



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT**

**VAN 23 FEBRUARI 2010**

**BETREFFENDE DE RESULTATEN VAN DE ENQUÊTE VAN  
NOVEMBER 2009 IN VERBAND MET HET GEDRAG EN DE  
WENSEN VAN DE PARTICULIEREN MET BETREKKING TOT DE  
UNIVERSELE POSTDIENST IN BELGIË**

## INHOUDSOPGAVE

1. Voorwerp van de enquête .....	3
2. Doel van de enquête.....	3
3. Europese reglementering inzake universele postdienst .....	4
3.1. Huidige situatie .....	4
3.2. De Europese richtlijn .....	4
4. Methode .....	5
4.1. De vragenlijst .....	5
4.2. De steekproef .....	5
5. Resultaten.....	6
5.1. De poststromen .....	6
5.1.1. Geadresseerde post .....	6
5.1.2. Aangetekende zendingen .....	8
5.1.3. Pakketten .....	8
5.2. Prijs .....	9
5.3. Verzendingstermijn .....	12
5.4. Bestelling van de post .....	14
5.5. Postkantoren .....	15
5.5.1. Gebruik van de postkantoren .....	18
5.5.2. Positionering ten opzichte van andere operatoren .....	24
5.6. Tevredenheid over de operator van de universele dienst .....	25
6. Conclusies .....	27
 Bijlagen	

## 1. VOORWERP VAN DE ENQUÊTE

Conform de derde Postrichtlijn (Richtlijn 2008/06/EG) zal de markt volledig zijn opengesteld tegen 31 december 2010.

Volgens de Commissie verwerken de postdiensten jaarlijks 135 miljard zendingen in de Europese Unie, hetgeen een omzet vertegenwoordigt van 90 miljard euro, d.i. ongeveer 1% van het bruto binnenlands product van de Gemeenschap.

Ongeveer twee derden van dat omzetcijfer worden gegenereerd door de postdiensten, de rest komt van de diensten voor verzending van pakketten en snelpost, die reeds open staan voor concurrentie.

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 marktaandelen van De Post, de huidige voornaamste postoperator. De postsector stelt rechtstreeks zo'n 41.000 mensen<sup>1</sup> tewerk en er zijn ongeveer 600 spelers (ondernemingen en zelfstandigen). De uitdaging zal erin bestaan een universele dienst van goede kwaliteit te waarborgen, terwijl de segmenten van de door De Post aangeboden massaproducten voor concurrentie worden opengesteld.

In het licht van de omzetting van de meest recente Postrichtlijn en conform de studieopdracht inzake kwesties die eigen zijn aan de postsector die eraan is toegewezen bij de wet van 17 januari 2003, heeft het BIPT 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. Het BIPT verrichte reeds een soortgelijke enquête in 2006.

Het beoogde publiek is de groep van de private gebruikers in België. 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 privégebruiker op dat gebied af te bakenen. Bovendien wordt in de Postrichtlijnen inderdaad de nadruk gelegd op de veranderlijke aard van de universele dienst. Het zou geen zin hebben om diensten in de universele dienst te blijven opnemen die niet langer nuttig of aantrekkelijk zijn voor de particuliere gebruiker. Deze studie beoogt een antwoord te bieden op die bezorgdheid.

## 2. DOEL VAN DE ENQUETE

De enquête heeft tot doel het gedrag van de gebruikers 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.

Het leek tevens interessant om de resultaten uit 2006 te vergelijken met die uit 2009 om de ontwikkeling van de postale verrichtingen te doen uitkomen.

Er dient te worden onderstreept dat het hier gaat om een enquête over de perceptie vanwege de gebruikers. Wanneer dat mogelijk is, worden de antwoorden daarom geplaatst tegenover meer feitelijke gegevens, bijvoorbeeld Europese, en/of resultaten die door De Post zijn gemeten.

---

<sup>1</sup> Bron: RSZ 1e kwartaal 2006

### 3. EUROPESE REGLEMENTERING INZAKE UNIVERSELE POSTDIENST

#### 3.1. 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 1997<sup>2</sup>. 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<sup>3</sup> vorm heeft gekregen, 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 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. 1,475 EUR.

#### 3.2. De Europese richtlijn

De Europese Commissie heeft op 20 februari 2008 een voorstel voor een richtlijn aangenomen die erop gericht is de markten voor postdiensten van de Europese Unie in 2011 volledig open te stellen voor de concurrentie. Steunend op verschillende onderzoeken<sup>4</sup> 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 –

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Wijziging van de wet van 21 maart 1991 – “9 JUNI 1999 – Koninklijk besluit tot omzetting van de verplichtingen die voortvloeien uit de van kracht zijnde richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997 betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst

<sup>4</sup> Hoofdzakelijk de PWC- en WIK-studie van juli 2006 en de openbare raadpleging van januari 2006.

voor de zendingen waarvan het gewicht onder een bepaalde grens zit (momenteel 50 gr.<sup>5</sup>). 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 uit verschillende oplossingen te kiezen, zoals staatssteun, overheidsopdrachten, compensatiefondsen of kostendeling.

## 4. METHODE

Er is van 22 oktober tot 13 november 2009 een telefonische enquête gevoerd onder 2090 personen die representatief zijn voor de Belgische bevolking (ondernemingen uitgesloten). De opgebeld nummers kwamen ofwel van de Belgische openbare telefoongidsen voor de vaste toestellen, ofwel van toevalsgewijs gegenereerde gsm-nummers voor de gsm-toestellen.

### 4.1. De vragenlijst

De vragenlijst (zie bijlage 1) bevatte 22 vragen.

De vragen hadden betrekking op het gedrag als gebruiker van postdiensten (aantal zendingen, regelmatig bezoek aan de postkantoren en PostPunten), op het eventuele gebruik van andere postoperatoren dan De Post, over de tevredenheid over de prijzen, de verkooppunten en De Post in het algemeen.

### 4.2. De steekproef

De onderzochte steekproef, namelijk 2090 personen, is daadwerkelijk representatief voor de inwoners van België, aangezien het voldoet aan de eisen die door de volgende criteria worden gesteld:

- Nielsen-zones<sup>6</sup>;
- taalstelsel;
- leeftijd;
- geslacht;
- sociaal-professionele categorie.

Het profiel van de steekproef, zoals het opgesteld is overeenkomstig de quota<sup>7</sup> alsook de voormelde criteria, zijn vermeld in bijlage 2.

De telefonische enquête heeft plaatsgevonden in oktober en november 2009. Zoals eerder vermeld zijn de personen ofwel op hun vaste telefoon, ofwel op hun gsm opgebeld tijdens de week en op zaterdag. De enquête is uitgevoerd door de onderneming GfK. Er zijn 30.816 oproepen geweest, die een totaal van 2090 antwoorden hebben opgeleverd.

De resultaten zijn verwerkt door de onderneming SONECOM.

---

<sup>5</sup> De toekomstige richtlijn staat geen voorbehouden gebied meer toe.

<sup>6</sup> Zone 1 = Oost-Vlaanderen + West-Vlaanderen; zone 2 = Vlaams-Brabant + Limburg + Antwerpen; zone 3 = Brussel; zone 4 = Brabant Wallon + Hainaut; zone 5 = Liège + Namur + Luxembourg

<sup>7</sup> De quota worden opgesteld overeenkomstig de statistieken van het NIS.

## 5. RESULTATEN

Het geheel van de antwoorden per vraag en van de gekruiste tabellen is terug te vinden in bijlage 3.

### 5.1. De poststromen

#### 5.1.1. Geadresseerde post

Het gemiddelde aantal brieven (of elke andere vorm van post die op naam wordt verstuurd) die per maand en per persoon zijn verstuurd, bedraagt 3,34. Het gemiddelde aantal brieven die per week zijn ontvangen, bedraagt 9,67.

In vergelijking met de enquête uit 2006 neemt het aantal verzonden postzendingen af aangezien het aantal gezakt is van 6,52 zendingen per maand in 2006 tot 3,34 zendingen in 2009.

De verdeling van de resultaten is te zien in de tabellen I en II.

Tabel I

#### Q2 - Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?

'Van 1 tot 2' (741)

Gemiddeld = **3,34** Std Deviation = **4,82**

Median = **2,00**

Min = **0** Max = **60**

m (10,0% - 90,0%) = **2,63**

	Aantal 2009	% antw.
Geen	<b>512</b>	<b>24,9%</b>
Van 1 tot 2	<b>741</b>	<b>36,0%</b>
Van 3 tot 4	<b>249</b>	<b>12,1%</b>
5 en meer	<b>554</b>	<b>26,9%</b>
<b>Totaal</b>	<b>2 055</b>	<b>100,0%</b>

Tabel II

#### Q1 - Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?

'Van 10 tot 14' (539)

Gemiddeld = **9,67** Std Deviation = **7,18**

Median = **9,00**

Min = **0** Max = **50**

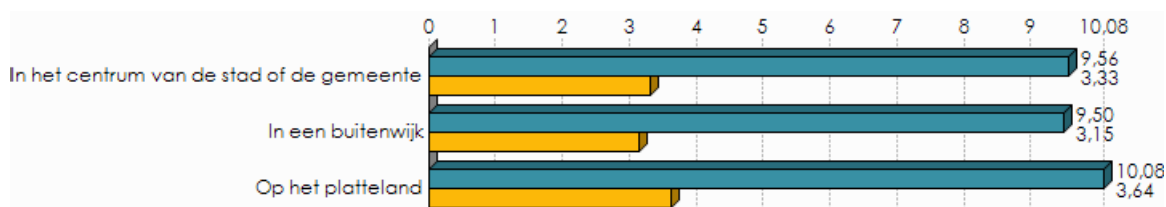
m (10,0% - 90,0%) = **9,29**

	Aantal 2009	% antw.	2006
Geen	<b>9</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,3%</b>
Van 1 tot 2	<b>183</b>	<b>8,9%</b>	<b>17,3%</b>
Van 3 tot 4	<b>305</b>	<b>14,8%</b>	<b>18,5%</b>
Van 5 tot 9	<b>536</b>	<b>26,0%</b>	<b>25,7%</b>
Van 10 tot 14	<b>539</b>	<b>26,1%</b>	<b>20,4%</b>
15 en meer	<b>493</b>	<b>23,9%</b>	<b>16,9%</b>
<b>Totaal</b>	<b>2 066</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

In verband met het aantal verzonden en ontvangen postzendingen kan aan de hand van tabel III een geringe spreiding van de antwoorden worden vastgesteld naargelang van de woonomstandigheden, waarbij de antwoorden in landelijk gebied heel lichtjes boven het gemiddelde liggen.

Tabel III

	Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?				Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
In het centrum van de stad of de gemeente	9,56	0	50	8,00	3,33	0	33	2,00
In een buitenwijk	9,50	0	50	8,00	3,15	0	60	2,00
Op het platteland	10,08	0	40	10,00	3,64	0	56	2,00



U woont ... ? / Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?  $p = 30,8\%$  ;  $F = 1,18$  (NS)  
 U woont ... ? / Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?  $p = 19,5\%$  ;  $F = 1,62$  (NS)

Indien men het gemiddelde van de per week ontvangen brieven extrapoleert naar een tijdsreferentie van een jaar, krijgt men ongeveer 500 ontvangen brieven per jaar, hetgeen waarschijnlijk door de respondenten licht overschat wordt, aangezien het Europese gemiddelde 200<sup>8</sup> ontvangen postzendingen per jaar bedraagt. Op te merken valt dat het aantal postzendingen een indicator is die traditioneel sterk verbonden is aan het stadium van ontwikkeling van de nationale postmarkt.

Bij wijze van indicatieve vergelijking wordt in tabel V hieronder het gemiddelde aantal brievenpostzendingen vermeld dat per inwoner en per maand wordt afgegeven<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Bron: Wik-ITA Consulting : "Evolution of the European Postal Market since 1997" blz. 26

<sup>9</sup> Bron: statistieken van de postdiensten van de UPU 2007

Tabel IV

België	ND
Bulgarije	1,48
Cyprus	6,34
Denemarken	ND
Duitsland	ND
Estland	17,09
Finland	45,76
France	ND
Griekenland	5,02
Groot-Brittannië	27,91
Hongarije	14,18
Ierland	17,09
Italië	8,98
Letland	ND
Litouwen	5,12
Luxemburg	39,52
Malta	ND
Nederland	ND
Oostenrijk	ND
Polen	ND
Portugal	14,01
Roemenië	ND
Slovenië	ND
Slowakije	8,34
Spanje	ND
Tsjechisch (Rep.)	21,94
Zweden	ND

### 5.1.2. Aangetekende zendingen

De verstuurde aangetekende zendingen bedragen gemiddeld 1,85 per jaar. Het aantal ontvangen aangetekende zendingen bedraagt 3,19 per jaar. De resultaten uit 2006 liggen daar dicht bij.

### 5.1.3. 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 1,26 per jaar bedraagt, 70%

van de respondenten zeggen dat ze nooit met De Post een pakket verzenden.

Gemiddeld ontvangt de Belgische gebruiker 1 pakket om de drie maanden, d.i. een gemiddelde van 5,20 per jaar. Ook moet worden opgemerkt dat een derde van de respondenten verklaart nooit een pakket te ontvangen.

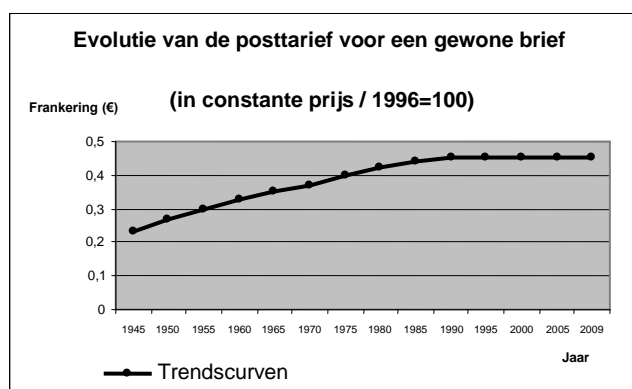
Er is geen verschil met de resultaten uit 2006.

## 5.2. Prijs

Een stukje geschiedenis ...



Tabel V



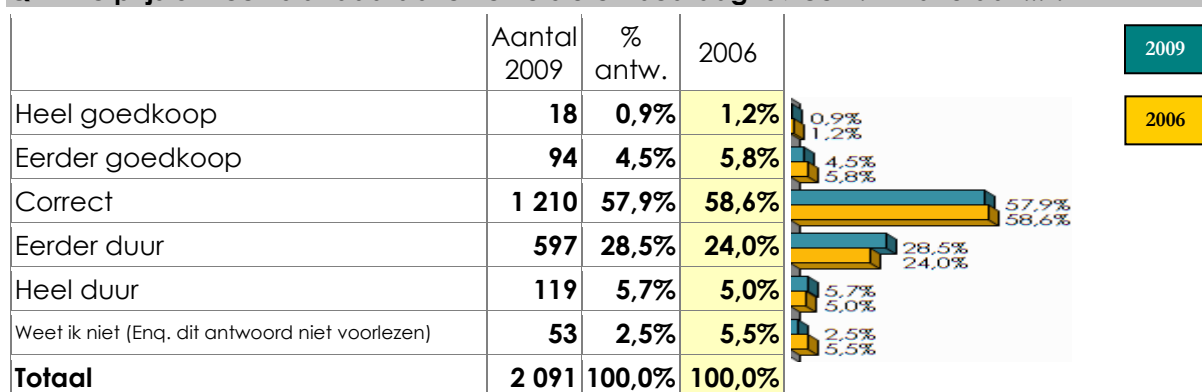
Bron: "La géographie de la poste belge" - ULB Faculté des sciences – Département de géographie

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 brieven zijn 59% van de respondenten van oordeel dat de prijs voor de verzending van een standaardbrief "correct" is (zie tabel V). Het resultaat in 2006 lag daar dicht bij, maar toch zien we een lichte stijging van het aandeel van personen die dit tarief eerder duur vinden, wat één persoon op drie vertegenwoordigt.

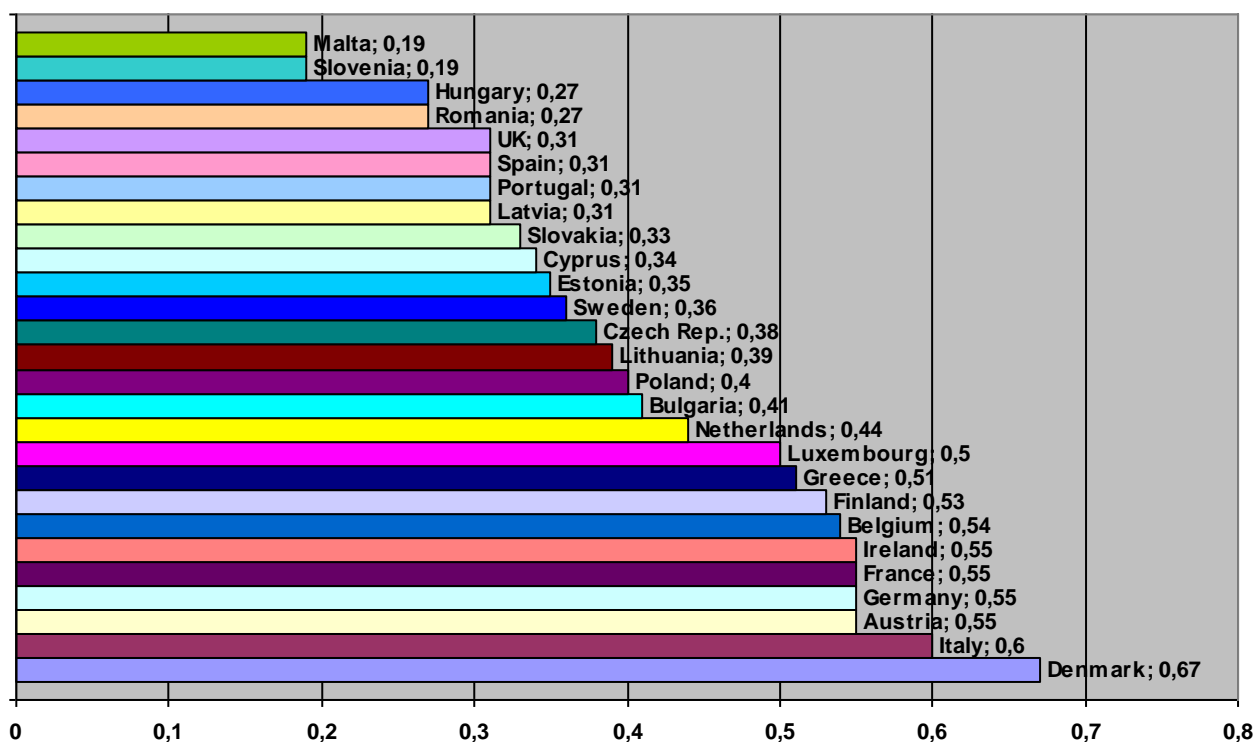
Tabel VI

**Q4 - De prijs om een standaardbrief te versturen bedraagt 59 cent. Vindt u dat ... ?**



Ter informatie wordt in de onderstaande tabel (in EUR, 2008) een vergelijking gemaakt met de nominale prijs van een brief in de overige Europese landen.

Tabel VII

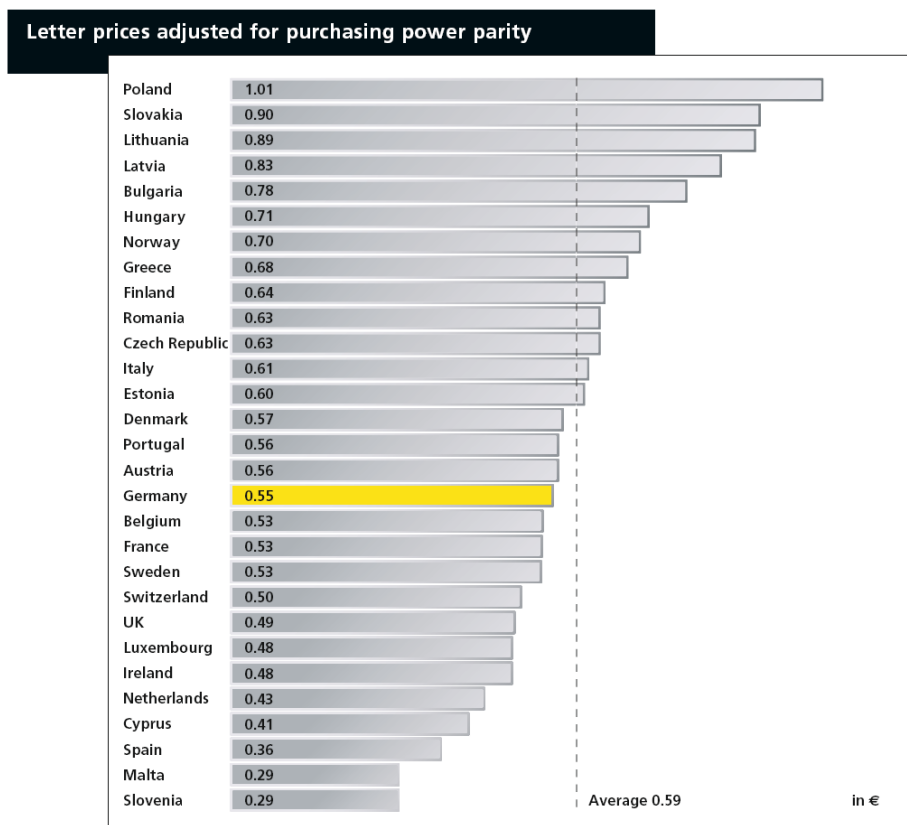


Bron: The Free and Fair Post Initiative - FFPI

Wanneer we vergelijking maken met de nominale prijs van een brief in de andere Europese landen, dan zit België bij de tien duurste landen van Europa.

Daarom leek het nuttig om een vergelijking te presenteren van de prijs van de brief, gecorrigeerd met de koopkrachtpariteiten (zie tabel VIII hierna jaar 2008). In deze vergelijking staat België op de 18e plaats en de prijs van de zegel blijft onder het Europese gemiddelde.

Tabel VIII



Bron: Deutsche Post – « Letter prices in Europe »

Voor pakketten wordt de beoordeling "correct" gegeven in 49% van de gevallen, terwijl het aantal personen die de prijs eerder duur en heel duur vinden 43,9% bedraagt. Dat cijfer is sedert 2006 aan het stijgen.

Tabel IX

**Q10 - De prijs om een standaard pakket te versturen bedraagt 5,50 euro. Vindt u dat ... ?**

	Aantal 2009	% antw.	2006
Heel goedkoop	6	0,8%	2,1%
Eerder goedkoop	32	4,8%	4,8%
Correct	331	49,0%	49,1%
Eerder duur	248	36,8%	28,1%
Heel duur	48	7,1%	9,9%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	11	1,6%	6,0%
<b>Totaal</b>	<b>675</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Deze opinie over de tarieven gaat waarschijnlijk gepaard met de tariefstijgingen voor de betrokken producten, die in 2006 en 2009 respectievelijk als volgt waren:

- van € 0,52 naar € 0,59 voor de brief
- en van € 3,70 naar € 5,50 voor een pakket.

### 5.3. 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+1<sup>10</sup>, terwijl de termijn voor "Non Prior"-post en pakketten in binnenlandse dienst D+2 bedraagt.

Het leek interessant om bij de gebruikers na te gaan of deze verplichtingen in verband met de verzendingstermijnen aan hun wensen voldoen.

De vragen in verband met de kwaliteit (hier vertaald door de verzendingstermijn) sloegen zowel op de brieven als op de pakketten.

35% van de personen die hebben geantwoord, zijn van mening dat de aankomst van een brief daags na de verzending ervan altijd noodzakelijk is. Dat cijfer is sedert 2006 aan het zakken.

Tabel X

**Q3 - Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?**

	Aantal 2009	% antw.	2006
Altijd noodzakelijk	528	34,2%	45,0%
Soms noodzakelijk	925	59,9%	46,7%
Nooit noodzakelijk	91	5,9%	8,4%
<b>Totaal</b>	<b>1 544</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Voor de pakketten is de gevoeligheid voor de verzendingstermijn minder groot, zoals blijkt uit tabel IX. Net als bij de brieven neemt het belang dat aan de verzendingstermijn wordt gehecht, af.

Tabel XI

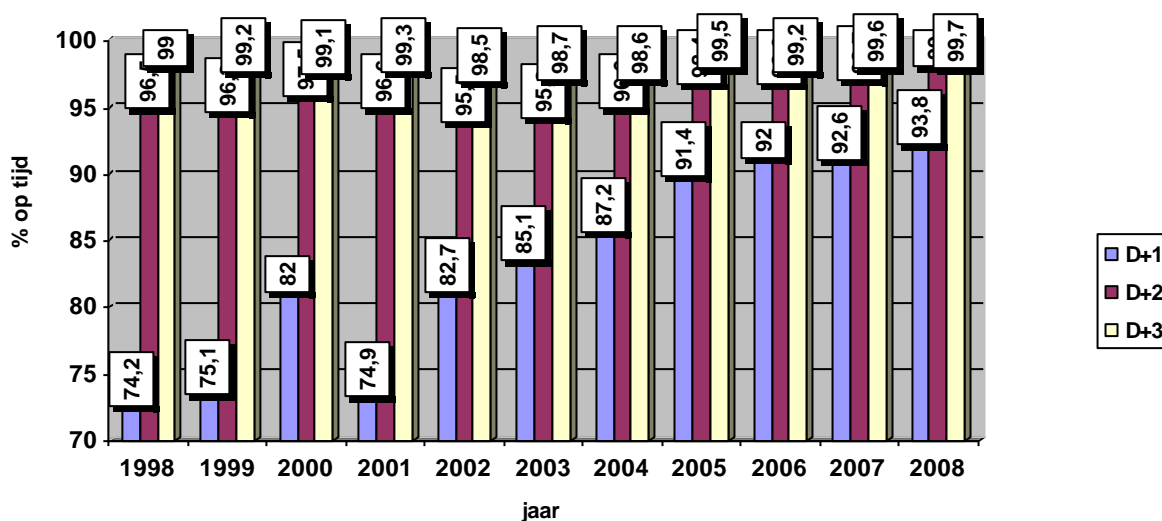
**Q9 - Voor u persoonlijk is het feit dat een pakje dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?**

	Aantal 2009	% antw.	2006
Altijd noodzakelijk	149	22,0%	37,2%
Soms noodzakelijk	420	62,2%	48,9%
Nooit noodzakelijk	106	15,8%	13,9%
<b>Totaal</b>	<b>675</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

<sup>10</sup> "Verdeling op D + 1": de verdeling van de zendingen op de eerste werkdag na de afgifte ervan vóór de laatste nuttige lichte van de brievenbus, de afgifte ervan in het postale servicepunt vóór de laatste nuttige lichte in dat postale servicepunt of de ophaling ervan ter plaatse.

Indien men de vergelijking maakt met de werkelijke resultaten van De Post in België inzake meting van de verzendingstermijn van de brief, ziet men dat de resultaten van jaar tot jaar gevoelig verbeteren. Kan daarom de hypothese worden gemaakt dat de mensen slechts weinig belang hechten aan de verzendingstermijnen omdat deze sedert 10 jaar aanzienlijk verbeterd zijn?

