Een inclusieve dienstverlening met betaalbare tarieven is daarbij voor hen een zeer belangrijke eigenschap.

Een verenging van het huidige postnetwerk (postkantoren, rode brievenbussen, enzovoort) kan aanvaardbaar zijn voor gebruikers voor zover de toegangspunten tot dit netwerk zich situeren op zorgvuldig gekozen, goed zichtbare en bereikbare locaties. Ook het vervangen van postkantoren door postpunten is voor een deel van de populatie bespreekbaar en zelfs wenselijk. Hierbij dienen voornamelijk de behoeften van de kwetsbare gebruikers in het achterhoofd te worden gehouden.

De voorkeur voor plaats van levering blijft op het thuisadres van de ontvangers. Postale gebruikers die reeds gebruik maken van postpakketautomaten zijn overtuigd door het gemak ervan en pleiten voor een bekender en uitgebreider netwerk van dergelijke automaten.

Aangaande de bedelingsfrequentie van brievenpost, zou een verlaging van de frequentie naar vier dagen of zelfs drie dagen per week acceptabel zijn voor de meeste residentiële gebruikers. Professionele gebruikers daarentegen zijn minder te vinden voor een daling van de bedelingsfrequentie.

Voor reguliere brievenpost zou, volgens de residentiële gebruikers, de D+1 verzendingstermijn als standaarddienst vervangen kunnen worden door een D+2 verzendingstermijn, mits het behoud van de D+1 als optionele premiumdienst. *Day-certain delivery* wordt voor postzendingen overigens als zeer belangrijk beschouwd. Voor postpakketten is er vanuit professionele zijde nog steeds een behoefte voor een verzendingstermijn van D+1.

Kleine en middelgrote ondernemingen zijn niet noodzakelijk gekant tegen een Universele Postale Dienstverlening zonder bulk brievenpost, maar ze kunnen de precieze gevolgen van een eventuele schrapping op de kostprijs van het verzenden van bulkproducten onvoldoende inschatten.

Bovenstaande studieresultaten zijn van belang voor alle stakeholders. Enerzijds worden gebruikers op de hoogte gesteld van de huidige en toekomstige uitdagingen van de Universele Postale Dienst. Anderzijds krijgen operatoren inzicht in de behoeften van de postale gebruikers, waardoor ze hier op kunnen inspelen. Tenslotte faciliteren de studies de wetgever om de aanbodzijde van de UPD zo nauw mogelijk te laten aansluiten aan de vraagzijde van de UPD.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad

## 6 Bijlage 1: Scenario's ter bevordering van de leefbaarheid van de UDV gerangschikt volgens acceptatiegraad

In de kwalitatieve studie werd via vijf scenario's gepeild naar de acceptatiegraad van welbepaalde wijzigingen met als doel de continuïteit van de universele dienst te garanderen. Hieronder vindt u deze scenario's terug volgens rangorde van acceptatie met de meest acceptabele eerst en de minst aanvaardbare laatst.

### 'Verlaging van bedelingsfrequentie voor reguliere brievenpost'

- Voor quasi eenieder de meest aanvaardbare optie.
- Verzending D+2 volstaat voor meeste brievenpostzendingen, dit kan dan ook de nieuwe standaard worden met D+1 als premiumdienst voor urgente zendingen.

### 'Bulk brievenpost niet langer opnemen in de UDV'

- Enerzijds wordt dit door een deel van de KMO's als positief onthaald, zodat ze eigen commerciële onderhandelingen kunnen voeren.
- Het ander deel is onzeker dat dit tot gunstigere tarieven zal leiden. Verduidelijking hieromtrent is noodzakelijk.

### 'Verkleining van het postale netwerk'

- De verenging van het aantal postale toegangspunten wordt gepercipieerd als een reeds bestaande evolutie. Een fijnmazig netwerk wordt, zeker voor kwetsbare gebruikers, als belangrijk bestempeld. De locatie van toegangspunten wordt, nog meer dan het aantal ervan, als primordiaal beschouwd.
- Mits goed gekozen, toegankelijke en veilige locaties is een verenging van het netwerk zodoende mogelijk.
- Bovendien is de vervanging van postkantoren door postpunten voor een deel van de respondenten wenselijk.

### 'Opheffen van vereiste om elk adres op het grondgebied te bedienen'

- Het werken met 'gemeenschapsbrievenbussen', in casu je eigen post op een centrale plaats gaan ophalen, is grotendeels onbekend voor Belgen en roept vele vragen op aangaande veiligheid, privacy, afstand en financiering van deze brievenbussen.
- Wordt gezien als een belangrijke degradatie ten overstaande van de huidige UPD.
- Specifiek voor postpakketten zijn de postpakketautomaten van bpost eveneens nog eerder onbekend, maar de gebruikers ervan zijn wel tevreden en pleiten voor een grotere bekendheid van het systeem.

### 'Opheffen vereiste om heel grondgebied te bedienen tegen betaalbaar en uniform tarief'

- Stuit op sterke weerstand omdat het aan de inclusiviteit van de UPD raakt.
- Bovendien lijkt het complex, is het niet duidelijk wie meer zal dienen te betalen voor afgelegene gebieden (verzender of ontvanger) en doet het denken aan andere weinig populaire praktijken zoals ongelijke tarieven voor nutsvoorzieningen, containerparken, gemeentebelastingen, enzovoort.