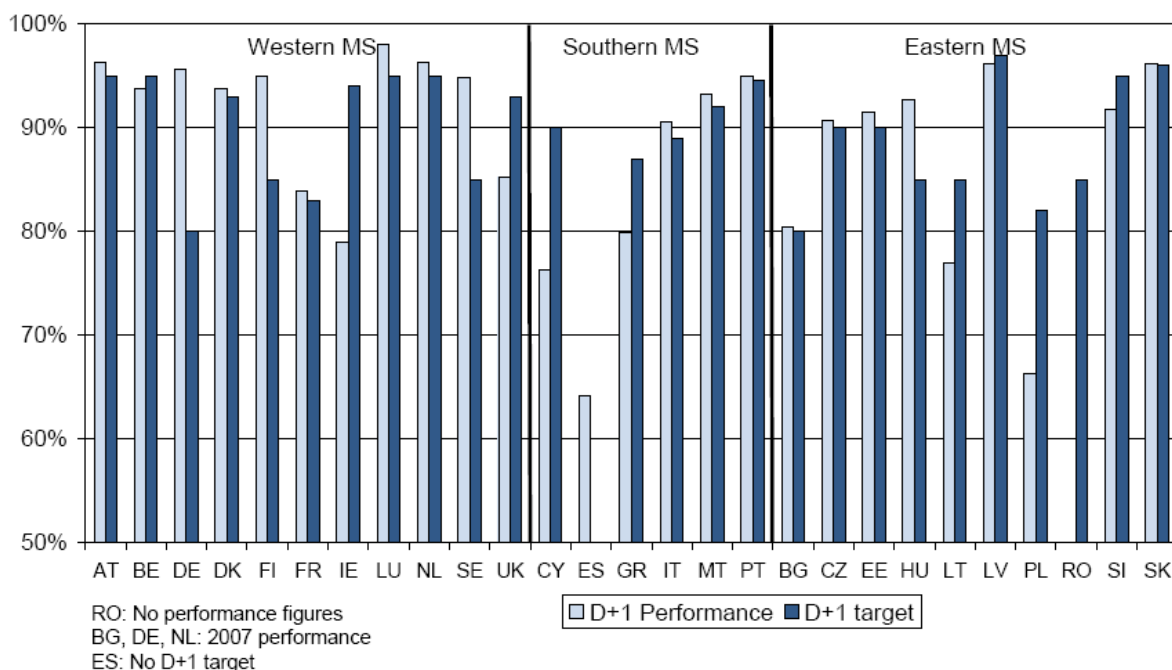
Tabel XII



Resultaten inzake de controle van de verzendingstermijnen voor prioritaire zendingen sinds de BIPT-controles vanaf het jaar 1998

Indien men de kwalitatieve resultaten van de Europese landen vergelijkt stelt men vast dat De Post zich bevindt bij de eerste tien.

Tabel XIII

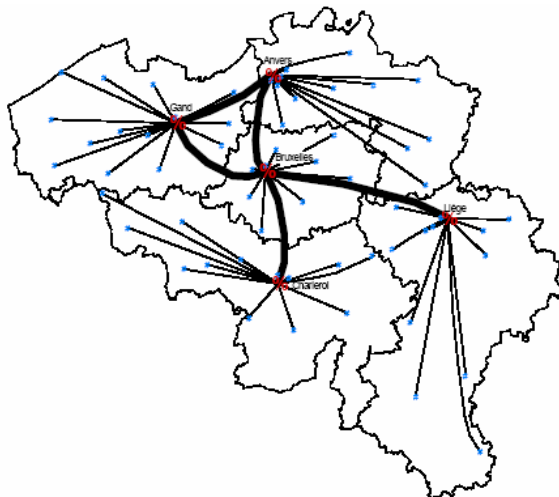


Bron: ITA Consulting / Wik-Consult : Evolution of the European postal Market since 1997 p.116.

## 5.4. 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 lichting, één verzending en één bestelling van de postzendingen moet geschieden<sup>11</sup>.

In dat opzicht is het postnetwerk georganiseerd om het hele grondgebied te bestrijken en dit dankzij een sterstructuur.



Over het geheel genomen hebben de bevroegde personen de nadruk gelegd op de afstemming van de frequentie van de verdeling aan hun behoeften (zie de tabellen XIV, XV en XVI).

Tabel XIV

**Q11 - De post wordt momenteel 5 keer per week (elke werkdag) verdeeld in de brievenbussen. U vindt deze frequentie .... ?**

	Aantal 2009	% antw.	2006
Van geen belang voor u	257	12,3%	12,6%
Aangepast aan uw behoeften	1 777	85,0%	82,9%
Niet aangepast aan uw behoeften	57	2,7%	4,5%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



<sup>11</sup> Art. 142, § 2, van de wet van 21 maart 1991.

Tabel XV

**Q12 - Hoeveel (werk)dagen per week moet de post voor u minimaal verdeeld worden ?**

'5' (1 583)

Gemiddeld = **4,50** Std Deviation = **0,96**Median = **5,00**Min = **1** Max = **5**m (10,0% - 90,0%) = **4,65**

	Aantal 2009	% antw.
1	<b>35</b>	<b>1,7%</b>
2	<b>67</b>	<b>3,2%</b>
3	<b>300</b>	<b>14,4%</b>
4	<b>105</b>	<b>5,0%</b>
5	<b>1 583</b>	<b>75,7%</b>
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>

Tabel XVI

**Q13 - Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post bij u thuis wordt bezorgd is ... ?**

	Aantal 2009	% antw.	2006
Van geen belang voor u	<b>908</b>	<b>43,5%</b>	<b>31,9%</b>
Aangepast aan uw behoeften	<b>944</b>	<b>45,1%</b>	<b>53,2%</b>
Niet aangepast aan uw behoeften	<b>238</b>	<b>11,4%</b>	<b>15,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Wat de rondes betreft, zal de lezer zich herinneren dat de toepassing van Georoute tot sterke wijzigingen heeft geleid in de tijdstippen van de bestelling. Niettemin zijn slechts 11,4% van de respondenten van oordeel dat het tijdstip van bestelling niet aangepast is aan hun behoeften.

De bevolking blijft daarentegen sterk gehecht aan een frequentie van bestelling van 5 dagen per week.

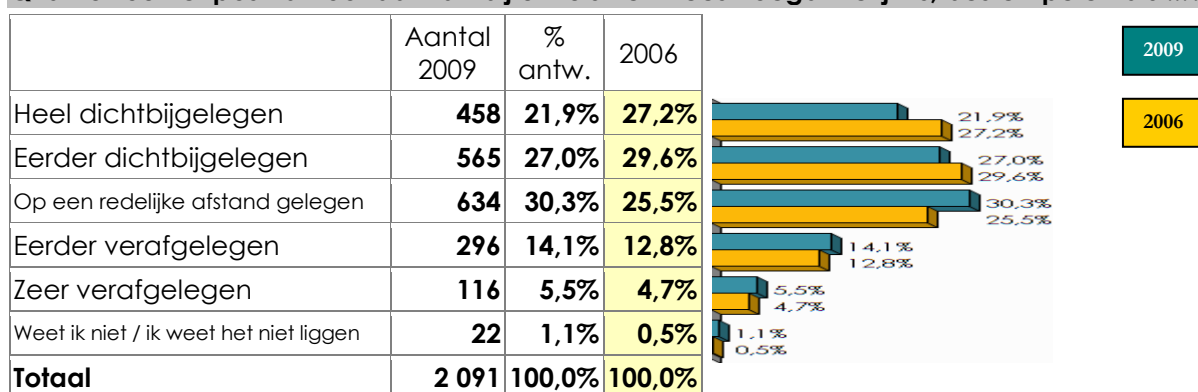
## 5.5. Postkantoren

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 de "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. Sedert 2006 heeft De Post 567 kantoren gesloten (er blijven er 767 over) en zijn er 636 PostPunten geopend.

Historisch gezien is het hoogste aantal postkantoren bereikt tussen 1940 en 1950, jaren waarin het gemiddelde aantal kantoren rond de 1800 lag.

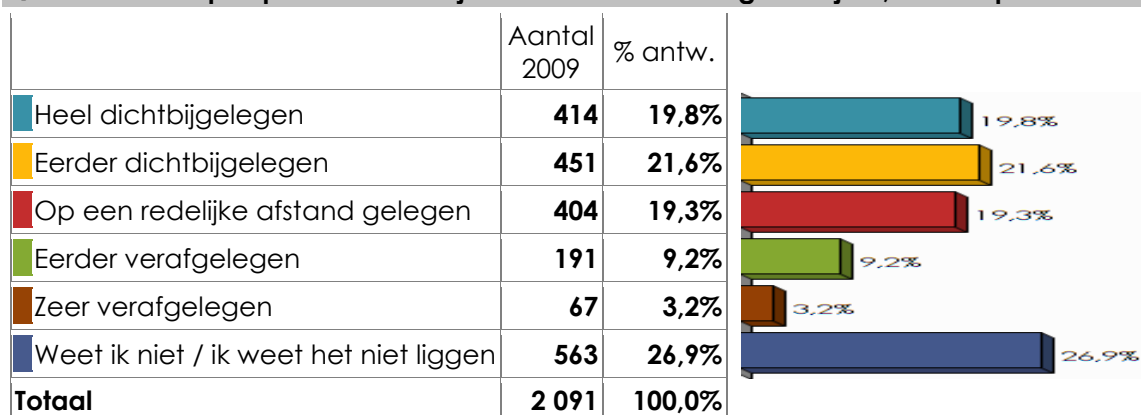
Tabel XVII

**Q16 - U zou het postkantoor dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**



Tabel XVIII

**Q17 - U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

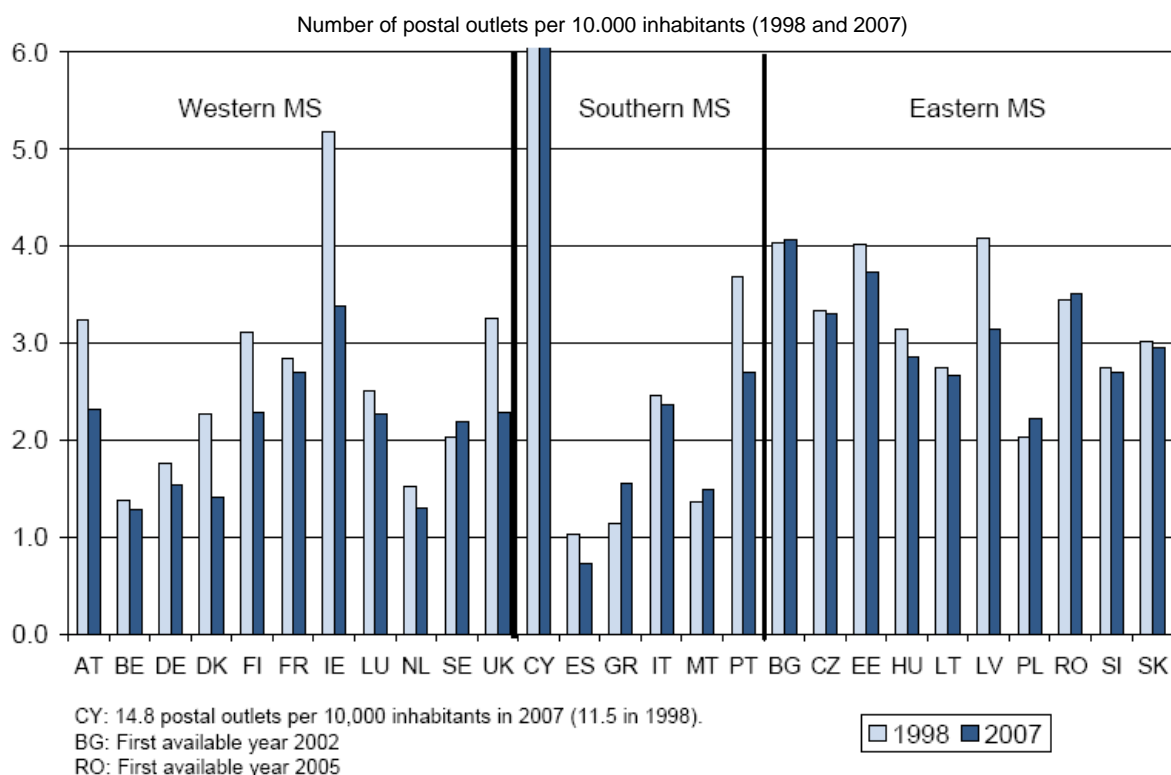


Omdat België een dichtbevolkt land is en 1200 kantoren over het hele grondgebied verspreid zijn, is het niet verwonderlijk om vast te stellen dat als gecumuleerd totaal 79% van de gebruikers van oordeel zijn dat hun postkantoor dichtbijgelegen is of op een redelijke afstand ligt.

Hoe zit dat op Europees niveau?

In de meeste Europese lidstaten is het aantal postale verkooppunten (postkantoren en agentschappen dooreen) sterk afgenomen tussen 1998 en 2007, zoals uit de onderstaande grafiek blijkt.

Tabel XIX



Bron: ITA Consulting / Wik-Consult : Evolution of the European postal Market since 1997 p.124.

België zit in de groep van de vijf lidstaten met de hoogste bevolkingsdichtheid (Malta, Nederland, België, Verenigd Koninkrijk en Duitsland) en die gemiddeld 1,9 verkooppunten tellen per 10.000 inwoners.

Op te merken valt dat wat de PostPunten betreft, 30% van de respondenten zeggen niet te weten waar die zich bevinden.

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.

### 5.5.1. Gebruik van de postkantoren

Voor de vragen in verband met de postkantoren is beslist om de personen te identificeren die daadwerkelijk regelmatig naar de kantoren en/of PostPunten gaan, dit om de vragen te kunnen wegen op basis van het gebruiksprofiel. De twee tabellen hieronder illustreren het regelmatige bezoek aan de kantoren en PostPunten.

Tabel XX

#### Q15A - Hoeveel keer gaat u naar een postkantoor?

	Aantal 2009	% antw.	
Nooit	288	13,8%	
Één keer per jaar of minder	294	14,1%	
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	923	44,1%	
Één keer per maand	312	14,9%	
Meerdere keren per maand	206	9,9%	
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	68	3,2%	
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>	

#### De PostPunten

België telt zo'n 600 PostPunten.

De PostPunten bevinden zich in kruidenierszaken, dagbladwinkels, administratieve gebouwen, enz. Het aanbod is daar wat beperkter dan in een postkantoor.

#### Productengamma:

- postzegels kopen voor nationale en internationale zendingen;
- pakketten tot maximaal 10 kg versturen binnen de Europese Unie;
- een aangetekende zending tot maximaal 2 kg versturen;
- een pakket gaan afhalen;
- een aangetekende zending gaan afhalen;
- geld storten of een factuur tot € 300 betalen met een gestructureerde mededeling.

Tabel XXI

**Q15B - En hoeveel keer gaat u naar een postpunt?**

	Aantal 2009	% antw.	
Nooit	1 285	61,5%	61,5%
Één keer per jaar of minder	180	8,6%	8,6%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	359	17,2%	17,2%
Eén keer per maand	131	6,2%	6,2%
Meerdere keren per maand	89	4,3%	4,3%
Eén of meerdere keren per week (dus wekelijks)	47	2,2%	2,2%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>	

Men stelt vast dat 14% van de respondenten nooit naar een postkantoor gaat, terwijl 62% van de respondenten nooit gebruikmaken van de PostPunten.

**De postkantoren**

Indien men de tevredenheidsresultaten bekijkt zoals ze gekruist zijn met de frequenties, krijgt men een hogere tevredenheid voor de “gebruikelijke klanten” van de postkantoren.

Tabel XXII

	Nooit	Één keer per jaar of minder	Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	Eén keer per maand	Meerdere keren per maand	Eén of meerdere keren per week (dus wekelijks)	Total
Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: __/10		7,24	7,54	7,56	7,64	7,90	7,52
Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: __/10		7,47	7,63	7,65	7,55	7,72	7,60
Postkantoor Wachtijd: __/10		6,58	6,74	6,59	6,70	7,07	6,69
Postkantoor Openingsuren: __/10		7,13	7,21	7,27	7,51	7,41	7,25
Postkantoor Algemene tevredenheid: __/10		7,39	7,46	7,44	7,74	7,77	7,49
<b>Total</b>		<b>7,16</b>	<b>7,31</b>	<b>7,30</b>	<b>7,43</b>	<b>7,57</b>	<b>7,31</b>

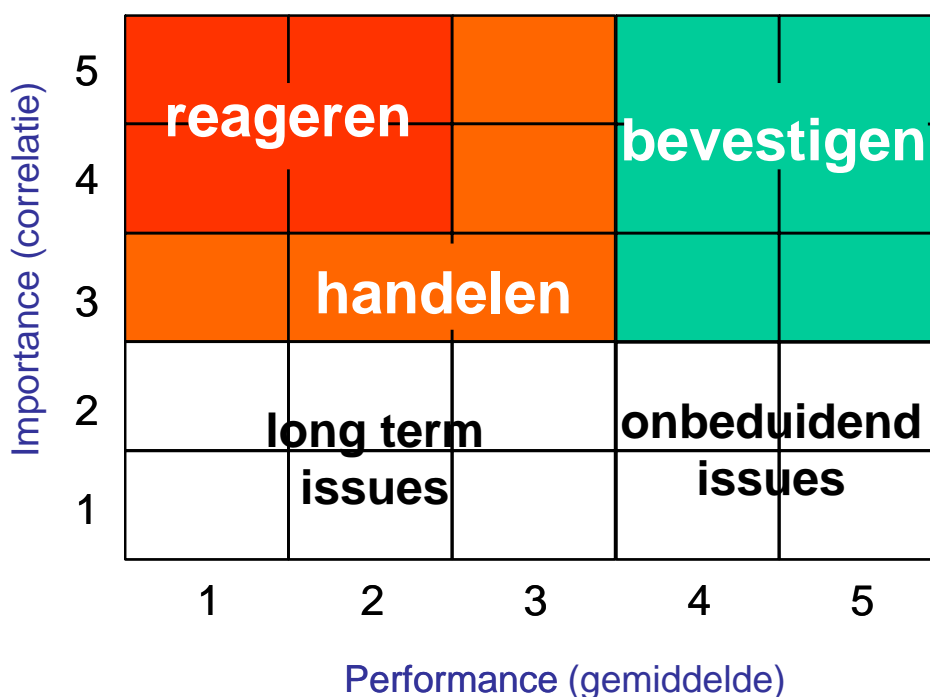
Het is geen verrassing dat de wachttijd aan het loket de zwakste score krijgt.

Behalve het rekening houden met de verwachtingen die de respondenten hebben geuit (verklaard belang) bestaat er een ander systeem van “verborgen” waarden, dat het berekende belang wordt genoemd.

Aan de hand van het berekende belang kan de vraag worden beantwoord: “Wat zijn, los van hun vragen, de criteria die werkelijk ertoe bijdragen dat de klanten van De Post tevreden worden gesteld?<sup>12</sup>”

Wat wordt voorgesteld?

Om de resultaten van deze Belang-Performantie-analyse visueel beter voor te stellen worden ze op twee assen weergegeven. Dankzij deze tweedimensionale kruising kunnen de prioriteiten worden geïdentificeerd.



<sup>12</sup> Het berekende belang gebruikt een statistisch model van lineaire regressie (A. Bradley).

### Importance/Performance Analysis

	Performance	Importance
Bevoegdheid van de loketbeambte	7,54	0,61
Assortiment	7,61	0,48
Wachttijd	6,69	0,63
Openingsuren	7,23	0,61



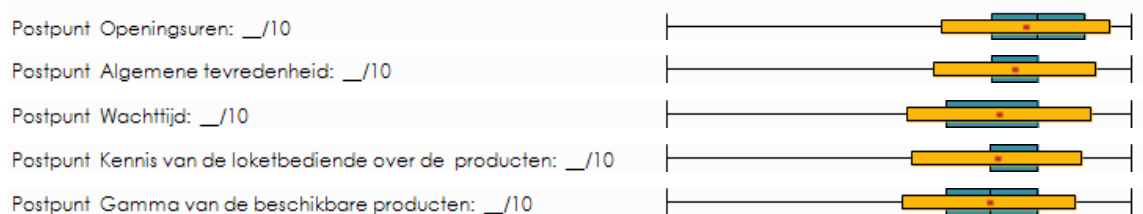
## De PostPunten

Tabel XXIII

### Q18B

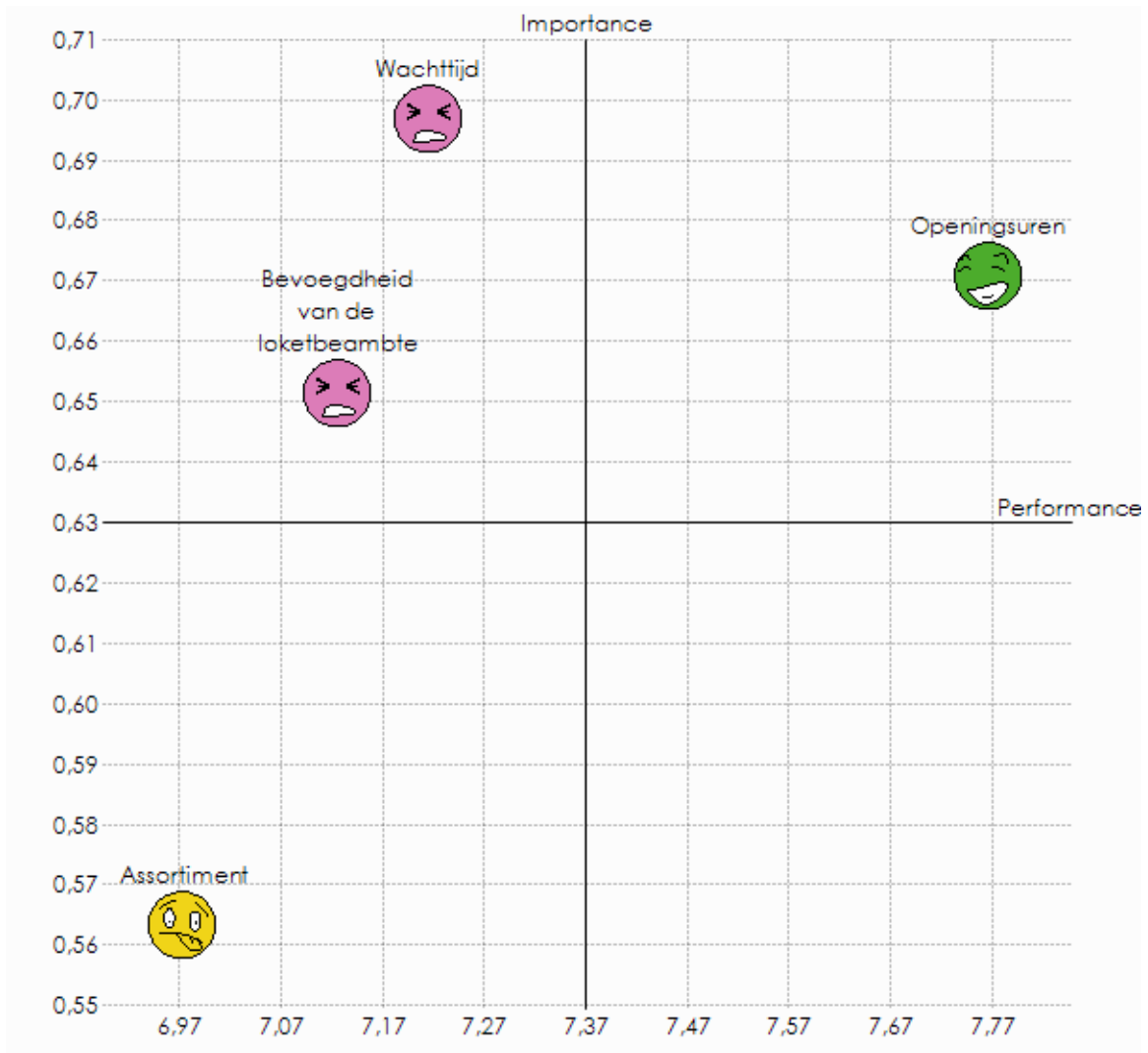
Kunt u een score geven van 0 tot 10 voor het kantoor en het postpunt dat u het meest gebruikt?

	Gemiddeld 2009	Std Deviation	Min	Max	Median	N
Postpunt Openingsuren: __/10	<u>7,73</u>	1,81	0	10	8,00	806
Postpunt Algemene tevredenheid: __/10	<u>7,48</u>	1,75	0	10	8,00	806
Postpunt Wachtijd: __/10	7,16	1,99	0	10	8,00	806
Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	<u>7,11</u>	1,83	0	10	7,00	806
Postpunt Gamma van de beschikbare producten: __/10	<u>6,95</u>	1,86	0	10	7,00	806
<b>Totaal</b>	<b>7,28</b>	<b>1,87</b>	<b>0,00</b>	<b>10,00</b>		



### Importance/Performance Analysis

	Performance	Importance
Bevoegdheid van de loketbeambte	7,13	0,65
Assortiment	6,98	0,56
Wachttijd	7,22	0,70
Openingsuren	7,77	0,67



Bij de PostPunten is het de kennis van de loketbediende over de producten, alsook de wachttijd die de laagste score krijgen, terwijl de openingstijden de hoogste tevredenheid hebben.

De algemene tevredenheid ten opzichte van de postkantoren bedraagt 7,31/10. Zij verschilt nauwelijks van die over de PostPunten, die 7,28 bedraagt.

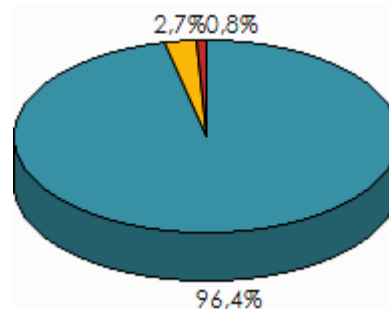
### 5.5.2. Positionering ten opzichte van andere operatoren

Voor het versturen van brieven, kaarten bevestigen 96,4% van de gebruikers dat ze uitsluitend klant zijn van De Post, terwijl voor de verzending van pakketten 12,1% van de respondenten zeggen De Post en een andere operator te gebruiken.

Tabel XXIV

#### Q19 - Voor het versturen van uw brieven en kaarten, bent u klant van ...?

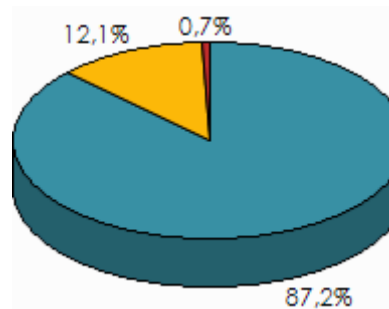
	Aantal 2009	% antw.
Uitsluitend De Post	2 016	96,4%
De Post en van een andere operator (onderneming)	57	2,7%
Uitsluitend een andere operator.	17	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



Tabel XXV

#### Q20 - Voor het versturen van uw pakjes, bent u klant van ...?

	Aantal 2009	% antw.
Uitsluitend De Post/Taxipost	610	87,2%
De Post en van een andere operator (onderneming)	85	12,1%
Uitsluitend een andere operator.	5	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>699</b>	<b>100,0%</b>

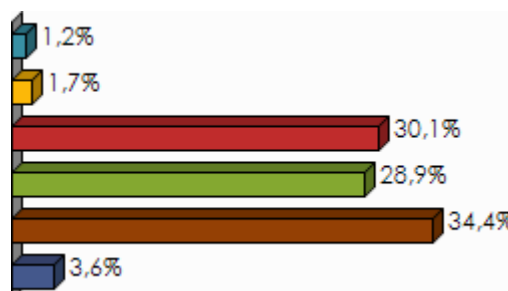


In het kader van de liberalisering die op komst is, beweren 63,3% van de gebruikers dat ze waarschijnlijk gebruik zullen maken van een andere operator buiten De Post.

Tabel XXVI

**Q21 - Wanneer de markt volledig geliberaliseerd zal zijn (vanaf 1 januari 2011), zult u dan klant blijven bij De Post ?**

	Aantal 2009	% antw.
Zeker niet	26	1,2%
Eerder niet	36	1,7%
Misschien wel, misschien niet	629	30,1%
Eerder wel	605	28,9%
Zeker wel	720	34,4%
Weet ik niet	74	3,6%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



#### 5.6. Tevredenheid over de operator van de universele dienst

Aan de gebruikers is gevraagd om aan De Post een cijfer te geven van 1 tot 10. De gemiddelde score bedraagt 7,48.

Tabel XXVII

**Q22 - Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= helemaal niet tevreden) en 10 (=helemaal tevreden) ?**

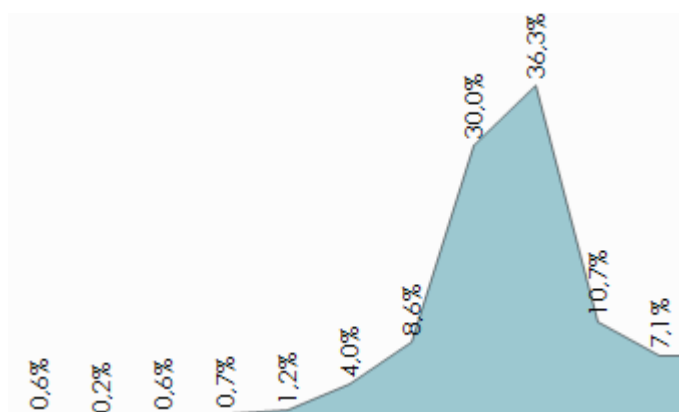
Gemiddeld = **7,48** Std Deviation = **1,47**

Median = **8,00**

Min = **0,00** Max = **10,00**

m (10,0% - 90,0%) = **7,57**

	Aantal	% antw.
0 - helemaal niet tevreden	12	0,6%
1	3	0,2%
2	12	0,6%
3	15	0,7%
4	26	1,2%
5	83	4,0%
6	180	8,6%
7	626	30,0%
8	759	36,3%
9	224	10,7%
10 - helemaal tevreden	149	7,1%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



Dit resultaat is gelijk aan dat van 2006. Er is dus in het kader van onze enquête een status-quo in de algemene tevredenheid over De Post.

*Tevredenheid over De Post: 7,48*

Ook De Post meet de tevredenheid van zijn klanten. De tevredenheid wordt gemeten door middel van 8 indicatoren. De eerste indicator is een indicator van “algemene tevredenheid” en geeft antwoord op de vraag: “Wat is uw algemene tevredenheidsgraad ten opzichte van De Post?». Voor 2008 bedroeg deze score 82%. Deze wordt als volgt berekend: X % was zeer tevreden, tevreden of eerder tevreden op een schaal van 7 punten.

Men stelt dus vast dat deze lichtjes hoger ligt dan het gemiddelde dat in onze studie is behaald.

## 6. CONCLUSIES

De resultaten van de enquête tonen aan dat algemeen gesteld de gebruikers 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 particulieren die een beroep doen op andere operatoren dan De Post. Men moet evenwel weten dat de overige operatoren van de universele postdienst zich tot nu toe bijna niet hebben doen kennen bij de "kleine" gebruikers.

De hoeveelheid verzonden brieven per persoon ligt laag (3,34/pers./maand). De hoeveelheid ontvangen brieven is vier keer zo hoog en sluit aan bij het Europese gemiddelde. Het volume neemt af in vergelijking met de enquête die in 2006 is verricht.

Qua prijs zijn de gebruikers verdeeld: de helft van hen verklaart dat de gevraagde prijs correct is voor een brief, terwijl een derde vindt dat pakketten te duur zijn. Daarom kan men zich terecht vragen stellen over de realiteit van de naleving van de verplichting om de producten van de universele dienst betaalbaar te maken.

De gebruikers hechten een duidelijk belang aan de dienstkwaliteit van de verzendingstermijn, maar dit belang is kleiner dan datgene wat in de voorgaande enquête tot uiting was gekomen.

Onder de wensen hechten de gebruikers weinig belang aan het tijdstip waarop de postbode langskomt, maar wel meer belang aan de openingstijden van de kantoren en aan een dagelijkse frequentie van de bestelling.

Volgens deze enquête, de nieuwigheid die wordt gevormd door de PostPunten lijkt goed te worden onthaald door de gebruikers, die daaraan tevredenheidscijfers toekennen die erg dicht liggen bij de cijfers die aan de postkantoren worden toegekend. De gebruikers hebben geen klachten over het feit dat de kantoren niet dichtbij liggen.

Globaal bedraagt de tevredenheidsgraad ten opzichte van De Post 7,4 op 10. Het is identiek aan het cijfer van 2006.

A. DESMEDT  
Lid van de Raad

C. CUVELLIEZ  
Lid van de Raad

C. RUTTEN  
Lid van de Raad

L. HINDRYCKX  
Voorzitter van de Raad

## **BIJLAGEN**

**Enquête in verband met de universele postdienst**

Goedendag mevrouw, mijnheer, u spreekt met ..... van Significant GfK, een onderzoeksbureau in Heverlee.

Momenteel voeren wij in opdracht van het BIPT, het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een onderzoek uit naar de specifieke wensen van de particuliere klanten van de Belgische postdiensten. Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie is een organisme dat de postmarkt controleert. We willen dus nagaan hoe u de dienstverlening van De Post beoordeelt en wat u belangrijk vindt. De resultaten van deze enquête zullen gebruikt worden om de dienstverlening en werking van De Post nog te verbeteren en verder af te stemmen op uw behoeften en verlangens.

De afname van de vragenlijst duurt maximaal 10 minuten.  
Mag ik dus beslag leggen op 10 minuten van uw kostbare tijd?

Alvast hartelijk bedankt voor uw gewaardeerde medewerking!

*Wij hebben helemaal geen intentie om te verkopen maar zijn enkel geïnteresseerd in uw mening. Ter bescherming van uw privacy worden uw gegevens enkel gebruikt in het kader van dit onderzoek.*

*De gegevens ingezameld omtrent uw persoon zullen verwerkt worden door Significant GfK (Geldenaaksebaan 329, 3001 Heverlee, België) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van het onderzoek. Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, kan u deze gegevens opvragen en, indien nodig, laten verbeteren.*

**REKRUTERING EN INLEIDING**

**R1. Werkt u voor De Post?**

1. Ja
2. Neen => STOP vragenlijst

Dit onderzoek gaat dieper in op de dienstverlening die De Post aan particuliere klanten levert. Het is dus zeer belangrijk dat u deze vragenlijst beantwoordt als privépersoon en niet vanuit uw professionele bezigheden. De vragen hebben betrekking op uw gewoontes en uw standpunten vanuit uw persoonlijke leven en niet op eventuele gewoontes en standpunten vanuit uw beroep.

## VRAGENLIJST

### 1. Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is?

We bedoelen hiermee geadresseerde brieven, kaarten en reclamezendingen. Uw adres en uw naam (of de naam van een van uw gezinsleden) MOET dus vermeld staan op de zending. Gelieve dus de niet-geadresseerde post niet mee te tellen.

*Info voor de enq.: Een catalogus van bvb. Trois Suisses die op naam toekomt mag meegeteld worden. Een brief of reclamefolder waarop geen naam staat of waarop staat "aan de bewoners van ..." mag niet meegeteld worden.*

\_ \_ aantal geadresseerde brieven, kaarten en reclamezendingen per week

Weet ik niet / geen antwoord (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

### 2. Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?

\_ \_ aantal verstuurde brieven en kaarten per maand

Weet ik niet / geen antwoord (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

*DP.: Indien aantal verstuurde brieven = 0 => ga naar vraag 4*

### 3. Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

1. Altijd noodzakelijk
2. Soms noodzakelijk
3. Nooit noodzakelijk

### 4. De prijs om een standaardbrief te versturen bedraagt 59 cent. Vindt u dat ... ?

Met een standaardbrief bedoelen we een zending van normaal formaat, die niet meer dan 50 gram weegt en die binnen België verstuurd wordt.

1. Heel goedkoop
2. Eerder goedkoop
3. Correct
4. Eerder duur
5. Heel duur
6. Weet ik niet (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

### 5. Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis?

*Info voor de enq.: Aantal op gezinsniveau. Dit geldt ook voor vraag 6, 7 en 8.*

\_ \_ aantal ontvangen aangetekende zendingen per jaar

Weet ik niet / geen antwoord (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

**6. Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar?**

\_ \_ aantal verstuurde aangetekende zendingen per jaar

Weet ik niet / geen antwoord (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

**7. Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis?**

Onder "pakje" verstaan we een kleine zending die niet in de brievenbus kan worden gestoken (meer dan 3 cm dik) of dat meer weegt dan 2 kilogram.

\_ \_ aantal ontvangen pakjes per jaar

Weet ik niet / geen antwoord (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

**8. Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis?**

\_ \_ aantal verzonden pakjes per jaar

Weet ik niet / geen antwoord (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

*DP.: Indien aantal verstuurde pakjes = 0 => ga naar vraag 11*

**9. Voor u persoonlijk is het feit dat een pakje dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?**

1. Altijd noodzakelijk
2. Soms noodzakelijk
3. Nooit noodzakelijk

**10. De prijs om een standaard pakket te versturen bedraagt 5,50 euro. Vindt u dat ... ?**

Met een standaardpakje bedoelen we een pakje van normaal formaat, die niet meer dan 2 kg weegt en die binnen België verstuurd wordt.

1. Heel goedkoop
2. Eerder goedkoop
3. Correct
4. Eerder duur
5. Heel duur
6. Weet ik niet (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

We willen er u hierbij nogmaals op wijzen dat de vragen betrekking hebben op uw gewoontes en uw standpunten vanuit uw persoonlijke leven en niet op eventuele gewoontes en standpunten vanuit uw beroep.

**11. De post wordt momenteel 5 keer per week (elke werkdag) verdeeld in de brievenbussen. U vindt deze frequentie .... ?**

1. Van geen belang voor u
2. Aangepast aan uw behoeften
3. Niet aangepast aan uw behoeften

**12. Hoeveel (werk)dagen per week moet de post voor u minimaal verdeeld worden ?**

\_ \_ aantal werkdagen per week

**13. Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post bij u thuis wordt bezorgd is ... ?**

Het gaat hierbij over de zendingen die via de gewone postbode bedield worden (zoals brieven, pakjes, aangetekende zendingen en magazines). We hebben het dus niet over bvb. kranten die afzonderlijk in een vroegere ronde verdeeld worden.

1. Van geen belang voor u
2. Aangepast aan uw behoeften
3. Niet aangepast aan uw behoeften

**14. Op welk uur moet uw post voor u ten laatste toekomen ?**

om \_ \_ : \_ \_ uur

**15. Hoeveer keer gaat u naar een postkantoor? En hoeveel keer naar een postpunt?**

Naast het traditionele postkantoor zijn er ook postpunten. Een postpunt is een loket bij een lokale winkelier, in een warenhuis, boekhandel, station, gemeentehuis enz. waar u niet alleen zegels kunt kopen maar waar u ook post kan ophalen / versturen, aangetekende zendingen kan versturen en ophalen, ... .

*DP.: Apart programmeren voor postkantoor en postpunt*

1. Nooit
2. Één keer per jaar of minder
3. Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks
4. Één keer per maand
5. Meerdere keren per maand
6. Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)

**16. U zou het postkantoor dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

1. Heel dichtbijgelegen
2. Eerder dichtbijgelegen
3. Op een redelijke afstand gelegen
4. Eerder verafgelegen
5. Zeer verafgelegen
6. Weet ik niet / ik weet het niet liggen (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

**17. U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

1. Heel dichtbijgelegen
2. Eerder dichtbijgelegen
3. Op een redelijke afstand gelegen
4. Eerder verafgelegen
5. Zeer verafgelegen
6. Weet ik niet / ik weet het niet liggen (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

**18. Kunt u een score geven van 0 tot 10 voor het kantoor en het postpunt dat u het meest gebruikt? Hoe tevreden bent u over ... ?**

*DP.: Vraag niet stellen indien antwoord "nooit" op vraag 15.*

	<u>Postkantoor</u>	<u>Postpunt</u>
Kennis van de loketbediende over de producten	.../10	.../10
Gamma van de beschikbare producten	.../10	.../10
Wachttijd	.../10	.../10
Openingsuren	.../10	.../10
Algemene tevredenheid	.../10	.../10

**19. Voor het versturen van uw brieven en kaarten, bent u klant van ...?**

*Enq. .: Benadruk dat het enkel gaat over post die men vanuit zijn privéleven verstuurt.*

1. Uitsluitend De Post
2. De Post en van een andere operator (onderneming)
3. Uitsluitend een andere operator.

*Vraag 19b enkel indien antwoord 2 of 3.*

**b. Op welk bedrijf (buiten De Post) doet u dan (nog) beroep?**

*Enq. .: Open vraag dus geen antwoorden suggereren.*

**20. Voor het versturen van uw pakjes, bent u klant van ...?**

*Enq. .: Benadruk dat het enkel gaat over post die men vanuit zijn privéleven verstuurt.*

1. Uitsluitend De Post/Taxipost
2. De Post en van een andere operator (onderneming)
3. Uitsluitend een andere operator.

*Vraag 20b enkel indien antwoord 2 of 3.*

**b. Op welk bedrijf (buiten De Post) doet u dan (nog) beroep?**

*Enq. .: Open vraag dus geen antwoorden suggereren [TNT, Fedex, UPS, DHL, DPD, GLS, Kiala, Andere...].*

1. DHL
2. Kiala
3. Fedex
4. ....
10. Andere: specificeer

**21. Wanneer de markt volledig geliberaliseerd zal zijn (vanaf 1 januari 2011), zult u dan klant blijven bij De Post ?**

1. Zeker wel
2. Eerder wel
3. Misschien wel, misschien niet
4. Eerder niet
5. Zeker niet
6. Weet ik niet (*Enq. dit antwoord niet voorlezen*)

**22. Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= helemaal niet tevreden) en 10 (=helemaal tevreden) ?**

Algemene tevredenheid diensten van De Post                   .../10

## PROFIEL

### 23. Wat is de postcode van uw woonplaats ?

*DP. Hercoderen naar Nielsen-zones (zie quota)*

--	--	--	--	--

### 24. U woont ... ?

1. In het centrum van de stad of de gemeente
2. In een buitenwijk
3. Op het platteland

### 25. U bent ... ?

*Enq. ..: Duid geslacht aan. Niet vragen.*

1. Man
2. Vrouw

### 26. Wat is uw leeftijd?

*DP. Hercoderen (zie quota)*

\_\_ jaar

### 27. Welk beroep oefent u uit?

*DP. Hercoderen (zie quota)*

1. Landbouwer
2. Zelfstandige
3. Vrij beroep
4. Hoger kaderlid
5. Leerkracht
6. Werknemer
7. Arbeider
8. Ge(pre)pensioneerde
9. Werkzoekende
10. Student
11. Andere, niet-werkend: .....
12. Andere, werkend: .....

**28. Wat is uw hoogst behaalde diploma?**

*DP. Hercoderen (zie quota)*

1. Geen of lager onderwijs
2. Lager secundair onderwijs
3. Hoger secundair onderwijs algemeen, technisch, artistiek
4. Hoger secundair onderwijs beroepd
5. Hoger niet-universitair onderwijs
6. Universitair onderwijs

**29. Wenst u een opmerking toe te voegen of een voorstel te doen in verband met de postdiensten?**

.....
.....
.....

**Bedankt voor uw medewerking en nog een prettige dag/avond verder!**

# **Enquete in verband met de universele postdienst - BIPT**

**Analyse : Wegende Frequenties**



## Profiel van de respondenten

### NIELS - Nielsenzone

	Aantal	% antw.
Nielsen 1	506	24,2%
Nielsen 2	676	32,3%
Nielsen 3	238	11,4%
Nielsen 4	324	15,5%
Nielsen 5	345	16,5%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>

### PROV - Provincie

	Aantal	% antw.
Antwerpen	291	13,9%
Oost-Vlaanderen	278	13,3%
Henegouwen	251	12,0%
West-Vlaanderen	229	10,9%
Vlaams Brabant	219	10,5%
Brussel	211	10,1%
Limburg	193	9,2%
Luik	188	9,0%
Namen	93	4,4%
Waals Brabant	73	3,5%
Luxemburg	65	3,1%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>

### URBAN - Urbanisatie

	Aantal	% antw.
stedelijk	903	43,2%
landelijk	1 187	56,8%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>

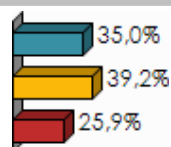
### LANG - Taalregeling

	Aantal	% antw.
Nederlands	1 206	57,7%
Français	884	42,3%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



#### Q24 - U woont ... ?

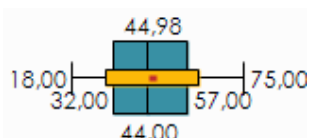
	Aantal	% antw.
In het centrum van de stad of de gemeente	731	35,0%
In een buitenwijk	819	39,2%
Op het platteland	540	25,9%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



#### Q26 - Wat is uw leeftijd?

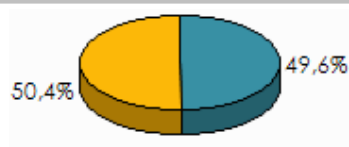
Gemiddeld = 44,98 Std Deviation = 15,73

	Aantal	% antw.
Moins de 20	102	4,9%
De 20 à 29	315	15,1%
De 30 à 39	368	17,6%
De 40 à 49	464	22,2%
De 50 à 59	407	19,5%
60 et plus	435	20,8%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



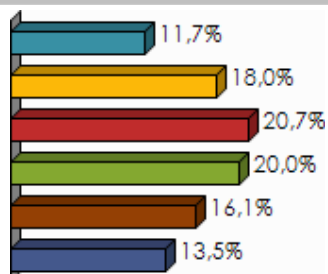
#### Q25 - U bent .. ?

	Aantal	% antw.
Man	1 037	49,6%
Vrouw	1 054	50,4%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



#### BVLTF - Leeftijd in categorieën

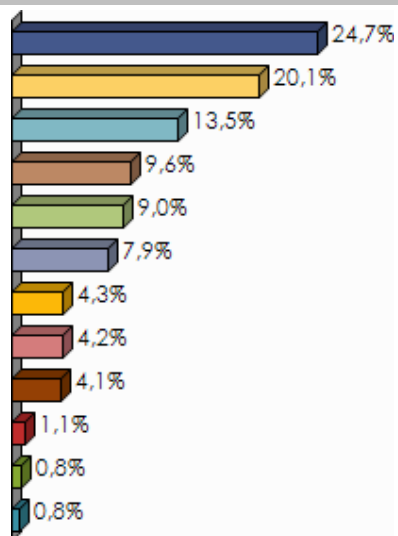
	Aantal	% antw.
18 - 24	245	11,7%
25 - 34	376	18,0%
35 - 44	433	20,7%
45 - 54	418	20,0%
55 - 64	336	16,1%
65 - 75	283	13,5%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>





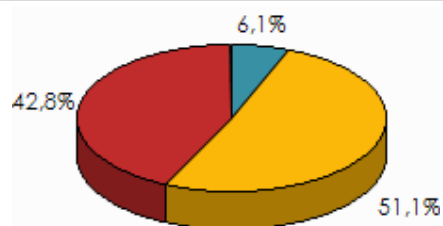
### Q27 - Welk beroep oefent u uit?

	Aantal	% antw.
Werknemer	516	24,7%
Ge(pre)pensioneerde	419	20,1%
Arbeider	283	13,5%
Andere, niet-werkend: ...	202	9,6%
Student	188	9,0%
Andere, werkend: ...	164	7,9%
Zelfstandige	89	4,3%
Werkzoekende	88	4,2%
Leerkracht	86	4,1%
Vrij beroep	24	1,1%
Hoger kaderlid	17	0,8%
Landbouwer	16	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



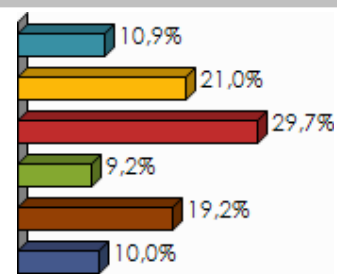
### NQ27 - Beroepsactiviteit

	Aantal	% antw.
Zelfstandige	128	6,1%
Loontrekkende (arbeider of bediende)	1 068	51,1%
Zonder beroep	895	42,8%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



### Q28 - Wat is uw hoogst behaalde diploma?

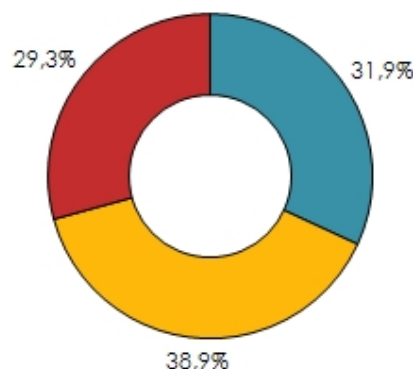
	Aantal	% antw.
Geen of lager onderwijs	228	10,9%
Lager secundair onderwijs	438	21,0%
Hoger secundair onderwijs algemeen, technisch, artistiek	620	29,7%
Hoger secundair onderwijs beroepd	192	9,2%
Hoger niet-universitair onderwijs	402	19,2%
Universitair onderwijs	210	10,0%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



### NQ28 - Opleidingsniveau



	Aantal	% antw.
Geen, lager onderwijs of lager secundair	666	31,9%
Hoger secundair	812	38,9%
Hoger onderwijs	612	29,3%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



## Ontvangst en verstuurt praktijken

**Q1 - Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?**

'Van 10 tot 14' (539)

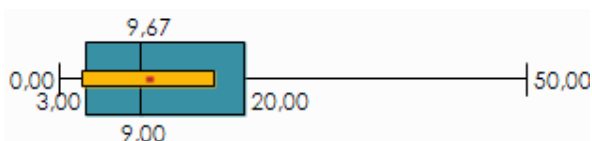
Gemiddeld = 9,67 Std Deviation = 7,18

Median = 9,00

Min = 0 Max = 50

m (10,0% - 90,0%) = 9,29

	Aantal	% antw.	2006
Geen	9	0,4%	1,3%
Van 1 tot 2	183	8,9%	17,3%
Van 3 tot 4	305	14,8%	18,5%
Van 5 tot 9	536	26,0%	25,7%
Van 10 tot 14	539	26,1%	20,4%
15 en meer	493	23,9%	16,9%
<b>Totaal</b>	<b>2 066</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



**Q2 - Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?**

'Van 1 tot 2' (741)

Gemiddeld = 3,34 Std Deviation = 4,82

Median = 2,00

Min = 0 Max = 60

m (10,0% - 90,0%) = 2,63

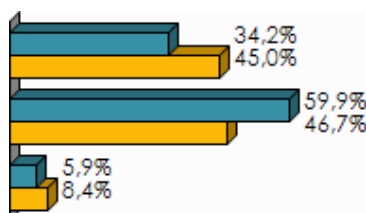
	Aantal	% antw.
Geen	512	24,9%
Van 1 tot 2	741	36,0%
Van 3 tot 4	249	12,1%
5 en meer	554	26,9%
<b>Totaal</b>	<b>2 055</b>	<b>100,0%</b>



**Q3 - Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?**

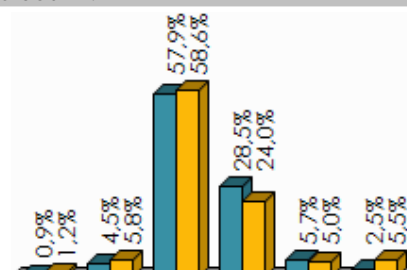


	Aantal	% antw.	2006
Altijd noodzakelijk	528	34,2%	45,0%
Soms noodzakelijk	925	59,9%	46,7%
Nooit noodzakelijk	91	5,9%	8,4%
<b>Totaal</b>	<b>1 544</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



#### Q4 - De prijs om een standaardbrief te versturen bedraagt 59 cent. Vindt u dat ... ?

	Aantal	% antw.	2006
Heel goedkoop	18	0,9%	1,2%
Eerder goedkoop	94	4,5%	5,8%
Correct	1 210	57,9%	58,6%
Eerder duur	597	28,5%	24,0%
Heel duur	119	5,7%	5,0%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	53	2,5%	5,5%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



#### Q5 - Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis?

'Van 1 tot 2' (819)

Gemiddeld = 3,19 Std Deviation = 4,69

Median = 2,00

Min = 0 Max = 50

m (10,0% - 90,0%) = 2,00

	Aantal	% antw.	2006
Geen	422	21,0%	26,7%
Van 1 tot 2	819	40,7%	41,3%
Van 3 tot 4	323	16,1%	16,0%
5 en meer	446	22,2%	16,0%
<b>Totaal</b>	<b>2 010</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>





### Q6 - Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar?

'Minder dan 1' (851)

Gemiddeld = 1,85 Std Deviation = 3,44

Median = 1,00

Min = 0 Max = 60

m (10,0% - 90,0%) = 1,24

	Aantal	% antw.	2006
Geen	851	41,5%	44,4%
Van 1 tot 2	754	36,7%	35,3%
Van 3 tot 4	217	10,6%	9,2%
5 en meer	231	11,3%	11,1%
<b>Totaal</b>	<b>2 054</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



### Q7 - Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?

'5 en meer' (808)

Gemiddeld = 5,20 Std Deviation = 7,45

Median = 3,00

Min = 0 Max = 90

m (10,0% - 90,0%) = 3,44

	Aantal	% antw.	2006
Geen	523	25,4%	31,1%
Van 1 tot 2	425	20,6%	23,8%
Van 3 tot 4	307	14,9%	14,6%
5 en meer	808	39,2%	30,4%
<b>Totaal</b>	<b>2 062</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



### Q8 - Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?

'Minder dan 1' (1 391)

Gemiddeld = 1,26 Std Deviation = 3,31

Median = 0,00

Min = 0 Max = 60

m (10,0% - 90,0%) = 0,50

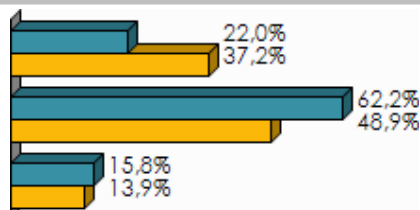
	Aantal	% antw.	2006
Geen	1 391	67,3%	70,4%
Van 1 tot 2	385	18,6%	16,7%
Van 3 tot 4	111	5,4%	5,5%
5 en meer	179	8,7%	7,4%
<b>Totaal</b>	<b>2 067</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>





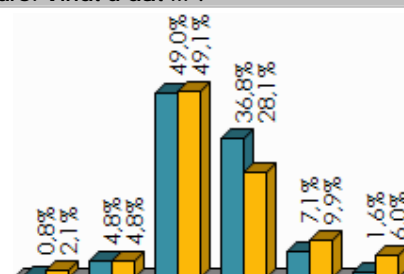
**Q9 - Voor u persoonlijk is het feit dat een pakje dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?**

	Aantal	% antw.	2006
Altijd noodzakelijk	149	22,0%	37,2%
Soms noodzakelijk	420	62,2%	48,9%
Nooit noodzakelijk	106	15,8%	13,9%
<b>Totaal</b>	<b>675</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



**Q10 - De prijs om een standaard pakket te versturen bedraagt 5,50 euro. Vindt u dat ... ?**

	Aantal	% antw.	2006
Heel goedkoop	6	0,8%	2,1%
Eerder goedkoop	32	4,8%	4,8%
Correct	331	49,0%	49,1%
Eerder duur	248	36,8%	28,1%
Heel duur	48	7,1%	9,9%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	11	1,6%	6,0%
<b>Totaal</b>	<b>675</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

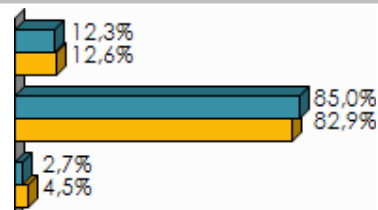




## Mening over de verdeling

Q11 - De post wordt momenteel 5 keer per week (elke werkdag) verdeeld in de brievenbussen. U vindt deze frequentie .... ?

	Aantal	% antw.	2006
Van geen belang voor u	257	12,3%	12,6%
Aangepast aan uw behoeften	1 777	85,0%	82,9%
Niet aangepast aan uw behoeften	57	2,7%	4,5%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



Q12 - Hoeveel (werk)dagen per week moet de post voor u minimaal verdeeld worden ?

'5' (1 583)

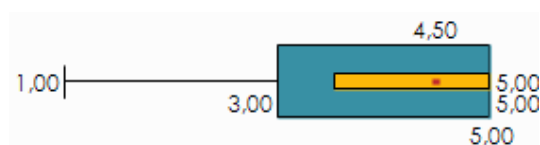
Gemiddeld = 4,50 Std Deviation = 0,96

Median = 5,00

Min = 1 Max = 5

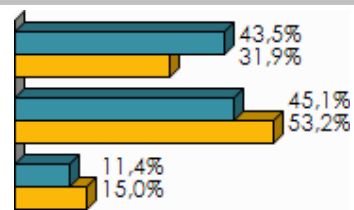
m (10,0% - 90,0%) = 4,65

	Aantal	% antw.
1	35	1,7%
2	67	3,2%
3	300	14,4%
4	105	5,0%
5	1 583	75,7%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



Q13 - Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post bij u thuis wordt bezorgd is ... ?

	Aantal	% antw.	2006
Van geen belang voor u	908	43,5%	31,9%
Aangepast aan uw behoeften	944	45,1%	53,2%
Niet aangepast aan uw behoeften	238	11,4%	15,0%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>





#### Q14 - Op welk uur moet uw post voor u ten laatste toekomen ?

'12,00 en meer' (1 436)

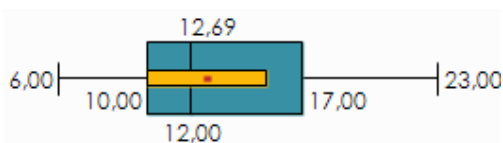
Gemiddeld = 12,69 Std Deviation = 2,69

Median = 12,00

Min = 6,00 Max = 23,00

m (10,0% - 90,0%) = 12,77

	Aantal	% antw.
Minder dan 8,00	11	0,6%
Van 8,00 tot 9,00	56	2,7%
Van 9,00 tot 10,00	118	5,7%
Van 10,00 tot 11,00	263	12,7%
Van 11,00 tot 12,00	195	9,4%
12,00 en meer	1 436	69,0%
<b>Totaal</b>	<b>2 080</b>	<b>100,0%</b>



#### Q14 - Op welk uur moet uw post voor u ten laatste toekomen ?

Q13=3

'Van 10,00 tot 11,00' (77)

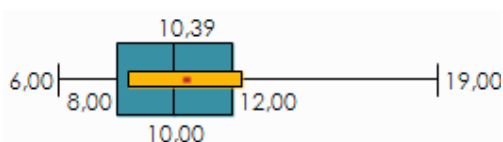
Gemiddeld = 10,39 Std Deviation = 1,96

Median = 10,00

Min = 6,00 Max = 19,00

m (10,0% - 90,0%) = 10,10

	Aantal	% antw.
Minder dan 8,00	5	2,2%
Van 8,00 tot 9,00	25	10,5%
Van 9,00 tot 10,00	46	19,2%
Van 10,00 tot 11,00	77	32,2%
Van 11,00 tot 12,00	25	10,3%
12,00 en meer	61	25,6%
<b>Totaal</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>

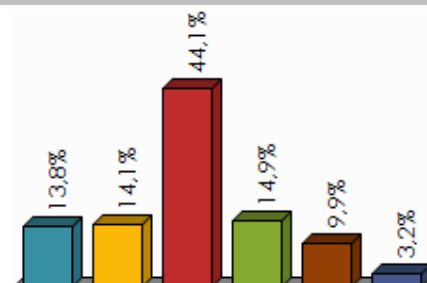




## Mening over de postkantoren en de postpunten

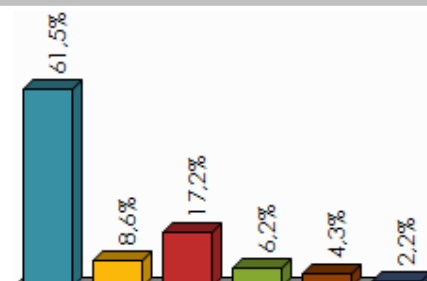
### Q15A - Hoeveel keer gaat u naar een postkantoor?

	Aantal	% antw.
Nooit	288	13,8%
Één keer per jaar of minder	294	14,1%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	923	44,1%
Één keer per maand	312	14,9%
Meerdere keren per maand	206	9,9%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	68	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



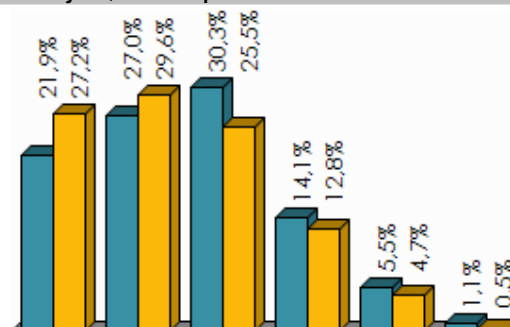
### Q15B - En hoeveel keer gaat u naar een postpunt?

	Aantal	% antw.
Nooit	1 285	61,5%
Één keer per jaar of minder	180	8,6%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	359	17,2%
Één keer per maand	131	6,2%
Meerdere keren per maand	89	4,3%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	47	2,2%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



### Q16 - U zou het postkantoor dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

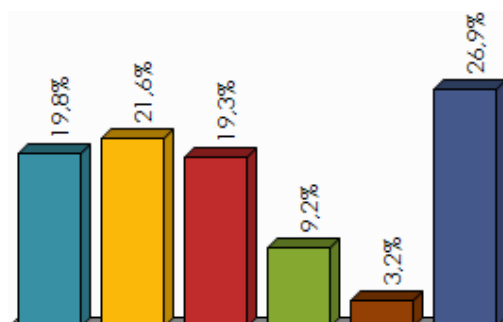
	Aantal	% antw.	2006
Heel dichtbijgelegen	458	21,9%	27,2%
Eerder dichtbijgelegen	565	27,0%	29,6%
Op een redelijke afstand gelegen	634	30,3%	25,5%
Eerder verafgelegen	296	14,1%	12,8%
Zeer verafgelegen	116	5,5%	4,7%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	22	1,1%	0,5%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



### Q17 - U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?



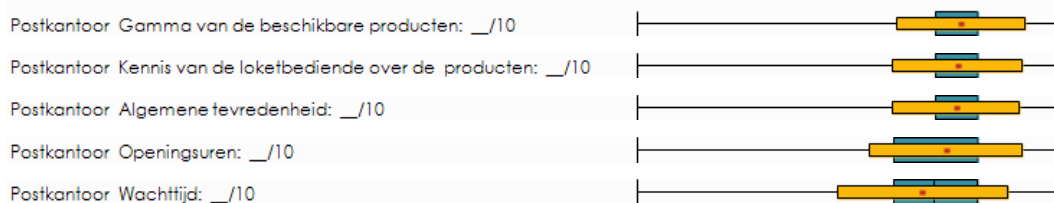
	Aantal	% antw.
Heel dichtbijgelegen	414	19,8%
Eerder dichtbijgelegen	451	21,6%
Op een redelijke afstand gelegen	404	19,3%
Eerder verafgelegen	191	9,2%
Zeer verafgelegen	67	3,2%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	563	26,9%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



### Q18A

Kunt u een score geven van 0 tot 10 voor het kantoor en het postpunt dat u het meest gebruikt ?

	Gemiddeld	Std Deviation	Min	Max	Median	N
Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: __/10	7,60	1,51	0	10	8,00	1 803
Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	7,52	1,53	0	10	8,00	1 803
Postkantoor Algemene tevredenheid: __/10	7,49	1,50	0	10	8,00	1 803
Postkantoor Openingsuren: __/10	7,25	1,81	0	10	8,00	1 803
Postkantoor Wachtijd: __/10	6,69	2,00	0	10	7,00	1 803
<b>Totaal</b>	<b>7,31</b>	<b>1,71</b>	<b>0,00</b>	<b>10,00</b>		

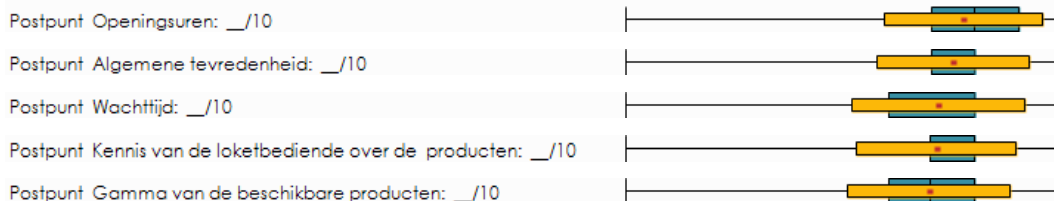


### Q18B

Kunt u een score geven van 0 tot 10 voor het kantoor en het postpunt dat u het meest gebruikt?



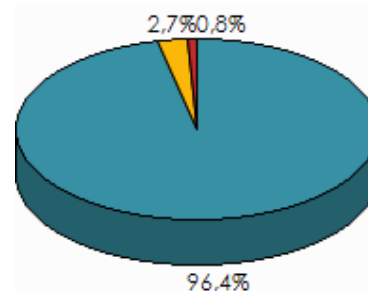
	Gemiddeld	Std Deviation	Min	Max	Median	N
Postpunt Openingsuren: __/10	<b>7,73</b>	1,81	0	10	8,00	806
Postpunt Algemene tevredenheid: __/10	<b>7,48</b>	1,75	0	10	8,00	806
Postpunt Wachtijd: __/10	7,16	1,99	0	10	8,00	806
Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	<b>7,11</b>	1,83	0	10	7,00	806
Postpunt Gamma van de beschikbare producten: __/10	<b>6,95</b>	1,86	0	10	7,00	806
<b>Totaal</b>	<b>7,28</b>	<b>1,87</b>	<b>0,00</b>	<b>10,00</b>		



## Positionering tegen andere operatoren

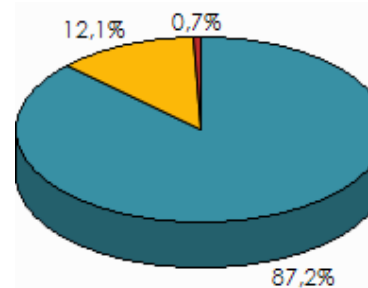
Q19 - Voor het versturen van uw brieven en kaarten, bent u klant van ...?

	Aantal	% antw.
Uitsluitend De Post	2 016	96,4%
De Post en van een andere operator (onderneming)	57	2,7%
Uitsluitend een andere operator.	17	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>

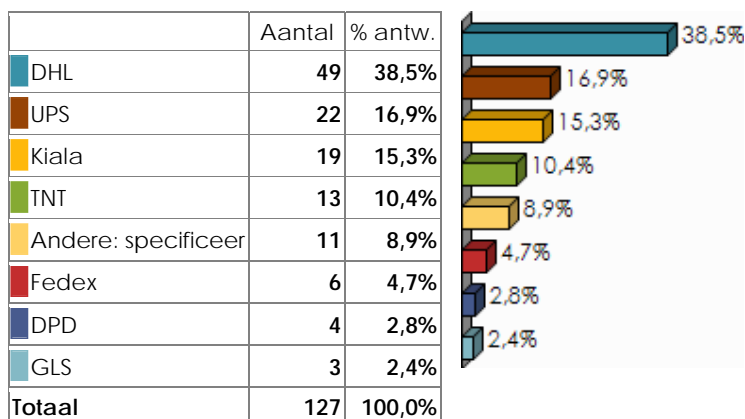


Q20 - Voor het versturen van uw pakjes, bent u klant van ...?

	Aantal	% antw.
Uitsluitend De Post/Taxipost	610	87,2%
De Post en van een andere operator (onderneming)	85	12,1%
Uitsluitend een andere operator.	5	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>699</b>	<b>100,0%</b>

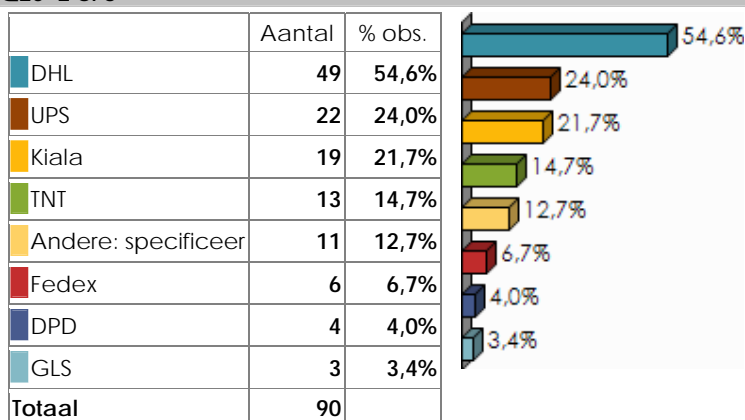


Q20B - Op welk bedrijf (buiten De Post) doet u dan (nog) beroep?

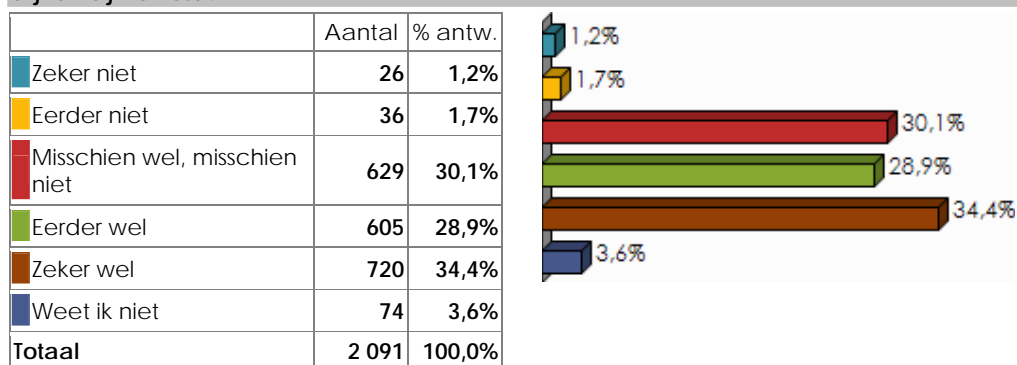


### Q20B - Op welk bedrijf (buiten De Post) doet u dan (nog) beroep?

Q20=2 of 3



### Q21 - Wanneer de markt volledig geliberaliseerd zal zijn (vanaf 1 januari 2011), zult u dan klant blijven bij De Post ?



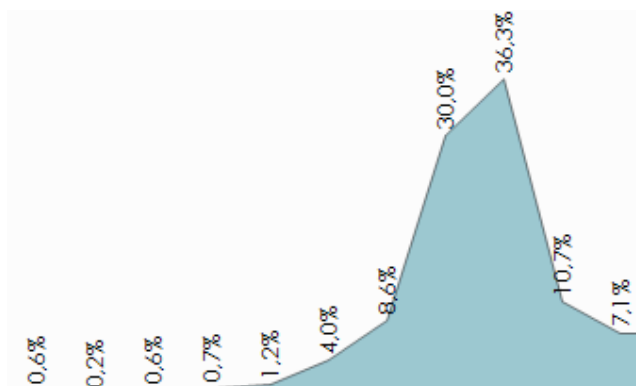
## Klanttevredenheid

Q22 - Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= helemaal niet tevreden) en 10 (=helemaal tevreden) ?



Gemiddeld = **7,48** Std Deviation = **1,47**  
Median = **8,00**  
Min = **0,00** Max = **10,00**  
m (10,0% - 90,0%) = **7,57**

	Aantal	% antw.
0 - helemaal niet tevreden	12	0,6%
1	3	0,2%
2	12	0,6%
3	15	0,7%
4	26	1,2%
5	83	4,0%
6	180	8,6%
7	626	30,0%
8	759	36,3%
9	224	10,7%
10 - helemaal tevreden	149	7,1%
<b>Totaal</b>	<b>2 091</b>	<b>100,0%</b>



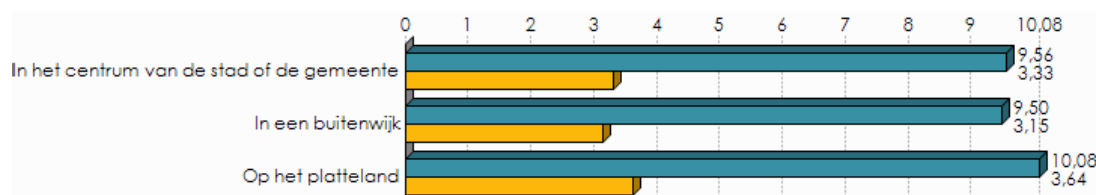
**Enquete in verband met de universele  
postdienst - BIPT**

Analyse : Kruistabellen



## Kruistabellen volgens de leefomgeving

	Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?				Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
In het centrum van de stad of de gemeente	9,56	0	50	8,00	3,33	0	33	2,00
In een buitenwijk	9,50	0	50	8,00	3,15	0	60	2,00
Op het platteland	10,08	0	40	10,00	3,64	0	56	2,00



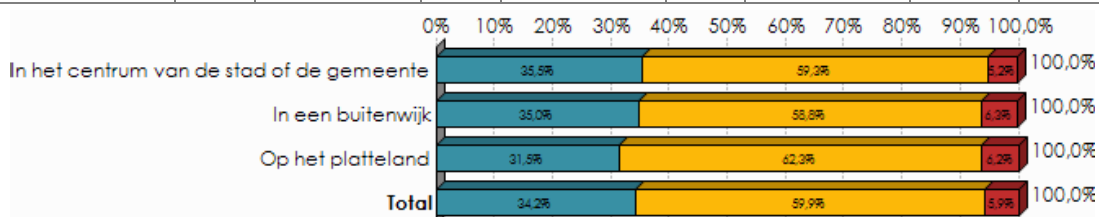
U woont ... ? / Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?  $p = 30,8\%$  ;  $F = 1,18$  (NS)

U woont ... ? / Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?  $p = 19,5\%$  ;  $F = 1,62$  (NS)

### U woont ... ?

Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Altijd noodzakelijk	185	35,5%	213	35,0%	131	31,5%	528	34,2%
Soms noodzakelijk	308	59,3%	357	58,8%	259	62,3%	925	59,9%
Nooit noodzakelijk	27	5,2%	38	6,3%	26	6,2%	91	5,9%
<b>Totaal</b>	<b>520</b>	<b>100,0%</b>	<b>608</b>	<b>100,0%</b>	<b>416</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 544</b>	



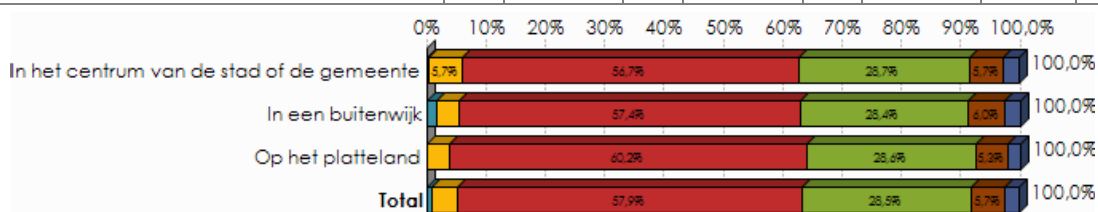
$p = 63,5\%$  ;  $\chi^2 = 2,55$  ;  $ddl = 4$  (NS)



**U woont ... ?**

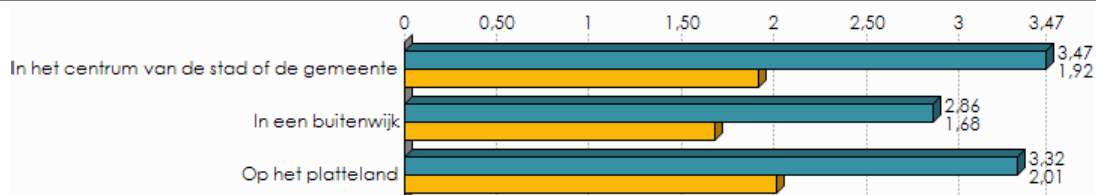
**De prijs om een standaardbrief te versturen bedraagt 59 cent. Vindt u dat ... ?**

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel goedkoop	3	0,5%	14	1,7%	1	0,2%	18	0,9%
Eerder goedkoop	42	5,7%	32	3,9%	20	3,7%	94	4,5%
Correct	415	56,7%	470	57,4%	325	60,2%	1 210	57,9%
Eerder duur	210	28,7%	232	28,4%	155	28,6%	597	28,5%
Heel duur	42	5,7%	49	6,0%	29	5,3%	119	5,7%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	20	2,8%	22	2,6%	11	2,0%	53	2,5%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>541</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 9,3% ; chi2 = 16,24 ; ddl = 10 (PS)

	Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis?				Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
In het centrum van de stad of de gemeente	3,47	0	50	2,00	1,92	0	60	1,00
In een buitenwijk	2,86	0	40	2,00	1,68	0	20	1,00
Op het platteland	3,32	0	50	2,00	2,01	0	55	1,00

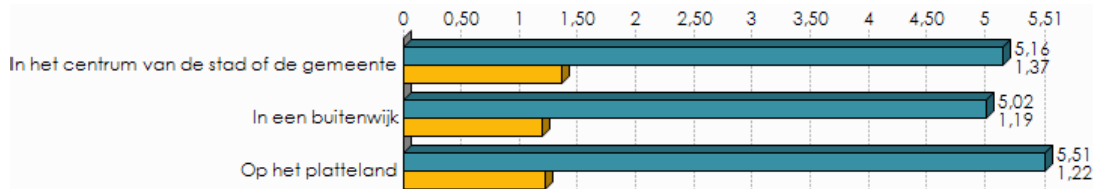


U woont ... ? / Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis? p = 3,3% ; F = 3,39 (S)

U woont ... ? / Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar? p = 18,2% ; F = 1,69 (NS)



	Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?				Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
In het centrum van de stad of de gemeente	5,16	0	90	3,00	1,37	0	60	0,00
In een buitenwijk	5,02	0	60	3,00	1,19	0	30	0,00
Op het platteland	5,51	0	52	3,00	1,22	0	40	0,00

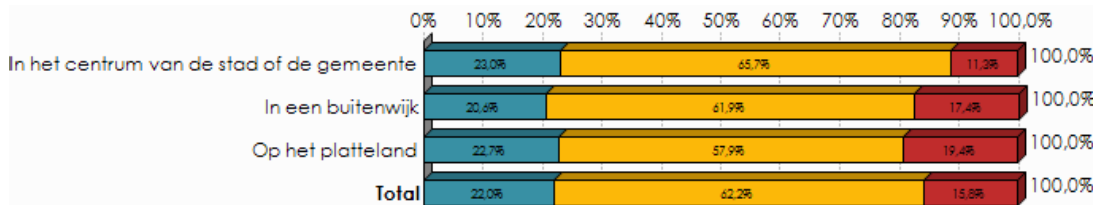


U woont ... ? / Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?  $p = 49,1\%$  ;  $F = 0,72$  (NS)  
 U woont ... ? / Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?  $p = 54,9\%$  ;  $F = 0,61$  (NS)

### U woont ... ?

Voor u persoonlijk is het feit dat een pakje dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Altijd noodzakelijk	56	23,0%	53	20,6%	40	22,7%	149	22,0%
Soms noodzakelijk	159	65,7%	158	61,9%	103	57,9%	420	62,2%
Nooit noodzakelijk	27	11,3%	44	17,4%	34	19,4%	106	15,8%
<b>Totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0%</b>	<b>255</b>	<b>100,0%</b>	<b>178</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	



$p = 17,2\%$  ;  $\chi^2 = 6,39$  ;  $ddl = 4$  (NS)

### U woont ... ?

De prijs om een standaard pakket te versturen bedraagt 5,50 euro. Vindt u dat ... ?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel goedkoop	2	0,7%	3	1,2%	1	0,4%	6	0,8%
Eerder goedkoop	15	6,0%	12	4,8%	5	3,0%	32	4,8%
Correct	111	45,6%	128	50,3%	92	51,7%	331	49,0%
Eerder duur	102	41,8%	78	30,6%	69	38,7%	248	36,8%
Heel duur	11	4,4%	27	10,6%	10	5,7%	48	7,1%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	3	1,3%	7	2,6%	1	0,5%	11	1,6%
<b>Totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0%</b>	<b>255</b>	<b>100,0%</b>	<b>178</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	

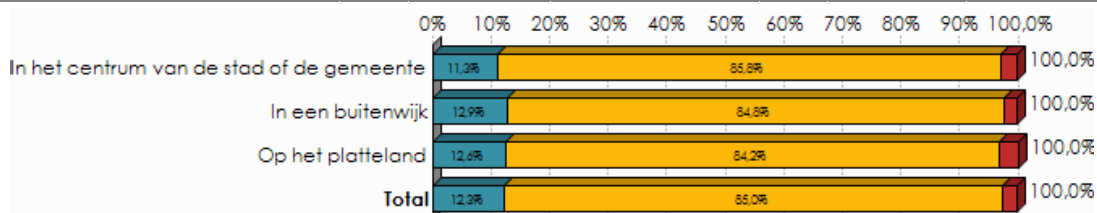


p = 4,7% ; chi2 = 18,48 ; ddl = 10 (X)

### U woont ... ?

De post wordt momenteel 5 keer per week (elke werkdag) verdeeld in de brievenbussen. U vindt deze frequentie .... ?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Van geen belang voor u	83	11,3%	106	12,9%	68	12,6%	257	12,3%
Aangepast aan uw behoeften	627	85,8%	694	84,8%	455	84,2%	1 777	85,0%
Niet aangepast aan uw behoeften	21	2,9%	18	2,2%	17	3,2%	57	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>540</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

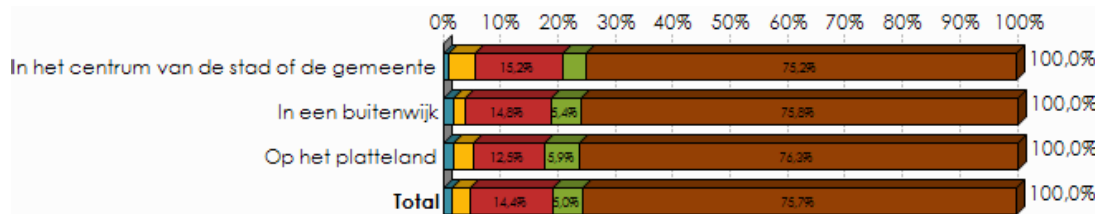


p = 66,8% ; chi2 = 2,37 ; ddl = 4 (NS)

### U woont ... ?

Hoeveel (werk)dagen per week moet de post voor u minimaal verdeeld worden ?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
1	8	1,1%	16	1,9%	11	2,0%	35	1,7%
2	33	4,5%	17	2,0%	17	3,2%	67	3,2%
3	111	15,2%	121	14,8%	68	12,5%	300	14,4%
4	29	4,0%	44	5,4%	32	5,9%	105	5,0%
5	550	75,2%	621	75,8%	413	76,3%	1 583	75,7%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>541</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



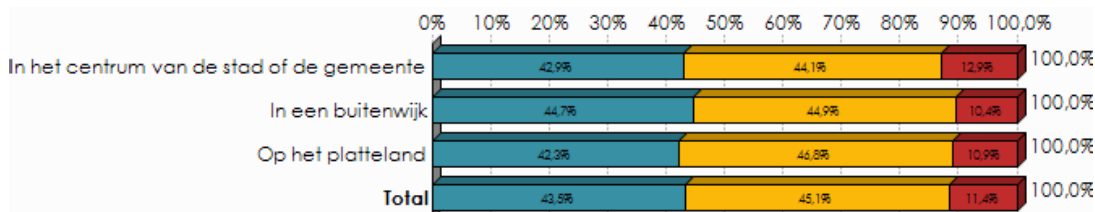
p = 8,7% ; chi2 = 13,81 ; ddl = 8 (PS)



### U woont ... ?

Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post bij u thuis wordt bezorgd is ... ?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Van geen belang voor u	314	42,9%	366	44,7%	228	42,3%	908	43,5%
Aangepast aan uw behoeften	323	44,1%	368	44,9%	253	46,8%	944	45,1%
Niet aangepast aan uw behoeften	94	12,9%	85	10,4%	59	10,9%	238	11,4%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>541</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

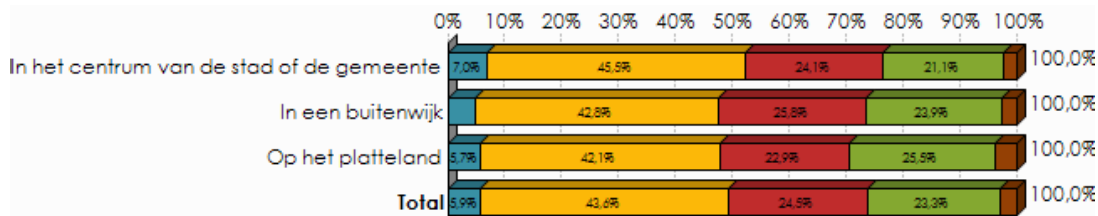


p = 50,2% ; chi2 = 3,34 ; ddl = 4 (NS)

### U woont ... ?

Op welk uur moet uw post voor u ten laatste toekomen ?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Minder dan 9 uur	34	7,0%	25	4,9%	19	5,7%	78	5,9%
9-12	221	45,5%	220	42,8%	136	42,1%	577	43,6%
12-15	117	24,1%	133	25,8%	74	22,9%	324	24,5%
15-18	103	21,1%	123	23,9%	82	25,5%	308	23,3%
Meer dan 18 uur	11	2,3%	13	2,5%	12	3,8%	36	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>487</b>	<b>100,0%</b>	<b>513</b>	<b>100,0%</b>	<b>322</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 323</b>	



p = 58,0% ; chi2 = 6,60 ; ddl = 8 (NS)

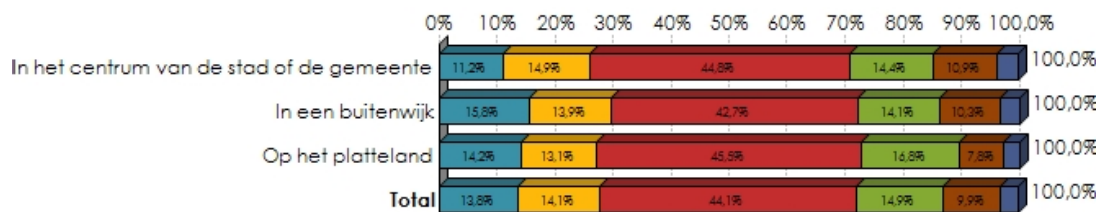
### U woont ... ?

Hoeveel keer gaat u naar een postkantoor?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Nooit	82	11,2%	129	15,8%	77	14,2%	288	13,8%



Één keer per jaar of minder	109	14,9%	114	13,9%	71	13,1%	294	14,1%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	327	44,8%	349	42,7%	246	45,5%	923	44,1%
Één keer per maand	105	14,4%	116	14,1%	91	16,8%	312	14,9%
Meerdere keren per maand	80	10,9%	85	10,3%	42	7,8%	206	9,9%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	28	3,8%	26	3,2%	14	2,6%	68	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>541</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 18,6% ; chi2 = 13,72 ; ddl = 10 (NS)

### U woont ... ?

#### En hoeveel keer gaat u naar een postpunt?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Nooit	447	61,2%	487	59,5%	350	64,8%	1 285	61,5%
Één keer per jaar of minder	68	9,3%	71	8,7%	41	7,7%	180	8,6%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	128	17,5%	137	16,7%	94	17,5%	359	17,2%
Één keer per maand	36	4,9%	60	7,3%	35	6,5%	131	6,2%
Meerdere keren per maand	36	5,0%	43	5,2%	10	1,9%	89	4,3%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	17	2,3%	21	2,6%	9	1,6%	47	2,2%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>540</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 6,2% ; chi2 = 17,59 ; ddl = 10 (PS)

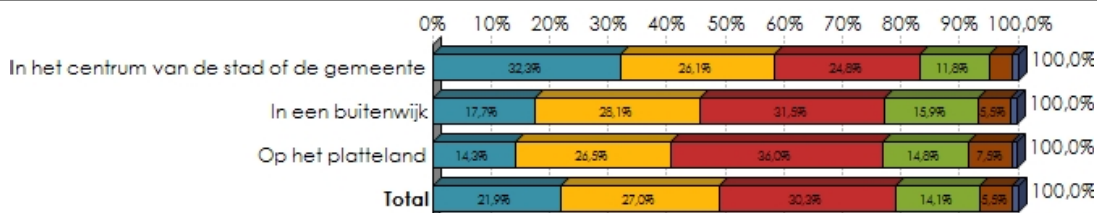
### U woont ... ?

#### U zou het postkantoor dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	236	32,3%	145	17,7%	77	14,3%	458	21,9%
Eerder dichtbijgelegen	191	26,1%	230	28,1%	143	26,5%	565	27,0%
Op een redelijke afstand gelegen	182	24,8%	258	31,5%	195	36,0%	634	30,3%



Eerder verafgelegen	86	11,8%	130	15,9%	80	14,8%	296	14,1%
Zeer verafgelegen	30	4,1%	45	5,5%	41	7,5%	116	5,5%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	6	0,9%	11	1,4%	5	0,9%	22	1,1%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>541</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

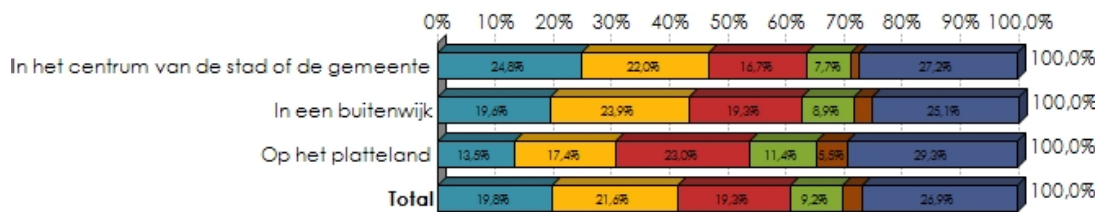


p = <0,1% ; chi2 = 84,09 ; ddl = 10 (TS)

### U woont ... ?

#### U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	181	24,8%	160	19,6%	73	13,5%	414	19,8%
Eerder dichtbijgelegen	161	22,0%	196	23,9%	94	17,4%	451	21,6%
Op een redelijke afstand gelegen	122	16,7%	158	19,3%	124	23,0%	404	19,3%
Eerder verafgelegen	57	7,7%	73	8,9%	62	11,4%	191	9,2%
Zeer verafgelegen	11	1,5%	26	3,2%	30	5,5%	67	3,2%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	199	27,2%	205	25,1%	158	29,3%	563	26,9%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>541</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 55,37 ; ddl = 10 (TS)

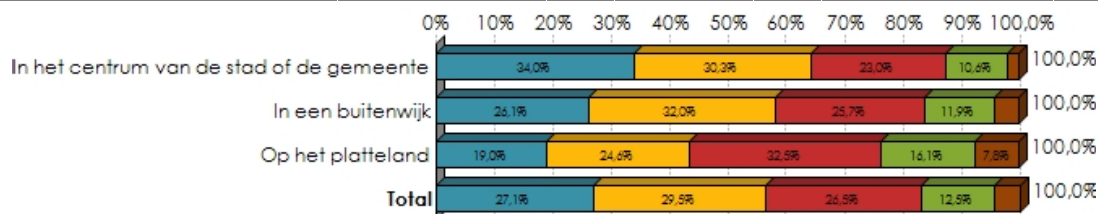
### U woont ... ?

#### U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	181	34,0%	160	26,1%	73	19,0%	414	27,1%
Eerder dichtbijgelegen	161	30,3%	196	32,0%	94	24,6%	451	29,5%
Op een redelijke afstand gelegen	122	23,0%	158	25,7%	124	32,5%	404	26,5%
Eerder verafgelegen	57	10,6%	73	11,9%	62	16,1%	191	12,5%
Zeer verafgelegen	11	2,1%	26	4,2%	30	7,8%	67	4,4%

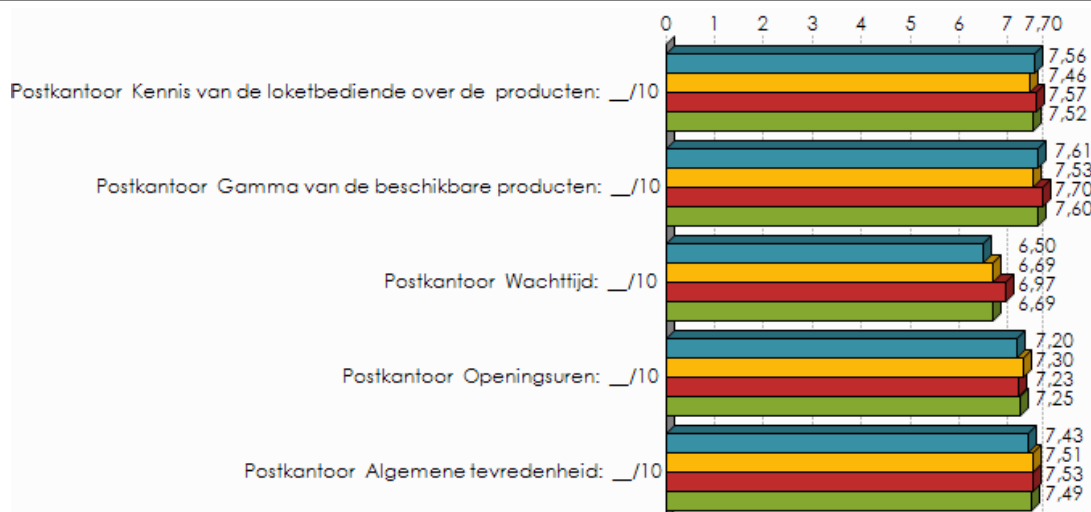


Totaal	532	100,0%	613	100,0%	382	100,0%	1 527
--------	-----	--------	-----	--------	-----	--------	-------



p = <0,1% ; chi2 = 53,49 ; ddl = 8 (TS)

	In het centrum van de stad of de gemeente	In een buitenwijk	Op het platteland	Totaal
Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	7,56	7,46	7,57	7,52
Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: __/10	7,61	7,53	7,70	7,60
Postkantoor Wachtijd: __/10	6,50	6,69	6,97	6,69
Postkantoor Openingsuren: __/10	7,20	7,30	7,23	7,25
Postkantoor Algemene tevredenheid: __/10	7,43	7,51	7,53	7,49
<b>Totaal</b>	<b>7,26</b>	<b>7,30</b>	<b>7,40</b>	<b>7,31</b>



U woont ... ? / Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = 36,2% ; F = 1,02 (NS)

U woont ... ? / Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = 16,0% ; F = 1,82 (NS)

U woont ... ? / Postkantoor Wachtijd: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 7,47 (TS)

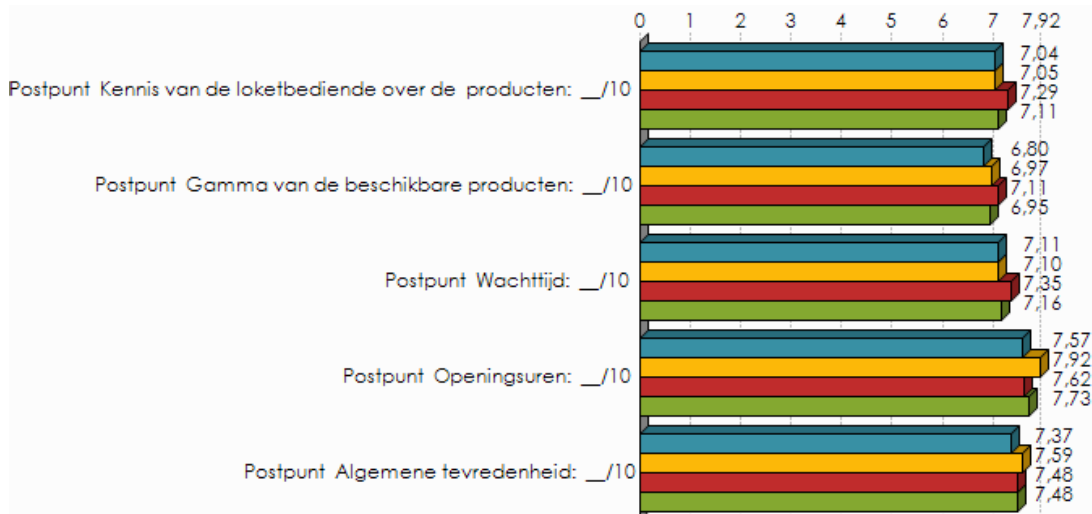
U woont ... ? / Postkantoor Openingsuren: \_\_/10 p = 56,9% ; F = 0,57 (NS)

U woont ... ? / Postkantoor Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = 46,2% ; F = 0,78 (NS)

	In het centrum van de stad of de gemeente	In een buitenwijk	Op het platteland	Totaal
Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	7,04	7,05	7,29	7,11
Postpunt Gamma van de beschikbare producten: __/10	6,80	6,97	7,11	6,95
Postpunt Wachtijd: __/10	7,11	7,10	7,35	7,16



Postpunt Openingsuren: __/10	7,57	7,92	7,62	7,73
Postpunt Algemene tevredenheid: __/10	7,37	7,59	7,48	7,48
<b>Totaal</b>	<b>7,18</b>	<b>7,33</b>	<b>7,37</b>	<b>7,28</b>



U woont ... ? / Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = 27,2% ; F = 1,30 (NS)

U woont ... ? / Postpunt Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = 19,6% ; F = 1,62 (NS)

U woont ... ? / Postpunt Wachtijd: \_\_/10 p = 31,2% ; F = 1,17 (NS)

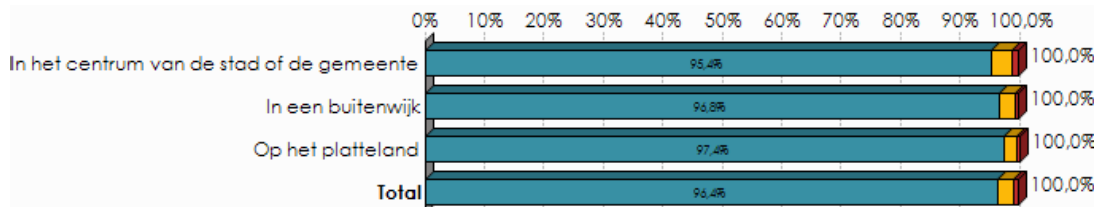
U woont ... ? / Postpunt Openingsuren: \_\_/10 p = 3,6% ; F = 3,32 (S)

U woont ... ? / Postpunt Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = 30,4% ; F = 1,19 (NS)

#### U woont ... ?

Voor het versturen van uw brieven en kaarten, bent u klant van ...?

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Uitsluitend De Post	698	95,4%	792	96,8%	526	97,4%	2 016	96,4%
De Post en van een andere operator (onderneming)	25	3,5%	20	2,4%	12	2,2%	57	2,7%
Uitsluitend een andere operator.	8	1,1%	7	0,8%	2	0,4%	17	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>540</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 36,2% ; chi2 = 4,34 ; ddl = 4 (NS)

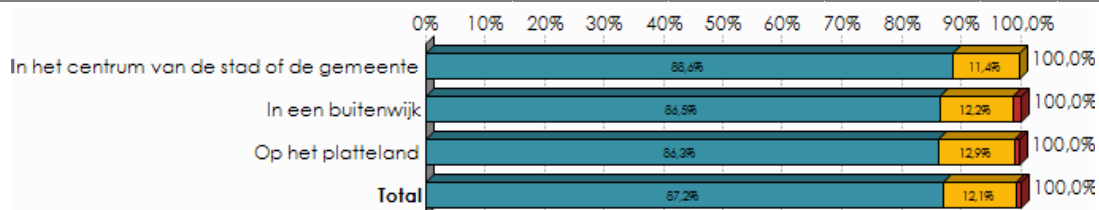
#### U woont ... ?

Voor het versturen van uw pakjes, bent u klant van ...?

	In het centrum van de stad of de gemeente	In een buitenwijk	Op het platteland	Totaal



	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Uitsluitend De Post/Taxipost	223	88,6%	231	86,5%	156	86,3%	610	87,2%
De Post en van een andere operator (onderneming)	29	11,4%	33	12,2%	23	12,9%	85	12,1%
Uitsluitend een andere operator.	0	0,0%	3	1,3%	2	0,8%	5	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>251</b>	<b>100,0%</b>	<b>267</b>	<b>100,0%</b>	<b>181</b>	<b>100,0%</b>	<b>699</b>	



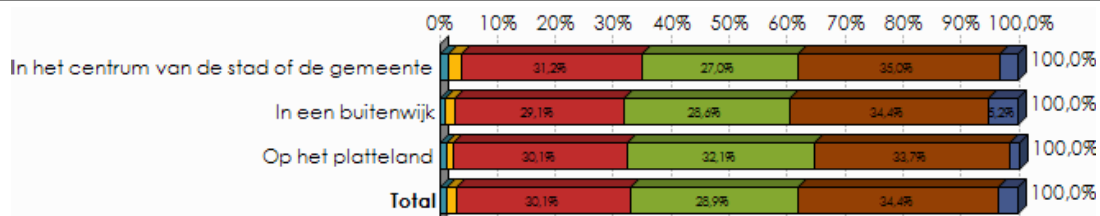
p = 50,5% ; chi2 = 3,32 ; ddl = 4 (X)



**U woont ... ?**

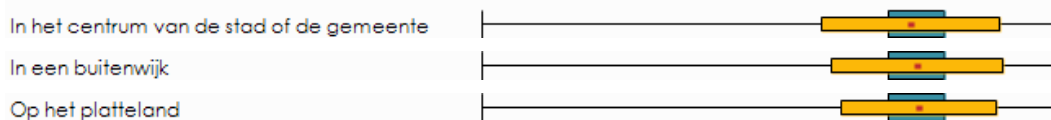
**Wanneer de markt volledig geliberaliseerd zal zijn (vanaf 1 januari 2011), zult u dan klant blijven bij De Post ?**

	In het centrum van de stad of de gemeente		In een buitenwijk		Op het platteland		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Zeker niet	11	1,5%	8	0,9%	7	1,3%	26	1,2%
Eerder niet	16	2,2%	14	1,7%	6	1,2%	36	1,7%
Misschien wel, misschien niet	228	31,2%	238	29,1%	163	30,1%	629	30,1%
Eerder wel	197	27,0%	234	28,6%	174	32,1%	605	28,9%
Zeker wel	256	35,0%	282	34,4%	182	33,7%	720	34,4%
Weet ik niet	23	3,1%	43	5,2%	9	1,6%	74	3,6%
<b>Totaal</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>	<b>541</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 4,0% ; chi2 = 18,99 ; ddl = 10 (S)

	Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= helemaal niet tevreden) en 10 (= helemaal tevreden) ?		
	Gemiddeld	Std Deviation	Median
In het centrum van de stad of de gemeente	7,40	1,53	8,00
In een buitenwijk	7,51	1,49	8,00
Op het platteland	7,55	1,35	8,00
<b>Totaal</b>	<b>7,48</b>	<b>1,47</b>	<b>8,00</b>

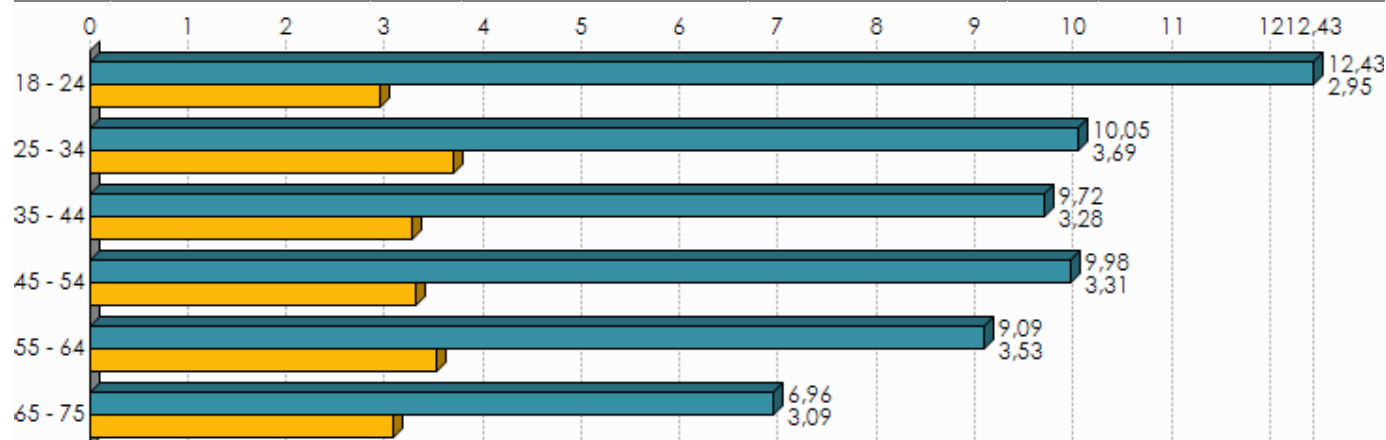


p = 16,0% ; F = 1,82 (NS)



## Kruistabellen volgens leeftijd in categorieën

	Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?				Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
18 - 24	<u>12,43</u>	0	40	10,00	2,95	0	30	1,00
25 - 34	10,05	1	50	10,00	3,69	0	56	2,00
35 - 44	9,72	1	40	10,00	3,28	0	50	2,00
45 - 54	9,98	0	50	10,00	3,31	0	30	2,00
55 - 64	9,09	1	50	7,00	3,53	0	30	2,00
65 - 75	<u>6,96</u>	0	50	5,00	3,09	0	60	2,00



Leeftijd in categorieën / Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 16,44$  (TS)

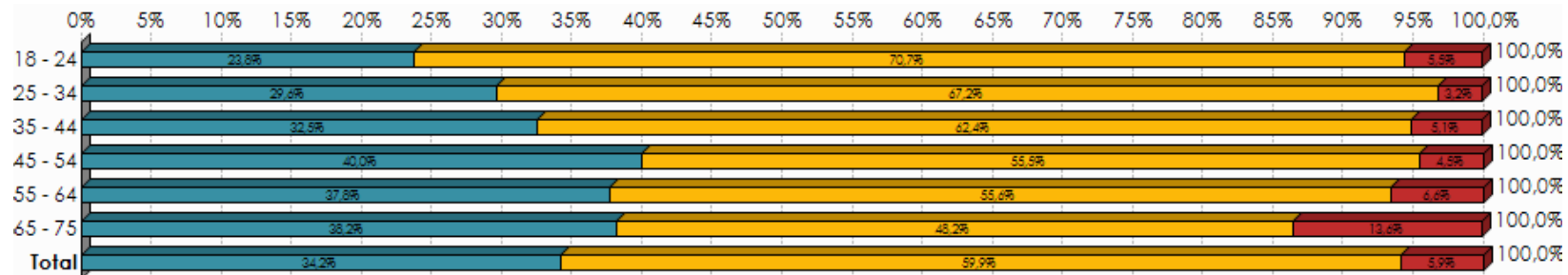
Leeftijd in categorieën / Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?  $p = 43,1\%$  ;  $F = 0,98$  (NS)



### Leeftijd in categorieën

Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Altijd noodzakelijk	38	23,8%	85	29,6%	108	32,5%	133	40,0%	96	37,8%	69	38,2%	528	34,2%
Soms noodzakelijk	112	70,7%	194	67,2%	207	62,4%	184	55,5%	141	55,6%	87	48,2%	925	59,9%
Nooit noodzakelijk	9	5,5%	9	3,2%	17	5,1%	15	4,5%	17	6,6%	24	13,6%	91	5,9%
<b>Totaal</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>	<b>288</b>	<b>100,0%</b>	<b>332</b>	<b>100,0%</b>	<b>331</b>	<b>100,0%</b>	<b>254</b>	<b>100,0%</b>	<b>180</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 544</b>	

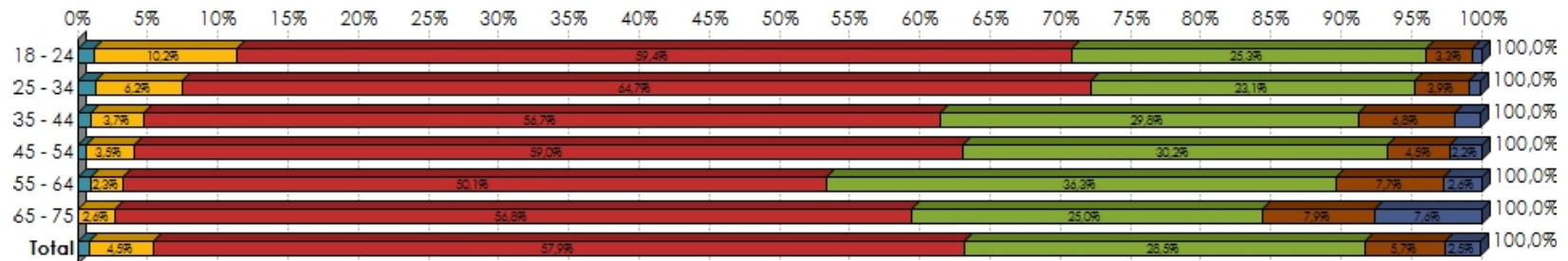


p = <0,1% ; chi2 = 47,61 ; ddl = 10 (TS)

### Leeftijd in categorieën

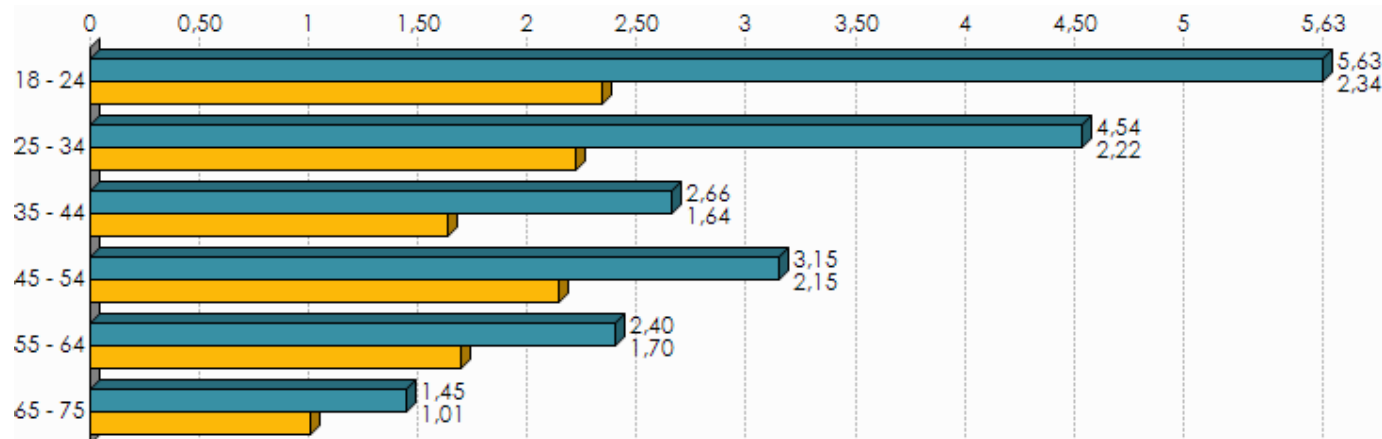
De prijs om een standaardbrief te versturen bedraagt 59 cent. Vindt u dat ... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel goedkoop	3	1,2%	5	1,4%	4	1,0%	2	0,6%	3	1,0%	0	0,0%	18	0,9%
Eerder goedkoop	25	10,2%	23	6,2%	16	3,7%	15	3,5%	8	2,3%	7	2,6%	94	4,5%
Correct	145	59,4%	243	64,7%	245	56,7%	247	59,0%	169	50,1%	160	56,8%	1 210	57,9%
Eerder duur	62	25,3%	87	23,1%	129	29,8%	126	30,2%	122	36,3%	71	25,0%	597	28,5%
Heel duur	8	3,3%	15	3,9%	29	6,8%	19	4,5%	26	7,7%	22	7,9%	119	5,7%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	1	0,6%	3	0,8%	8	1,9%	9	2,2%	9	2,6%	22	7,6%	53	2,5%
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 101,87 ; ddl = 25 (TS)

	Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis?				Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
18 - 24	5,63	0	50	3,00	2,34	0	60	0,38
25 - 34	4,54	0	40	3,00	2,22	0	25	1,00
35 - 44	2,66	0	24	2,00	1,64	0	25	1,00
45 - 54	3,15	0	50	2,00	2,15	0	40	1,00
55 - 64	2,40	0	50	2,00	1,70	0	40	1,00
65 - 75	1,45	0	20	1,00	1,01	0	20	0,00



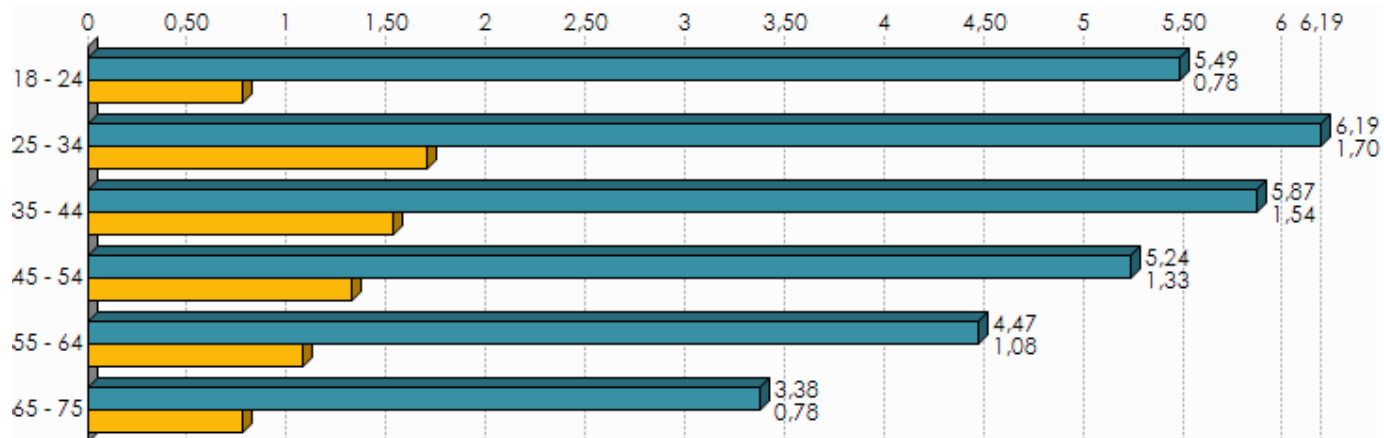
Leeftijd in categorieën / Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis? p = <0,1% ; F



= 29,24 (TS)

Leeftijd in categorieën / Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar? p = <0,1% ; F = 6,21 (TS)

	Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?				Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
18 - 24	5,49	0	50	4,00	0,78	0	20	0,00
25 - 34	6,19	0	90	4,00	1,70	0	30	0,00
35 - 44	5,87	0	52	3,00	1,54	0	60	0,00
45 - 54	5,24	0	58	3,00	1,33	0	30	0,00
55 - 64	4,47	0	60	2,00	1,08	0	18	0,00
65 - 75	3,38	0	40	1,00	0,78	0	20	0,00



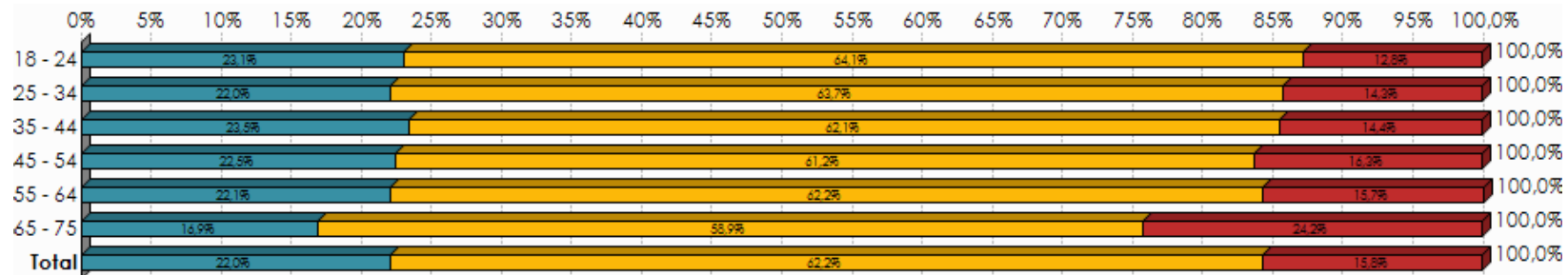
Leeftijd in categorieën / Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ? p = <0,1% ; F = 6,11 (TS)

Leeftijd in categorieën / Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ? p = <0,1% ; F = 4,40 (TS)



**Leeftijd in categorieën**  
**Voor u persoonlijk is het feit dat een pakje dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?**

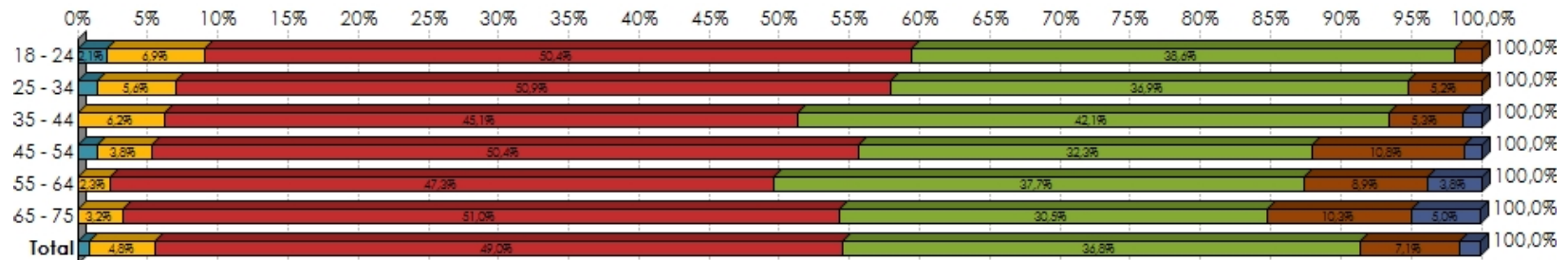
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Altijd noodzakelijk	15	23,1%	35	22,0%	34	23,5%	31	22,5%	23	22,1%	11	16,9%	149	22,0%
Soms noodzakelijk	42	64,1%	101	63,7%	90	62,1%	84	61,2%	65	62,2%	38	58,9%	420	62,2%
Nooit noodzakelijk	8	12,8%	23	14,3%	21	14,4%	22	16,3%	16	15,7%	16	24,2%	106	15,8%
<b>Totaal</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>	<b>159</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>137</b>	<b>100,0%</b>	<b>104</b>	<b>100,0%</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	



p = 90,0% ; chi2 = 4,86 ; ddl = 10 (NS)

**Leeftijd in categorieën**  
**De prijs om een standaard pakket te versturen bedraagt 5,50 euro. Vindt u dat ... ?**

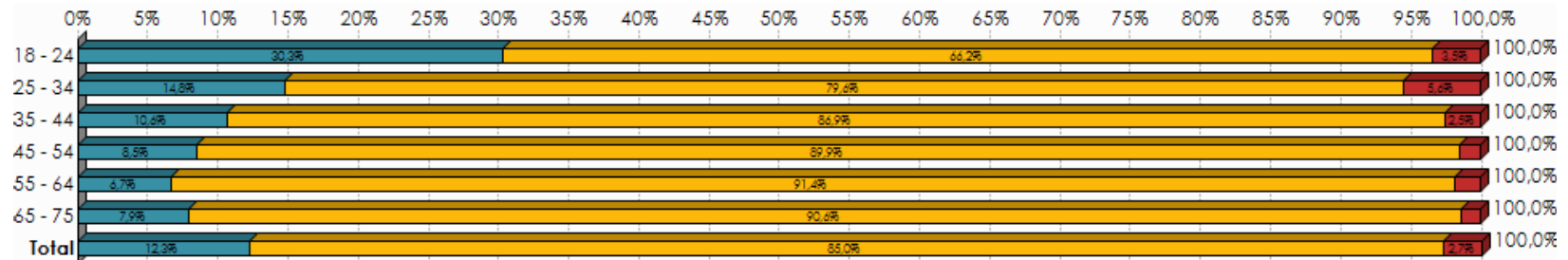
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel goedkoop	1	2,1%	2	1,4%	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,8%
Eerder goedkoop	5	6,9%	9	5,6%	9	6,2%	5	3,8%	2	2,3%	2	3,2%	32	4,8%
Correct	33	50,4%	81	50,9%	66	45,1%	69	50,4%	49	47,3%	33	51,0%	331	49,0%
Eerder duur	25	38,6%	59	36,9%	61	42,1%	44	32,3%	39	37,7%	20	30,5%	248	36,8%
Heel duur	1	1,9%	8	5,2%	8	5,3%	15	10,8%	9	8,9%	7	10,3%	48	7,1%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	0	0,0%	0	0,0%	2	1,3%	2	1,2%	4	3,8%	3	5,0%	11	1,6%
<b>Totaal</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>	<b>159</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>137</b>	<b>100,0%</b>	<b>104</b>	<b>100,0%</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	



p = 17,0% ; chi2 = 31,61 ; ddl = 25 (X)

**Leeftijd in categorieën**  
**De post wordt momenteel 5 keer per week (elke werkdag) verdeeld in de brievenbussen. U vindt deze frequentie .... ?**

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Van geen belang voor u	74	30,3%	56	14,8%	46	10,6%	36	8,5%	23	6,7%	22	7,9%	257	12,3%
Aangepast aan uw behoeften	162	66,2%	299	79,6%	376	86,9%	376	89,9%	307	91,4%	256	90,6%	1 777	85,0%
Niet aangepast aan uw behoeften	8	3,5%	21	5,6%	11	2,5%	6	1,5%	6	1,9%	4	1,5%	57	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

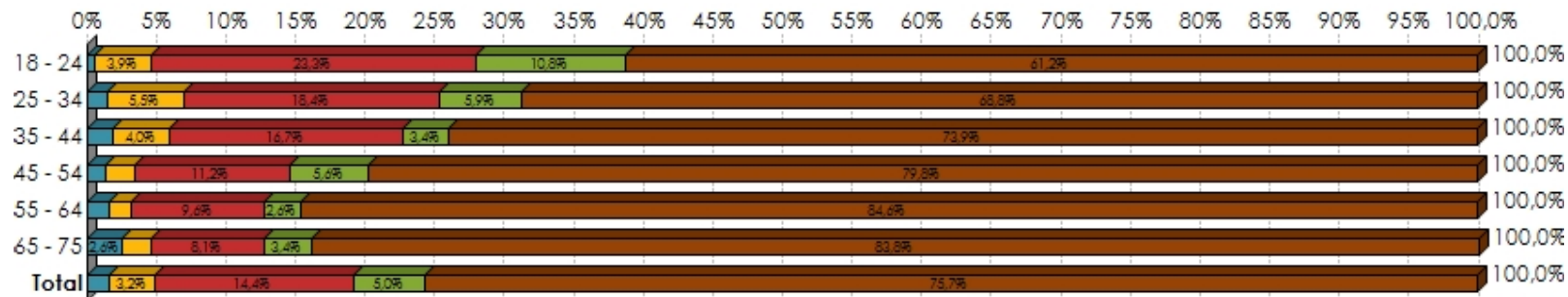


p = 0,0% ; chi2 = 117,41 ; ddl = 10 (TS)



**Leeftijd in categorieën**  
**Hoeveel (werk)dagen per week moet de post voor u minimaal verdeeld worden ?**

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
1	2	0,6%	6	1,5%	8	1,9%	6	1,4%	6	1,7%	7	2,6%	35	1,7%
2	10	3,9%	21	5,5%	17	4,0%	8	2,0%	5	1,6%	6	2,0%	67	3,2%
3	57	23,3%	69	18,4%	72	16,7%	47	11,2%	32	9,6%	23	8,1%	300	14,4%
4	27	10,8%	22	5,9%	15	3,4%	24	5,6%	9	2,6%	10	3,4%	105	5,0%
5	150	61,2%	259	68,8%	320	73,9%	334	79,8%	285	84,6%	237	83,8%	1 583	75,7%
Totaal	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	



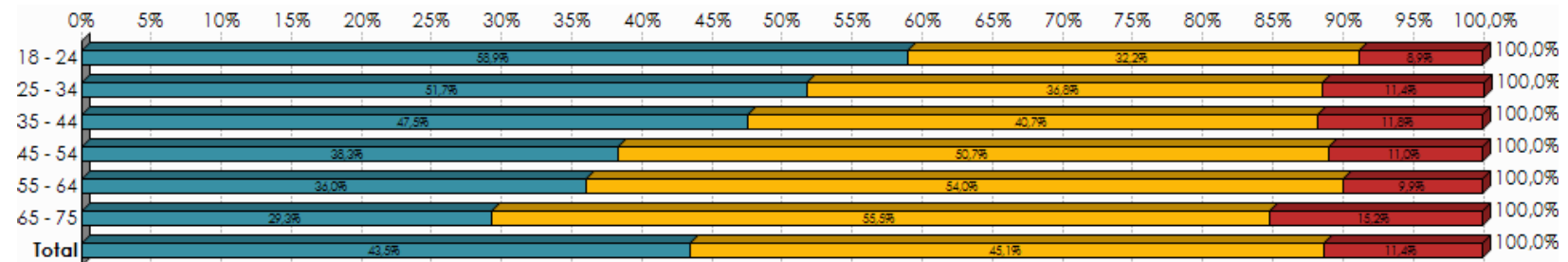
p = <0,1% ; chi2 = 93,51 ; ddl = 20 (TS)



### Leeftijd in categorieën

Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post bij u thuis wordt bezorgd is ... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Van geen belang voor u	144	58,9%	194	51,7%	206	47,5%	160	38,3%	121	36,0%	83	29,3%	908	43,5%
Aangepast aan uw behoeften	79	32,2%	139	36,8%	176	40,7%	212	50,7%	182	54,0%	157	55,5%	944	45,1%
Niet aangepast aan uw behoeften	22	8,9%	43	11,4%	51	11,8%	46	11,0%	33	9,9%	43	15,2%	238	11,4%
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

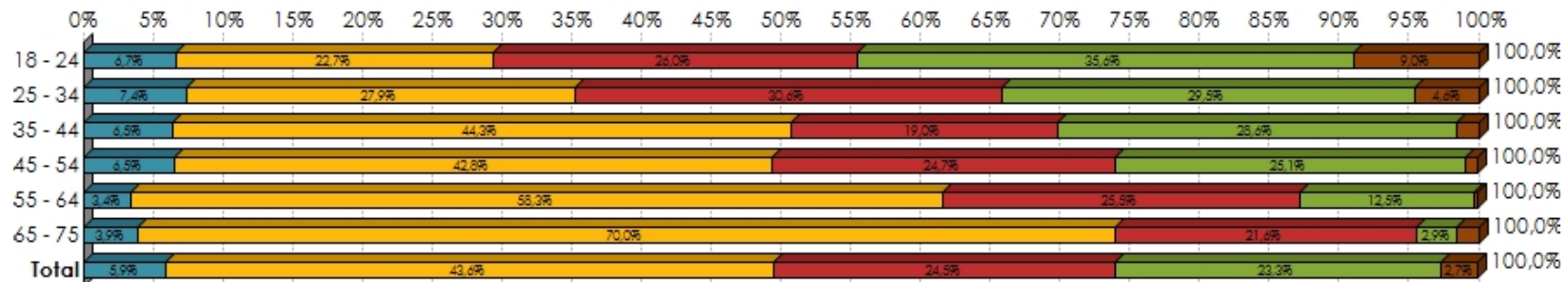


p = <0,1% ; chi2 = 78,65 ; ddl = 10 (TS)

### Leeftijd in categorieën

Op welk uur moet uw post voor u ten laatste toekomen ?

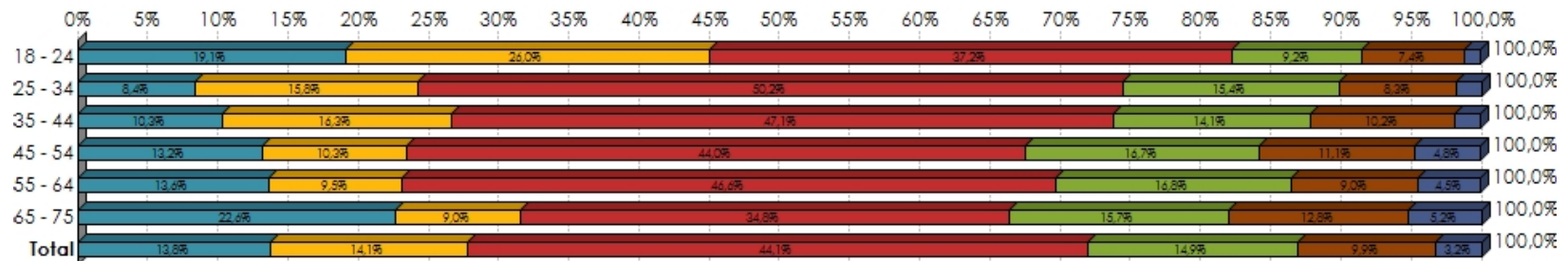
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Minder dan 9 uur	11	6,7%	18	7,4%	19	6,5%	17	6,5%	7	3,4%	6	3,9%	78	5,9%
9-12	37	22,7%	69	27,9%	127	44,3%	110	42,8%	120	58,3%	114	70,0%	577	43,6%
12-15	43	26,0%	76	30,6%	54	19,0%	63	24,7%	53	25,5%	35	21,6%	324	24,5%
15-18	58	35,6%	73	29,5%	82	28,6%	64	25,1%	26	12,5%	5	2,9%	308	23,3%
Meer dan 18 uur	15	9,0%	11	4,6%	5	1,6%	2	0,9%	1	0,4%	2	1,5%	36	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>164</b>	<b>100,0%</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>	<b>286</b>	<b>100,0%</b>	<b>256</b>	<b>100,0%</b>	<b>207</b>	<b>100,0%</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 323</b>	



p = 0,0% ; chi2 = 173,03 ; ddl = 20 (TS)

**Leeftijd in categorieën**  
**Hoeveel keer gaat u naar een postkantoor?**

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Nooit	47	19,1%	32	8,4%	45	10,3%	55	13,2%	46	13,6%	64	22,6%	288	13,8%
Één keer per jaar of minder	64	26,0%	59	15,8%	70	16,3%	43	10,3%	32	9,5%	25	9,0%	294	14,1%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	91	37,2%	189	50,2%	204	47,1%	184	44,0%	157	46,6%	98	34,8%	923	44,1%
Één keer per maand	23	9,2%	58	15,4%	61	14,1%	70	16,7%	57	16,8%	44	15,7%	312	14,9%
Meerdere keren per maand	18	7,4%	31	8,3%	44	10,2%	46	11,1%	30	9,0%	36	12,8%	206	9,9%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	3	1,2%	7	1,8%	8	1,9%	20	4,8%	15	4,5%	15	5,2%	68	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

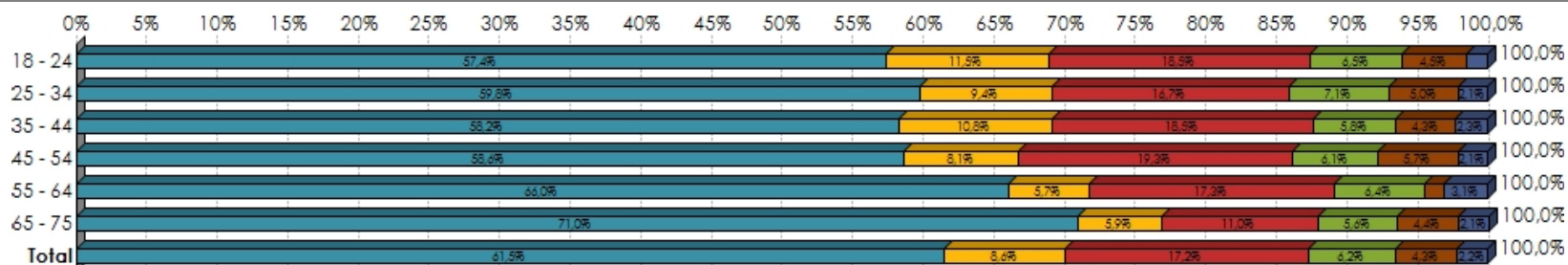


p = <0,1% ; chi2 = 116,15 ; ddl = 25 (TS)



**Leeftijd in categorieën**  
**En hoeveel keer gaat u naar een postpunt?**

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Nooit	140	57,4%	225	59,8%	252	58,2%	245	58,6%	222	66,0%	201	71,0%	1 285	61,5%
Eén keer per jaar of minder	28	11,5%	35	9,4%	47	10,8%	34	8,1%	19	5,7%	17	5,9%	180	8,6%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	45	18,5%	63	16,7%	80	18,5%	81	19,3%	58	17,3%	31	11,0%	359	17,2%
Eén keer per maand	16	6,5%	27	7,1%	25	5,8%	25	6,1%	22	6,4%	16	5,6%	131	6,2%
Meerdere keren per maand	11	4,5%	19	5,0%	18	4,3%	24	5,7%	5	1,4%	12	4,4%	89	4,3%
Eén of meerdere keren per week (dus wekelijks)	4	1,5%	8	2,1%	10	2,3%	9	2,1%	10	3,1%	6	2,1%	47	2,2%
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



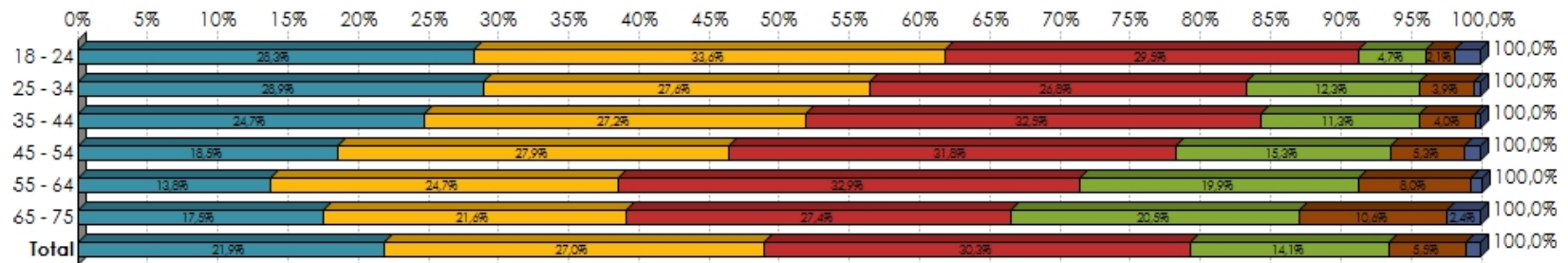
p = 4,8% ; chi2 = 37,83 ; ddl = 25 (S)

**Leeftijd in categorieën**  
**U zou het postkantoor dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	69	28,3%	109	28,9%	107	24,7%	78	18,5%	46	13,8%	49	17,5%	458	21,9%
Eerder dichtbijgelegen	82	33,6%	104	27,6%	118	27,2%	117	27,9%	83	24,7%	61	21,6%	565	27,0%
Op een redelijke afstand gelegen	72	29,5%	101	26,8%	140	32,5%	133	31,8%	111	32,9%	77	27,4%	634	30,3%
Eerder verafgelegen	12	4,7%	46	12,3%	49	11,3%	64	15,3%	67	19,9%	58	20,5%	296	14,1%
Zeer verafgelegen	5	2,1%	15	3,9%	17	4,0%	22	5,3%	27	8,0%	30	10,6%	116	5,5%



Weet ik niet / ik weet het niet liggen	5	1,9%	2	0,5%	2	0,4%	5	1,2%	2	0,7%	7	2,4%	22	1,1%
Totaal	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	

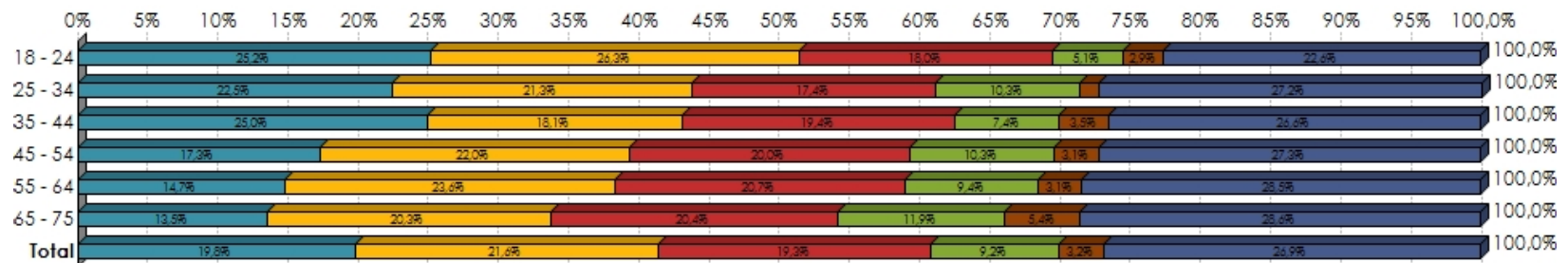


p = <0,1% ; chi2 = 111,96 ; ddl = 25 (TS)



**Leeftijd in categorieën**  
**U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	62	25,2%	85	22,5%	108	25,0%	72	17,3%	50	14,7%	38	13,5%	414	19,8%
Eerder dichtbijgelegen	64	26,3%	80	21,3%	78	18,1%	92	22,0%	79	23,6%	57	20,3%	451	21,6%
Op een redelijke afstand gelegen	44	18,0%	65	17,4%	84	19,4%	84	20,0%	70	20,7%	58	20,4%	404	19,3%
Eerder verafgelegen	12	5,1%	39	10,3%	32	7,4%	43	10,3%	32	9,4%	34	11,9%	191	9,2%
Zeer verafgelegen	7	2,9%	5	1,4%	15	3,5%	13	3,1%	10	3,1%	15	5,4%	67	3,2%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	55	22,6%	102	27,2%	115	26,6%	114	27,3%	96	28,5%	81	28,6%	563	26,9%
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

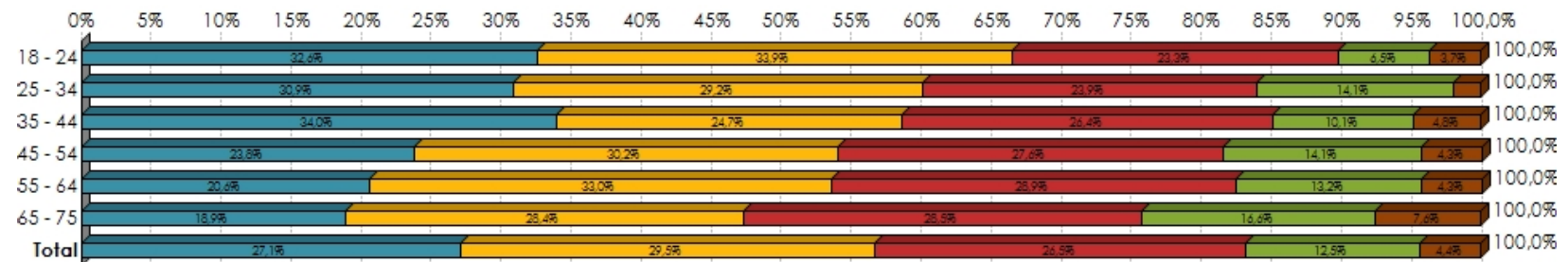


p = 0,3% ; chi2 = 49,38 ; ddl = 25 (TS)



**Leeftijd in categorieën**  
**U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

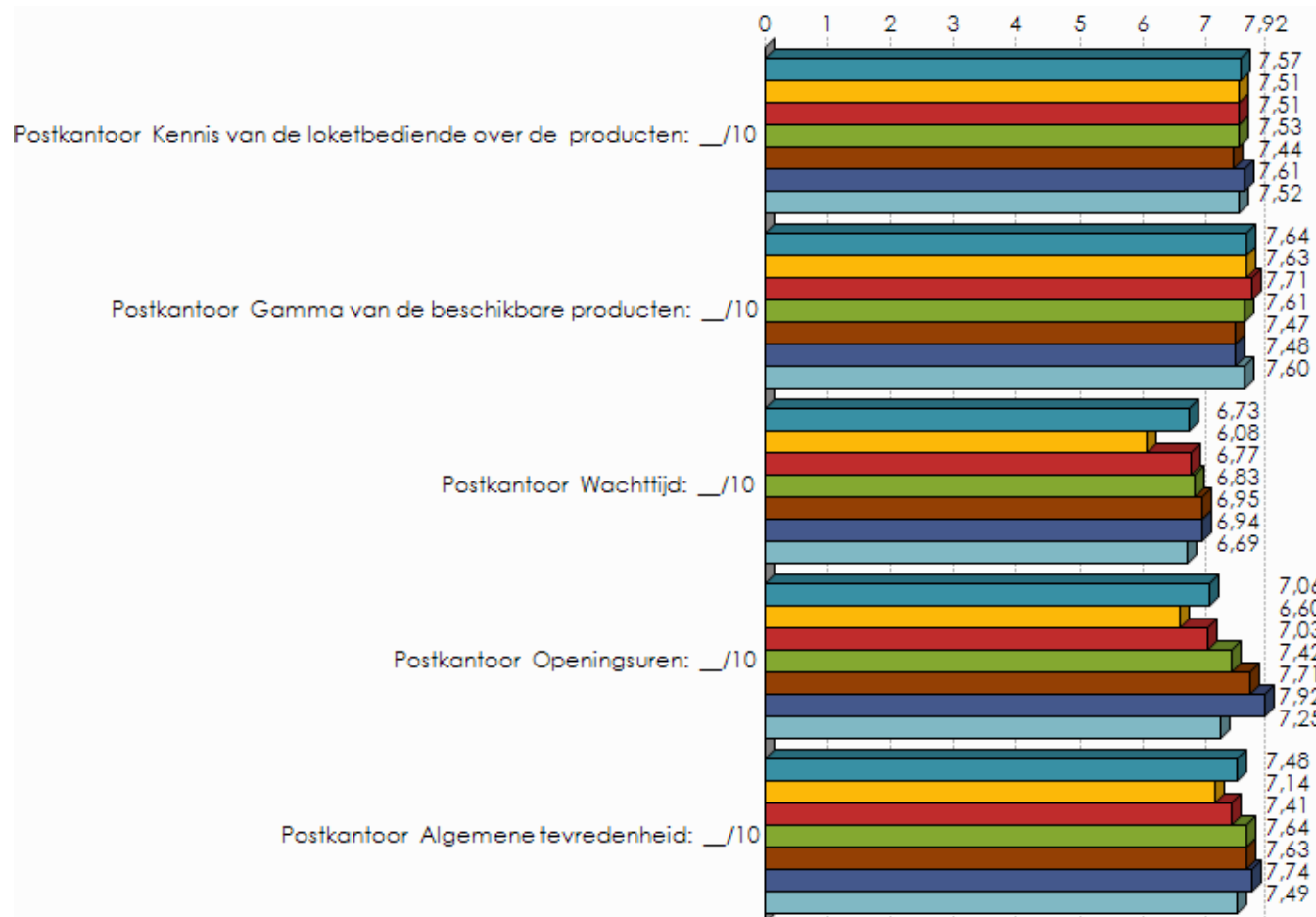
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	62	32,6%	85	30,9%	108	34,0%	72	23,8%	50	20,6%	38	18,9%	414	27,1%
Eerder dichtbijgelegen	64	33,9%	80	29,2%	78	24,7%	92	30,2%	79	33,0%	57	28,4%	451	29,5%
Op een redelijke afstand gelegen	44	23,3%	65	23,9%	84	26,4%	84	27,6%	70	28,9%	58	28,5%	404	26,5%
Eerder verafgelegen	12	6,5%	39	14,1%	32	10,1%	43	14,1%	32	13,2%	34	16,6%	191	12,5%
Zeer verafgelegen	7	3,7%	5	2,0%	15	4,8%	13	4,3%	10	4,3%	15	7,6%	67	4,4%
<b>Totaal</b>	<b>189</b>	<b>100,0%</b>	<b>274</b>	<b>100,0%</b>	<b>318</b>	<b>100,0%</b>	<b>304</b>	<b>100,0%</b>	<b>241</b>	<b>100,0%</b>	<b>202</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 527</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 46,05 ; ddl = 20 (TS)



	Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: _/10	Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: _/10	Postkantoor Wachttijd: _/10	Postkantoor Openingsuren: _/10	Postkantoor Algemene tevredenheid: _/10	Totaal
18 - 24	7,57	7,64	6,73	7,06	7,48	7,29
25 - 34	7,51	7,63	6,08	6,60	7,14	6,99
35 - 44	7,51	7,71	6,77	7,03	7,41	7,29
45 - 54	7,53	7,61	6,83	7,42	7,64	7,40
55 - 64	7,44	7,47	6,95	7,71	7,63	7,44
65 - 75	7,61	7,48	6,94	7,92	7,74	7,54
Totaal	7,52	7,60	6,69	7,25	7,49	7,31



Leeftijd in categorieën / Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = 90,0% ; F = 0,32 (NS)

Leeftijd in categorieën / Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = 29,4% ; F = 1,22 (NS)

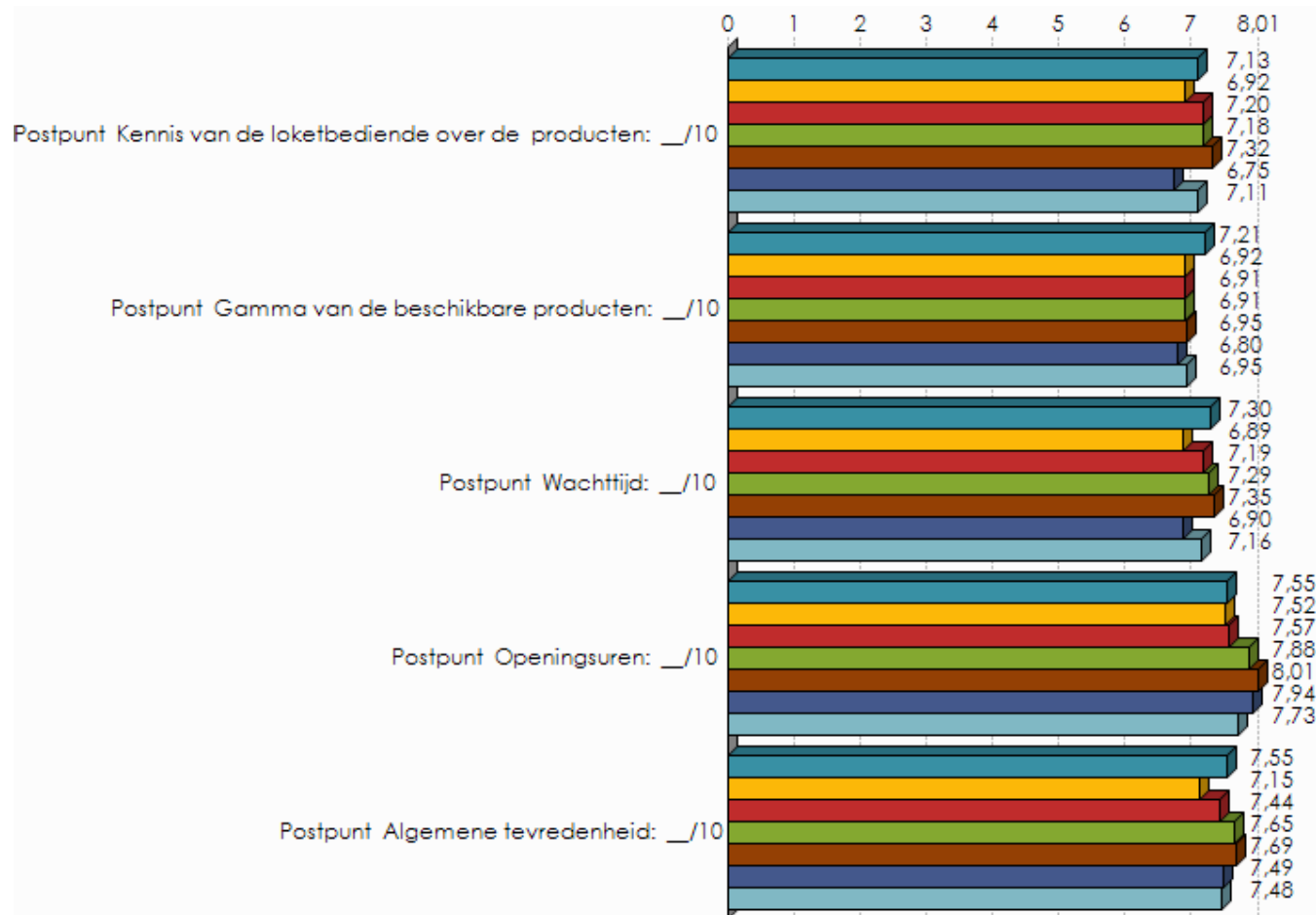
Leeftijd in categorieën / Postkantoor Wachtijd: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 8,78 (TS)

Leeftijd in categorieën / Postkantoor Openingsuren: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 21,98 (TS)

Leeftijd in categorieën / Postkantoor Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 6,45 (TS)



	Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: ___/10	Postpunt Gamma van de beschikbare producten: ___/10	Postpunt Wachtijd: ___/10	Postpunt Openingsuren: ___/10	Postpunt Algemene tevredenheid: ___/10	<b>Totaal</b>
18 - 24	7,13	7,21	7,30	7,55	7,55	7,35
25 - 34	6,92	6,92	6,89	7,52	7,15	7,08
35 - 44	7,20	6,91	7,19	7,57	7,44	7,26
45 - 54	7,18	6,91	7,29	7,88	7,65	7,38
55 - 64	7,32	6,95	7,35	8,01	7,69	7,46
65 - 75	6,75	6,80	6,90	7,94	7,49	7,17
<b>Totaal</b>	<b>7,11</b>	<b>6,95</b>	<b>7,16</b>	<b>7,73</b>	<b>7,48</b>	<b>7,28</b>



Leeftijd in categorieën / Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = 20,5% ; F = 1,45 (NS)

Leeftijd in categorieën / Postpunt Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = 73,4% ; F = 0,56 (NS)

Leeftijd in categorieën / Postpunt Wachtijd: \_\_/10 p = 25,7% ; F = 1,31 (NS)

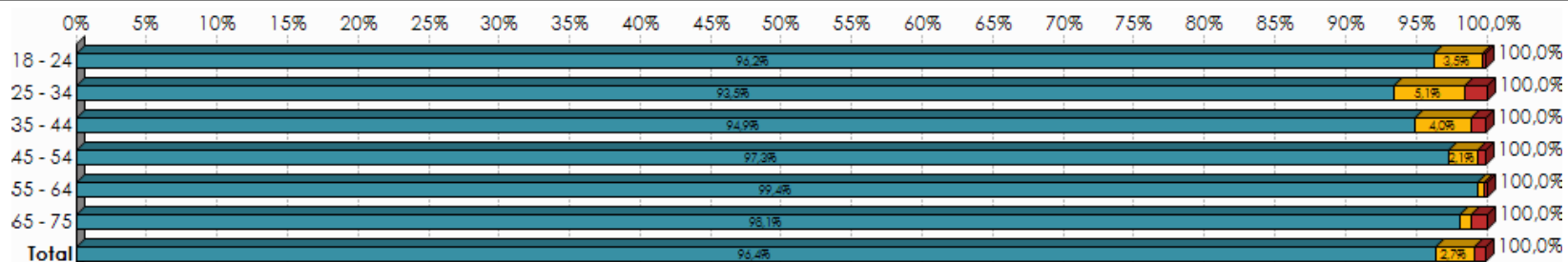
Leeftijd in categorieën / Postpunt Openingsuren: \_\_/10 p = 9,0% ; F = 1,91 (PS)

Leeftijd in categorieën / Postpunt Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = 10,4% ; F = 1,83 (PS)



**Leeftijd in categorieën**  
**Voor het versturen van uw brieven en kaarten, bent u klant van ...?**

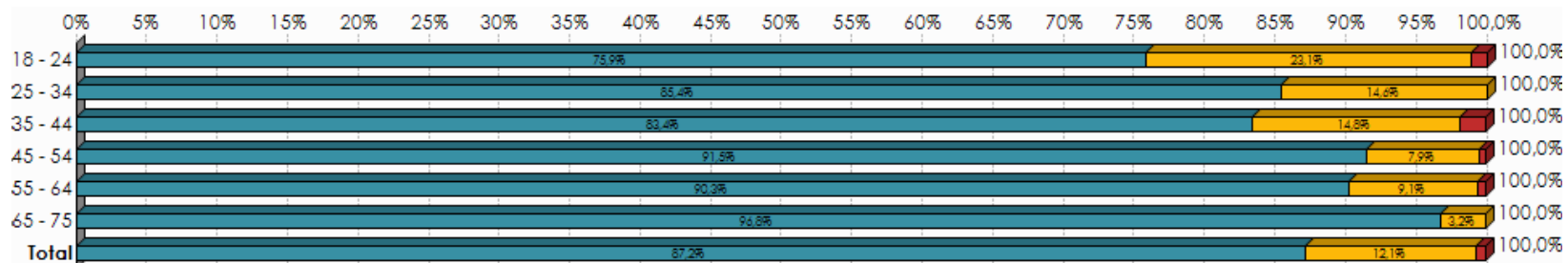
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Uitsluitend De Post	235	96,2%	351	93,5%	411	94,9%	407	97,3%	334	99,4%	277	98,1%	2 016	96,4%
De Post en van een andere operator (onderneming)	9	3,5%	19	5,1%	17	4,0%	9	2,1%	1	0,4%	2	0,8%	57	2,7%
Uitsluitend een andere operator.	1	0,3%	6	1,5%	5	1,1%	2	0,6%	1	0,2%	3	1,1%	17	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 0,2% ; chi2 = 27,85 ; ddl = 10 (X)

**Leeftijd in categorieën**  
**Voor het versturen van uw pakjes, bent u klant van ...?**

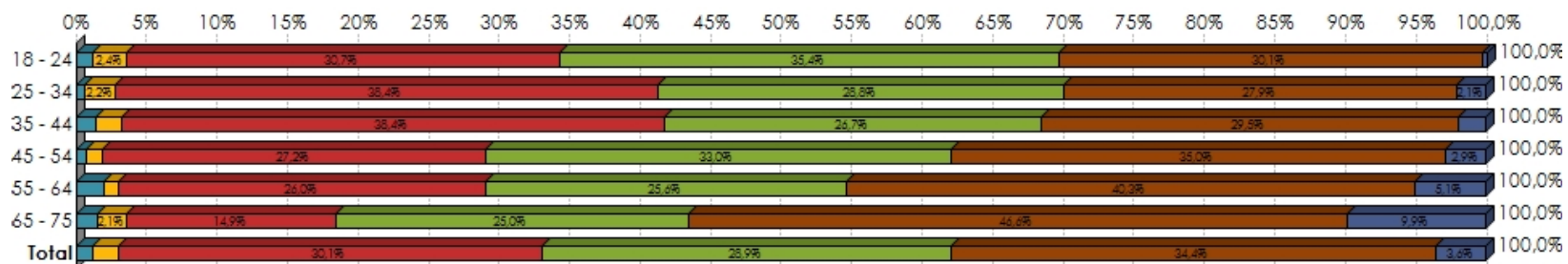
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Uitsluitend De Post/Taxipost	51	75,9%	138	85,4%	124	83,4%	128	91,5%	102	90,3%	67	96,8%	610	87,2%
De Post en van een andere operator (onderneming)	15	23,1%	24	14,6%	22	14,8%	11	7,9%	10	9,1%	2	3,2%	85	12,1%
Uitsluitend een andere operator.	1	1,1%	0	0,0%	3	1,8%	1	0,5%	1	0,7%	0	0,0%	5	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>	<b>699</b>	



p = 1,2% ; chi2 = 22,66 ; ddl = 10 (X)

**Leeftijd in categorieën**  
**Wanneer de markt volledig geliberaliseerd zal zijn (vanaf 1 januari 2011), zult u dan klant blijven bij De Post ?**

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Zeker niet	3	1,2%	2	0,6%	6	1,4%	3	0,8%	7	2,1%	4	1,5%	26	1,2%
Eerder niet	6	2,4%	8	2,2%	8	1,9%	5	1,2%	3	1,0%	6	2,1%	36	1,7%
Misschien wel, misschien niet	75	30,7%	144	38,4%	166	38,4%	114	27,2%	88	26,0%	42	14,9%	629	30,1%
Eerder wel	87	35,4%	108	28,8%	115	26,7%	138	33,0%	86	25,6%	71	25,0%	605	28,9%
Zeker wel	74	30,1%	105	27,9%	128	29,5%	147	35,0%	135	40,3%	132	46,6%	720	34,4%
Weet ik niet	1	0,3%	8	2,1%	9	2,1%	12	2,9%	17	5,1%	28	9,9%	74	3,6%
<b>Totaal</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

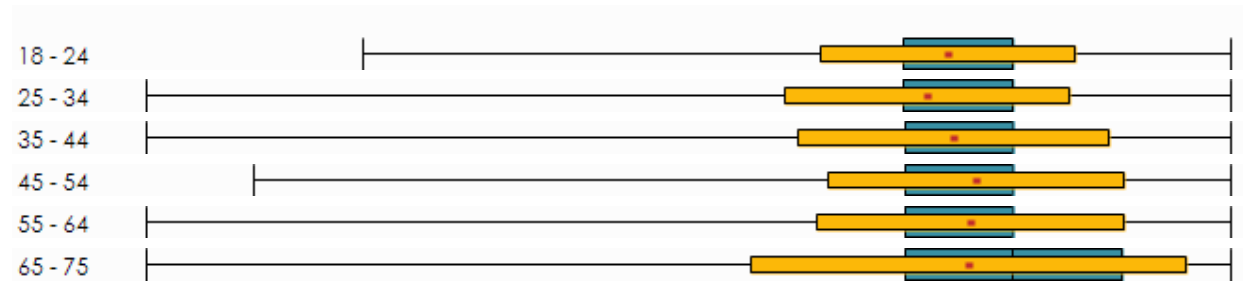


p = <0,1% ; chi2 = 132,55 ; ddl = 25 (TS)

Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een



	cijfer te geven tussen 0 (= helemaal niet tevreden) en 10 (=helemaal tevreden) ?		
	Gemiddeld	Std Deviation	Median
18 - 24	7,39	1,18	7,00
25 - 34	7,20	1,32	7,00
35 - 44	7,45	1,43	8,00
45 - 54	7,66	1,37	8,00
55 - 64	7,60	1,41	8,00
65 - 75	7,59	2,01	8,00
<b>Totaal</b>	<b>7,48</b>	<b>1,47</b>	<b>8,00</b>

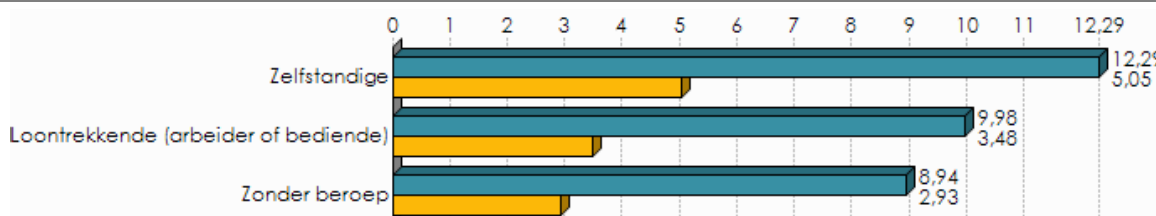


p = <0,1% ; F = 5,05 (TS)



## Kruistabellen volgens beroepsactiviteit

	Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?				Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Zelfstandige	12,29	0	50	10,00	5,05	0	30	2,00
Loontrekkende (arbeider of bediende)	9,98	0	50	10,00	3,48	0	56	2,00
Zonder beroep	8,94	0	50	7,00	2,93	0	60	2,00



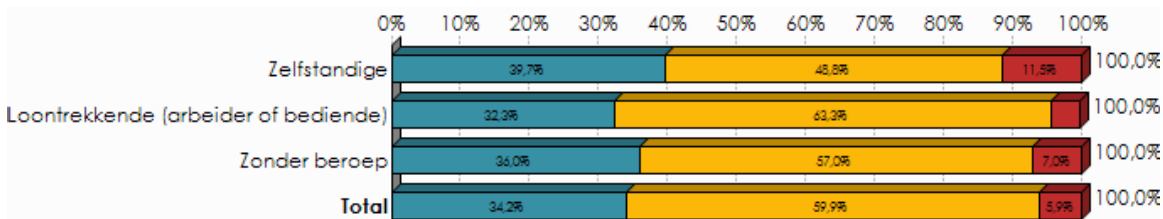
Beroepsactiviteit / Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 14,03$  (TS)

Beroepsactiviteit / Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 11,60$  (TS)

### Beroepsactiviteit

Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Altijd noodzakelijk	40	39,7%	272	32,3%	217	36,0%	528	34,2%
Soms noodzakelijk	49	48,8%	533	63,3%	343	57,0%	925	59,9%
Nooit noodzakelijk	11	11,5%	37	4,4%	42	7,0%	91	5,9%
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>	<b>842</b>	<b>100,0%</b>	<b>602</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 544</b>	



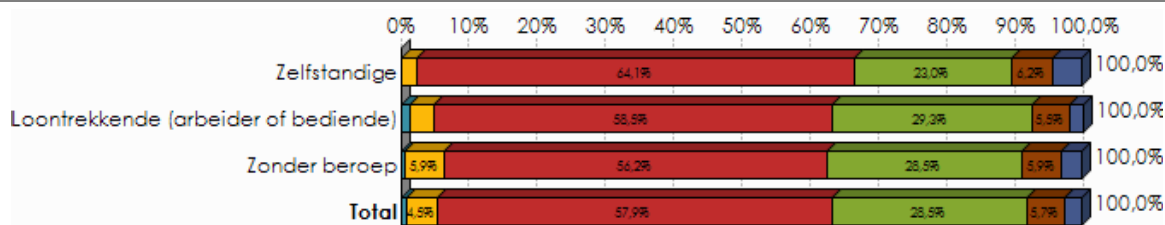
$p = 0,2\%$  ;  $\chi^2 = 16,83$  ;  $ddl = 4$  (TS)



### Beroepsactiviteit

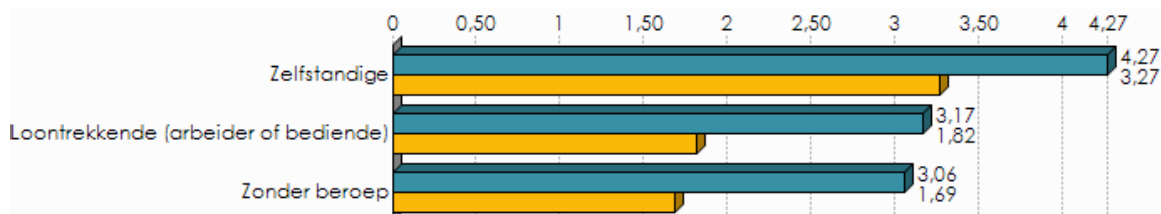
De prijs om een standaardbrief te versturen bedraagt 59 cent. Vindt u dat ... ?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel goedkoop	0	0,0%	13	1,3%	5	0,5%	18	0,9%
Eerder goedkoop	3	2,4%	38	3,6%	52	5,9%	94	4,5%
Correct	82	64,1%	625	58,5%	503	56,2%	1 210	57,9%
Eerder duur	29	23,0%	313	29,3%	255	28,5%	597	28,5%
Heel duur	8	6,2%	59	5,5%	52	5,9%	119	5,7%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	5	4,3%	19	1,8%	28	3,1%	53	2,5%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 4,1% ; chi2 = 18,93 ; ddl = 10 (S)

	Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis?				Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Zelfstandige	4,27	0	30	3,00	3,27	0	40	1,00
Loontrekkende (arbeider of bediende)	3,17	0	50	2,00	1,82	0	60	1,00
Zonder beroep	3,06	0	50	2,00	1,69	0	40	1,00



Beroepsactiviteit / Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis? p = 2,8% ; F = 3,55 (S)

Beroepsactiviteit / Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar? p = <0,1% ; F = 11,83 (TS)



	Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?				Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Zelfstandige	5,28	0	40	3,00	1,52	0	20	0,00
Loontrekkende (arbeider of bediende)	5,67	0	90	3,00	1,51	0	60	0,00
Zonder beroep	4,62	0	60	2,00	0,93	0	21	0,00



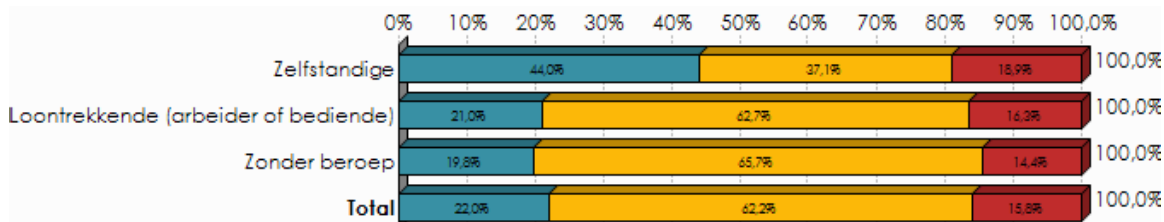
Beroepsactiviteit / Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?  $p = 0,8\%$  ;  $F = 4,81$  (TS)

Beroepsactiviteit / Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 7,69$  (TS)

### Beroepsactiviteit

Voor u persoonlijk is het feit dat een pakje dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Altijd noodzakelijk	19	44,0%	80	21,0%	50	19,8%	149	22,0%
Soms noodzakelijk	16	37,1%	238	62,7%	166	65,7%	420	62,2%
Nooit noodzakelijk	8	18,9%	62	16,3%	37	14,4%	106	15,8%
<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>379</b>	<b>100,0%</b>	<b>253</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	



$p = 0,4\%$  ;  $\chi^2 = 15,66$  ;  $ddl = 4$  (TS)

### Beroepsactiviteit

De prijs om een standaard pakket te versturen bedraagt 5,50 euro. Vindt u dat ... ?



	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel goedkoop	2	4,6%	1	0,3%	2	1,0%	6	0,8%
Eerder goedkoop	3	6,7%	19	4,9%	11	4,2%	32	4,8%
Correct	20	46,4%	178	46,9%	133	52,5%	331	49,0%
Eerder duur	14	33,4%	148	39,0%	86	34,0%	248	36,8%
Heel duur	4	8,9%	29	7,7%	15	5,8%	48	7,1%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	0	0,0%	4	1,2%	6	2,5%	11	1,6%
<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>379</b>	<b>100,0%</b>	<b>253</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	

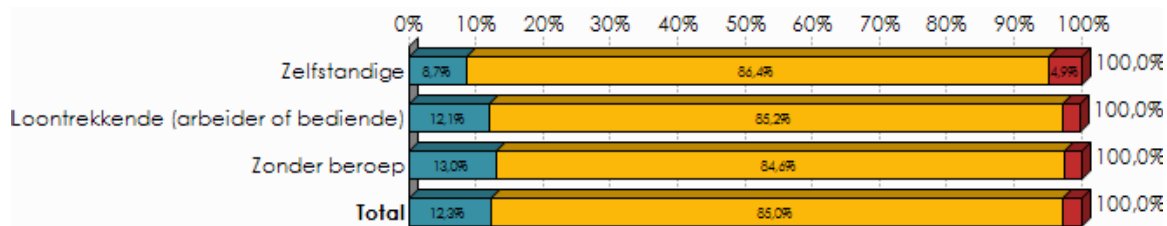


p = 13,5% ; chi2 = 14,92 ; ddl = 10 (X)

#### Beroepsactiviteit

De post wordt momenteel 5 keer per week (elke werkdag) verdeeld in de brievenbussen. U vindt deze frequentie .... ?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Van geen belang voor u	11	8,7%	129	12,1%	117	13,0%	257	12,3%
Aangepast aan uw behoeften	110	86,4%	910	85,2%	757	84,6%	1 777	85,0%
Niet aangepast aan uw behoeften	6	4,9%	30	2,8%	21	2,4%	57	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



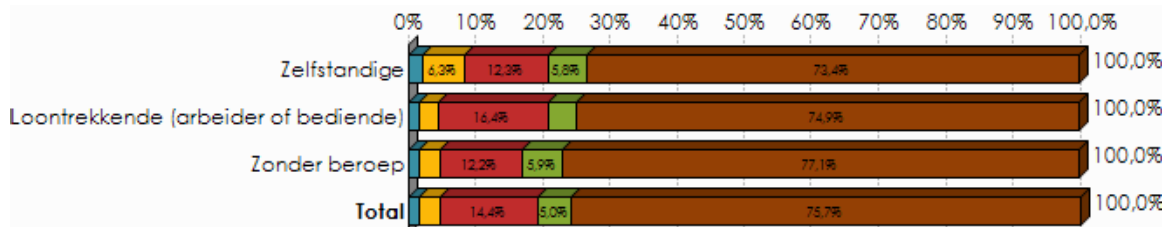
p = 36,0% ; chi2 = 4,36 ; ddl = 4 (NS)

#### Beroepsactiviteit

Hoeveel (werk)dagen per week moet de post voor u minimaal verdeeld worden ?



	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
1	3	2,3%	18	1,7%	14	1,6%	35	1,7%
2	8	6,3%	30	2,8%	29	3,2%	67	3,2%
3	16	12,3%	175	16,4%	110	12,2%	300	14,4%
4	7	5,8%	46	4,3%	52	5,9%	105	5,0%
5	94	73,4%	800	74,9%	690	77,1%	1 583	75,7%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

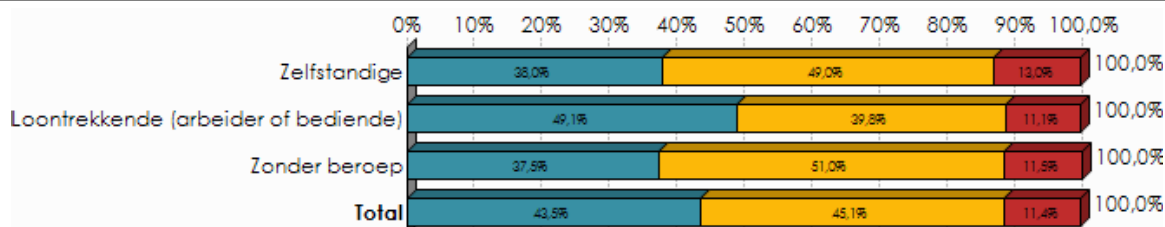


p = 8,7% ; chi2 = 13,81 ; ddl = 8 (PS)

#### Beroepsactiviteit

Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post bij u thuis wordt bezorgd is ... ?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Van geen belang voor u	48	38,0%	524	49,1%	335	37,5%	908	43,5%
Aangepast aan uw behoeften	62	49,0%	425	39,8%	457	51,0%	944	45,1%
Niet aangepast aan uw behoeften	17	13,0%	119	11,1%	103	11,5%	238	11,4%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 30,54 ; ddl = 4 (TS)

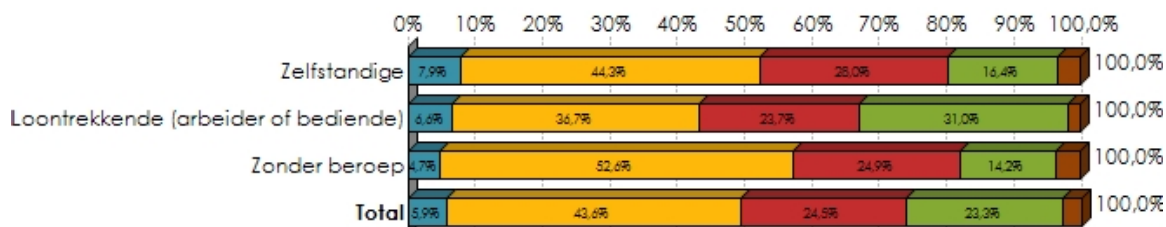
#### Beroepsactiviteit

Op welk uur moet uw post voor u ten laatste toekomen ?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.



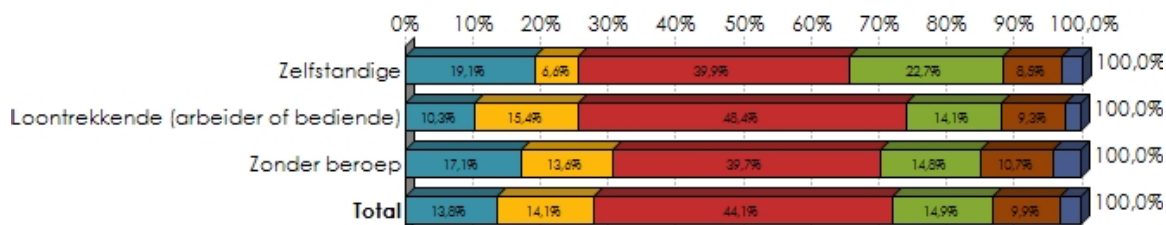
9-12	35	44,3%	258	36,7%	284	52,6%	577	43,6%
12-15	22	28,0%	167	23,7%	134	24,9%	324	24,5%
15-18	13	16,4%	218	31,0%	76	14,2%	308	23,3%
Meer dan 18 uur	3	3,4%	14	2,0%	20	3,7%	36	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>	<b>703</b>	<b>100,0%</b>	<b>539</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 323</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 63,52 ; ddl = 8 (TS)

### Beroepsactiviteit Hoeveel keer gaat u naar een postkantoor?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Nooit	24	19,1%	110	10,3%	153	17,1%	288	13,8%
Één keer per jaar of minder	8	6,6%	164	15,4%	121	13,6%	294	14,1%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	51	39,9%	517	48,4%	355	39,7%	923	44,1%
Één keer per maand	29	22,7%	150	14,1%	133	14,8%	312	14,9%
Meerdere keren per maand	11	8,5%	99	9,3%	96	10,7%	206	9,9%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	4	3,1%	27	2,5%	37	4,1%	68	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



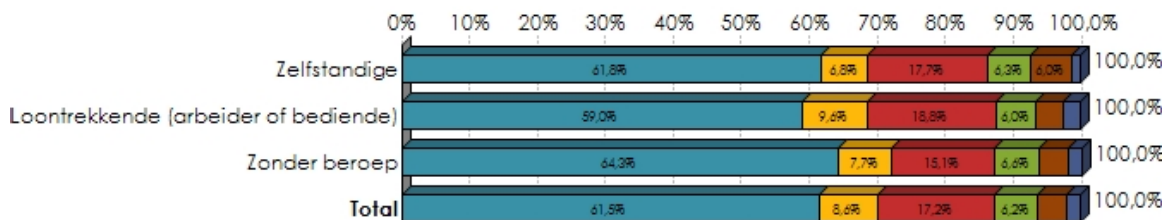
p = <0,1% ; chi2 = 45,40 ; ddl = 10 (TS)

### Beroepsactiviteit En hoeveel keer gaat u naar een postpunt?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Nooit	79	61,8%	631	59,0%	576	64,3%	1 285	61,5%



Één keer per jaar of minder	9	6,8%	102	9,6%	69	7,7%	180	8,6%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	23	17,7%	201	18,8%	135	15,1%	359	17,2%
Één keer per maand	8	6,3%	64	6,0%	59	6,6%	131	6,2%
Meerdere keren per maand	8	6,0%	42	3,9%	39	4,4%	89	4,3%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	2	1,3%	28	2,7%	17	1,9%	47	2,2%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

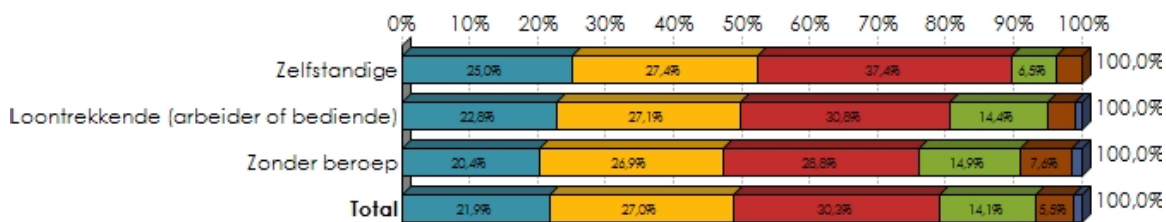


p = 29,1% ; chi2 = 11,92 ; ddl = 10 (NS)

### Beroepsactiviteit

U zou het postkantoor dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	32	25,0%	243	22,8%	183	20,4%	458	21,9%
Eerder dichtbijgelegen	35	27,4%	289	27,1%	240	26,9%	565	27,0%
Op een redelijke afstand gelegen	48	37,4%	329	30,8%	257	28,8%	634	30,3%
Eerder verafgelegen	8	6,5%	154	14,4%	133	14,9%	296	14,1%
Zeer verafgelegen	5	3,7%	43	4,0%	68	7,6%	116	5,5%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	0	0,0%	9	0,9%	13	1,5%	22	1,1%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 0,4% ; chi2 = 25,77 ; ddl = 10 (TS)

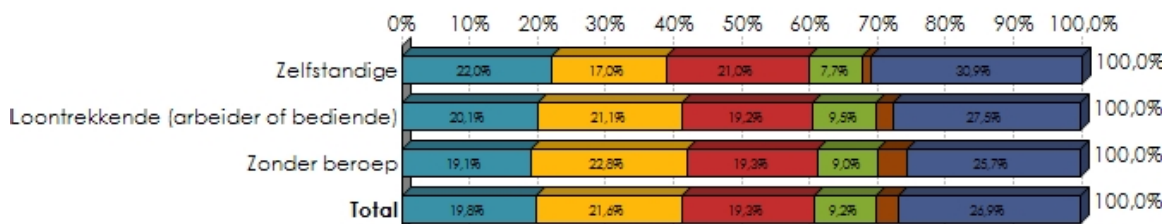
### Beroepsactiviteit

U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	28	22,0%	215	20,1%	171	19,1%	414	19,8%



Op een redelijke afstand gelegen	27	21,0%	205	19,2%	173	19,3%	404	19,3%
Eerder verafgelegen	10	7,7%	101	9,5%	80	9,0%	191	9,2%
Zeer verafgelegen	2	1,3%	28	2,6%	37	4,2%	67	3,2%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	39	30,9%	294	27,5%	230	25,7%	563	26,9%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

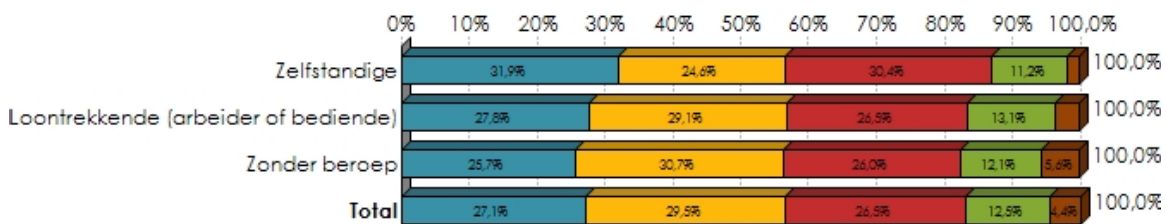


p = 44,5% ; chi2 = 9,95 ; ddl = 10 (NS)

### Beroepsactiviteit

U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	28	31,9%	215	27,8%	171	25,7%	414	27,1%
Eerder dichtbijgelegen	22	24,6%	225	29,1%	204	30,7%	451	29,5%
Op een redelijke afstand gelegen	27	30,4%	205	26,5%	173	26,0%	404	26,5%
Eerder verafgelegen	10	11,2%	101	13,1%	80	12,1%	191	12,5%
Zeer verafgelegen	2	1,9%	28	3,6%	37	5,6%	67	4,4%
<b>Totaal</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>	<b>774</b>	<b>100,0%</b>	<b>665</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 527</b>	

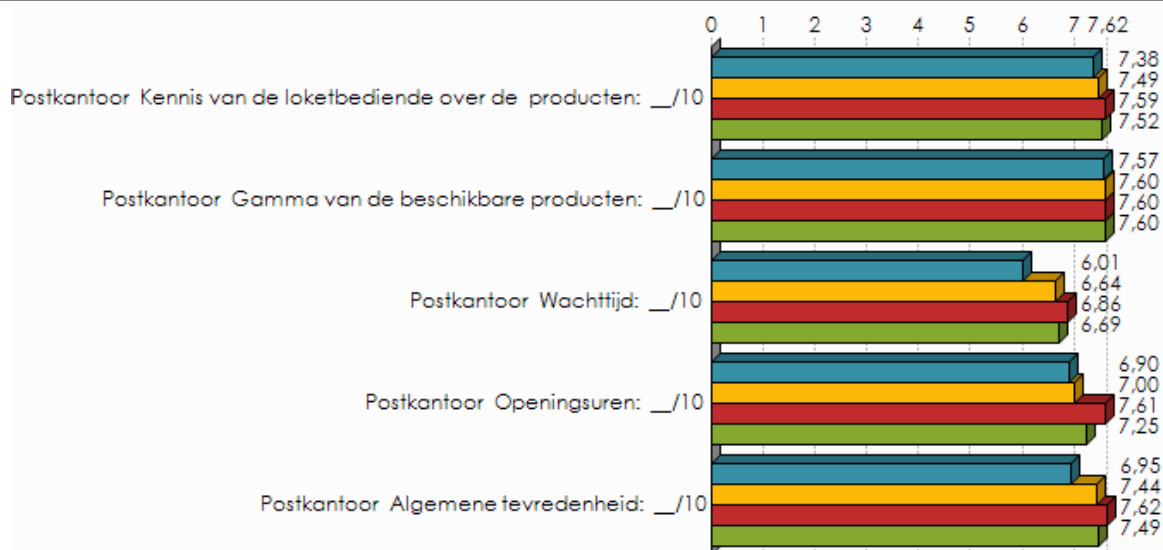


p = 42,2% ; chi2 = 8,12 ; ddl = 8 (NS)

	Zelfstandige	Loontrekkende (arbeider of bediende)	Zonder beroep	Totaal
Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: ___/10	7,38	7,49	7,59	7,52
Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: ___/10	7,57	7,60	7,60	7,60
Postkantoor Wachtijd: ___/10	6,01	6,64	6,86	6,69
Postkantoor Openingsuren: ___/10	6,90	7,00	7,61	7,25



Postkantoor Algemene tevredenheid: __/10	6,95	7,44	7,62	7,49
<b>Totaal</b>	<b>6,96</b>	<b>7,23</b>	<b>7,45</b>	<b>7,31</b>



Beroepsactiviteit / Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = 24,8% ; F = 1,39 (NS)

Beroepsactiviteit / Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = 95,8% ; F = 0,03 (NS)

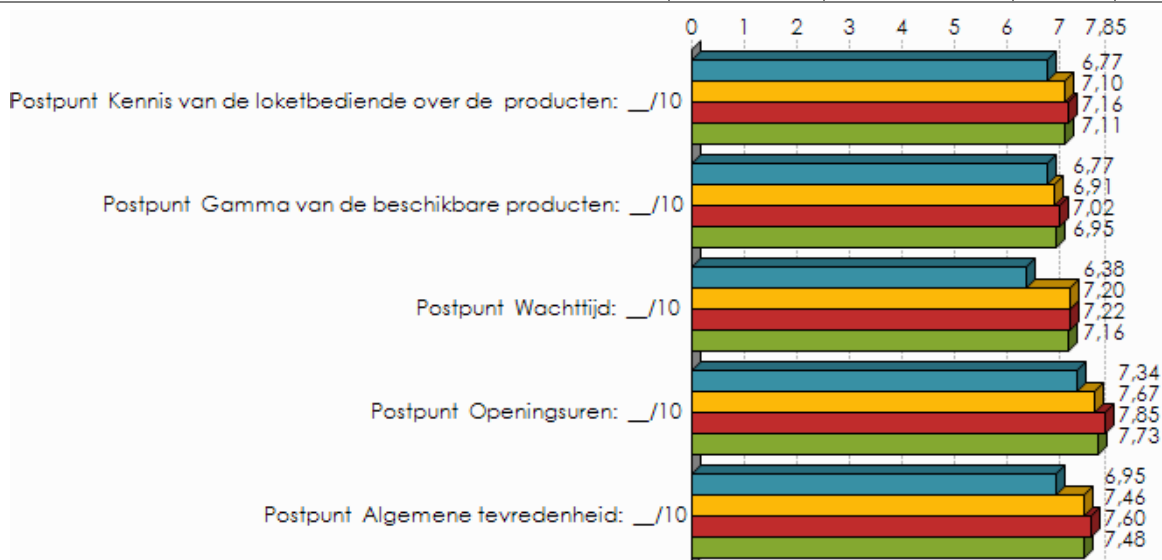
Beroepsactiviteit / Postkantoor Wachtijd: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 8,97 (TS)

Beroepsactiviteit / Postkantoor Openingsuren: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 25,80 (TS)

Beroepsactiviteit / Postkantoor Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 9,99 (TS)



	Zelfstandige	Loontrekkende (arbeider of bediende)	Zonder beroep	Totaal
Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: ___/10	6,77	7,10	7,16	7,11
Postpunt Gamma van de beschikbare producten: ___/10	6,77	6,91	7,02	6,95
Postpunt Wachtijd: ___/10	6,38	7,20	7,22	7,16
Postpunt Openingsuren: ___/10	7,34	7,67	7,85	7,73
Postpunt Algemene tevredenheid: ___/10	6,95	7,46	7,60	7,48
<b>Totaal</b>	<b>6,84</b>	<b>7,27</b>	<b>7,37</b>	<b>7,28</b>



Beroepsactiviteit / Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_\_/10 p = 37,8% ; F = 0,98 (NS)

Beroepsactiviteit / Postpunt Gamma van de beschikbare producten: \_\_\_/10 p = 59,0% ; F = 0,54 (NS)

Beroepsactiviteit / Postpunt Wachtijd: \_\_\_/10 p = 1,8% ; F = 4,04 (S)

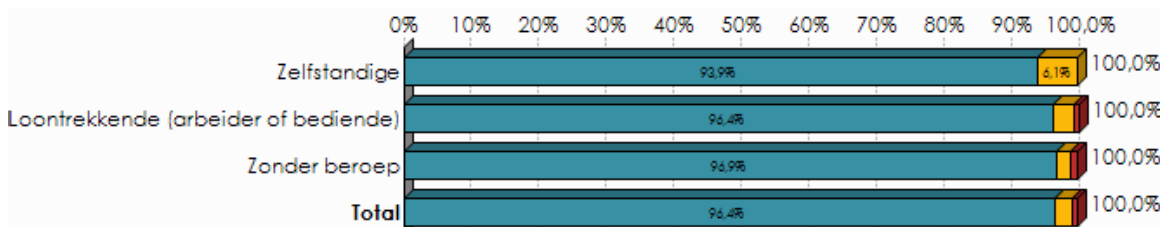
Beroepsactiviteit / Postpunt Openingsuren: \_\_\_/10 p = 12,0% ; F = 2,11 (PS)

Beroepsactiviteit / Postpunt Algemene tevredenheid: \_\_\_/10 p = 5,0% ; F = 2,98 (S)

### Beroepsactiviteit

Voor het versturen van uw brieven en kaarten, bent u klant van ...?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Uitsluitend De Post	120	93,9%	1 029	96,4%	867	96,9%	2 016	96,4%
De Post en van een andere operator (onderneming)	8	6,1%	31	2,9%	19	2,1%	57	2,7%
Uitsluitend een andere operator.	0	0,0%	8	0,7%	9	1,0%	17	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

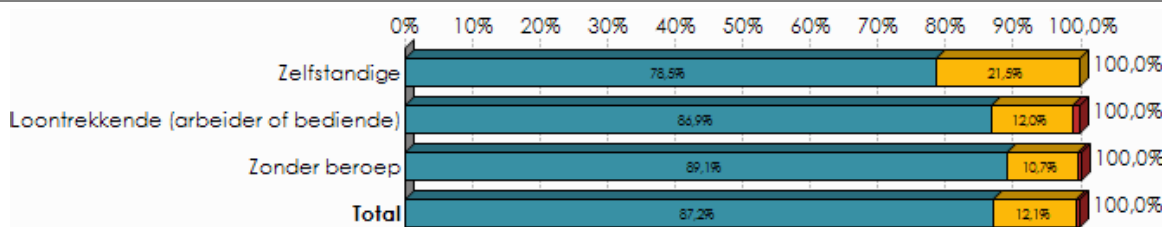


p = 7,8% ; chi2 = 8,40 ; ddl = 4 (PS)

### Beroepsactiviteit

Voor het versturen van uw pakjes, bent u klant van ...?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Uitsluitend De Post/Taxipost	35	78,5%	337	86,9%	238	89,1%	610	87,2%
De Post en van een andere operator (onderneming)	9	21,5%	47	12,0%	28	10,7%	85	12,1%
Uitsluitend een andere operator.	0	0,0%	4	1,1%	1	0,3%	5	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>	<b>388</b>	<b>100,0%</b>	<b>267</b>	<b>100,0%</b>	<b>699</b>	

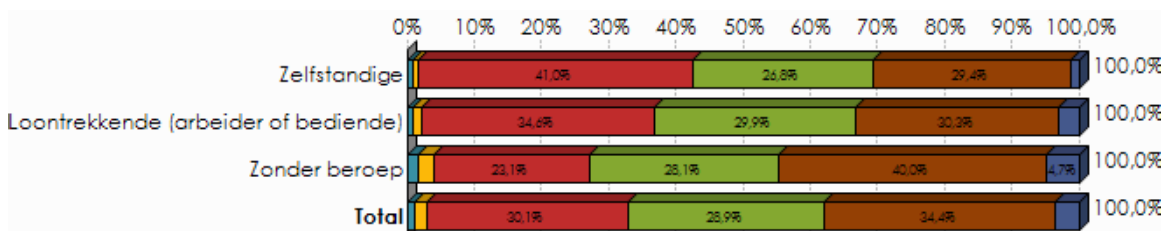


p = 20,1% ; chi2 = 5,97 ; ddl = 4 (X)

### Beroepsactiviteit

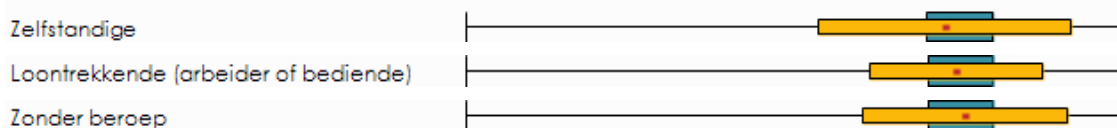
Wanneer de markt volledig geliberaliseerd zal zijn (vanaf 1 januari 2011), zult u dan klant blijven bij De Post ?

	Zelfstandige		Loontrekkende (arbeider of bediende)		Zonder beroep		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Zeker niet	1	0,8%	10	0,9%	15	1,7%	26	1,2%
Eerder niet	1	0,8%	14	1,4%	21	2,3%	36	1,7%
Misschien wel, misschien niet	52	41,0%	370	34,6%	207	23,1%	629	30,1%
Eerder wel	34	26,8%	319	29,9%	252	28,1%	605	28,9%
Zeker wel	37	29,4%	324	30,3%	358	40,0%	720	34,4%
Weet ik niet	2	1,2%	31	2,9%	42	4,7%	74	3,6%
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>895</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 54,19 ; ddl = 10 (TS)

	Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= helemaal niet tevreden) en 10 (=helemaal tevreden) ?		
	Gemiddeld	Std Deviation	Median
Zelfstandige	7,26	1,93	7,00
Loontrekkende (arbeider of bediende)	7,43	1,31	8,00
Zonder beroep	7,57	1,57	8,00
<b>Totaal</b>	<b>7,48</b>	<b>1,47</b>	<b>8,00</b>

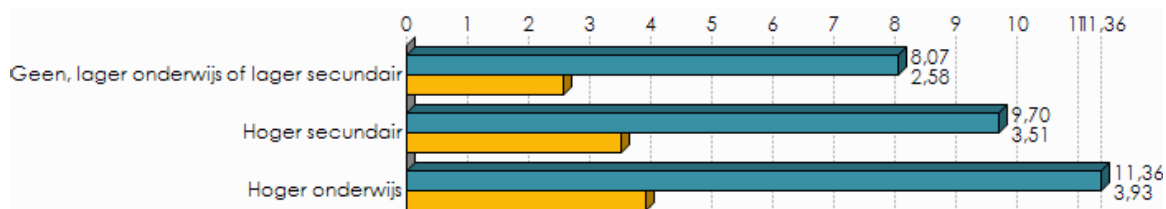


p = 2,7% ; F = 3,60 (S)



## Kruistabellen volgens opleidingsniveau

	Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?				Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Geen, lager onderwijs of lager secundair	8,07	0	40	6,00	2,58	0	30	1,00
Hoger secundair	9,70	0	50	9,00	3,51	0	60	2,00
Hoger onderwijs	11,36	0	50	10,00	3,93	0	56	2,00



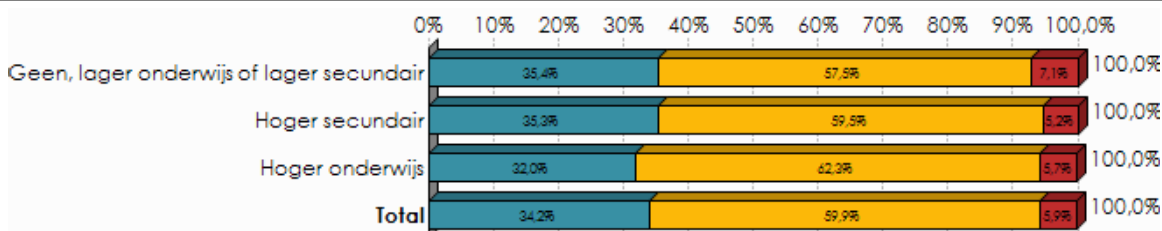
Opleidingsniveau / Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 34,15$  (TS)

Opleidingsniveau / Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 13,26$  (TS)

### Opleidingsniveau

Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Altijd noodzakelijk	150	35,4%	211	35,3%	167	32,0%	528	34,2%
Soms noodzakelijk	245	57,5%	355	59,5%	325	62,3%	925	59,9%
Nooit noodzakelijk	30	7,1%	31	5,2%	30	5,7%	91	5,9%
<b>Totaal</b>	<b>425</b>	<b>100,0%</b>	<b>596</b>	<b>100,0%</b>	<b>522</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 544</b>	



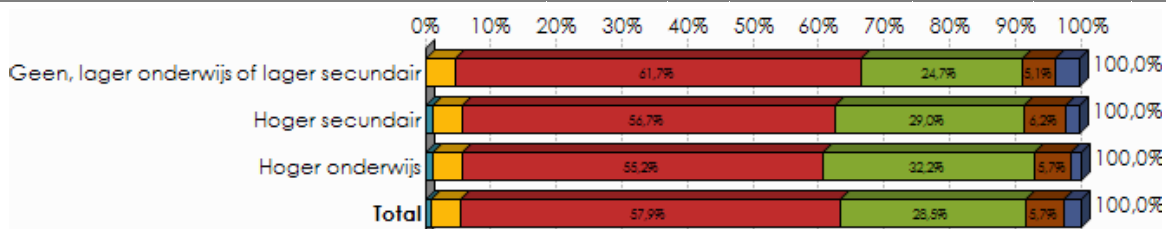
$p = 45,7\%$  ;  $\chi^2 = 3,64$  ;  $ddl = 4$  (NS)



## Opleidingsniveau

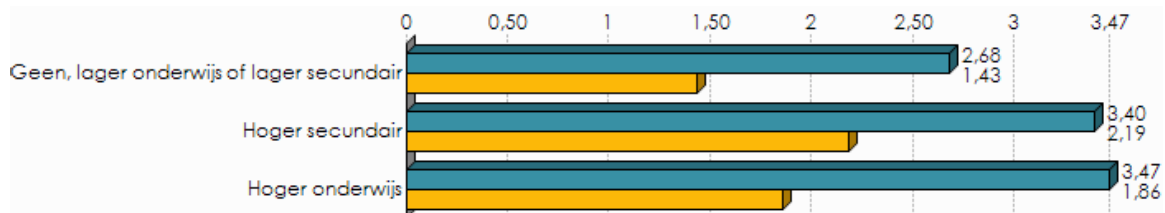
De prijs om een standaardbrief te versturen bedraagt 59 cent. Vindt u dat ... ?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel goedkoop	2	0,2%	10	1,2%	7	1,1%	18	0,9%
Eerder goedkoop	30	4,5%	37	4,5%	27	4,5%	94	4,5%
Correct	411	61,7%	461	56,7%	338	55,2%	1 210	57,9%
Eerder duur	164	24,7%	235	29,0%	197	32,2%	597	28,5%
Heel duur	34	5,1%	51	6,2%	35	5,7%	119	5,7%
Weet ik niet (Eng. dit antwoord niet voorlezen)	25	3,8%	19	2,4%	8	1,3%	53	2,5%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



$p = 1,4%$  ;  $\chi^2 = 22,32$  ;  $ddl = 10$  (S)

	Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis?				Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Geen, lager onderwijs of lager secundair	2,68	0	50	2,00	1,43	0	20	1,00
Hoger secundair	3,40	0	50	2,00	2,19	0	60	1,00
Hoger onderwijs	3,47	0	50	2,00	1,86	0	40	1,00

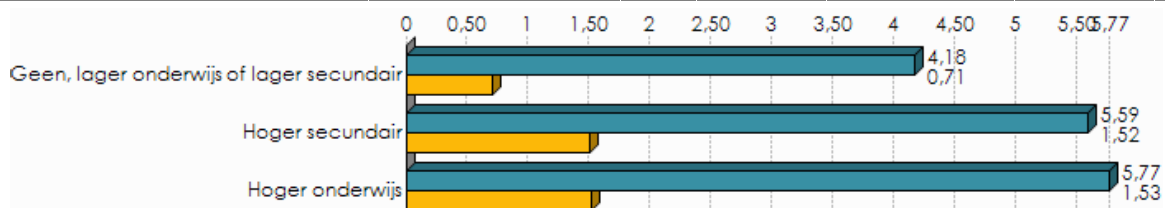


Opleidingsniveau / Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis?  $p = 0,4%$  ;  $F = 5,58$  (TS)

Opleidingsniveau / Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar?  $p = <0,1%$  ;  $F = 8,62$  (TS)



	Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?				Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Geen, lager onderwijs of lager secundair	4,18	0	50	2,00	0,71	0	15	0,00
Hoger secundair	5,59	0	52	3,00	1,52	0	60	0,00
Hoger onderwijs	5,77	0	90	4,00	1,53	0	30	0,00

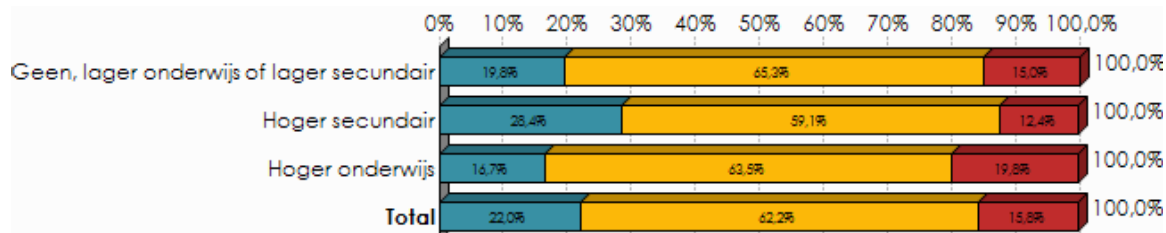


Opleidingsniveau / Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 9,12$  (TS)  
 Opleidingsniveau / Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 13,65$  (TS)

### Opleidingsniveau

Voor u persoonlijk is het feit dat een pakje dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Altijd noodzakelijk	31	19,8%	76	28,4%	42	16,7%	149	22,0%
Soms noodzakelijk	102	65,3%	158	59,1%	160	63,5%	420	62,2%
Nooit noodzakelijk	23	15,0%	33	12,4%	50	19,8%	106	15,8%
<b>Totaal</b>	<b>156</b>	<b>100,0%</b>	<b>267</b>	<b>100,0%</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	



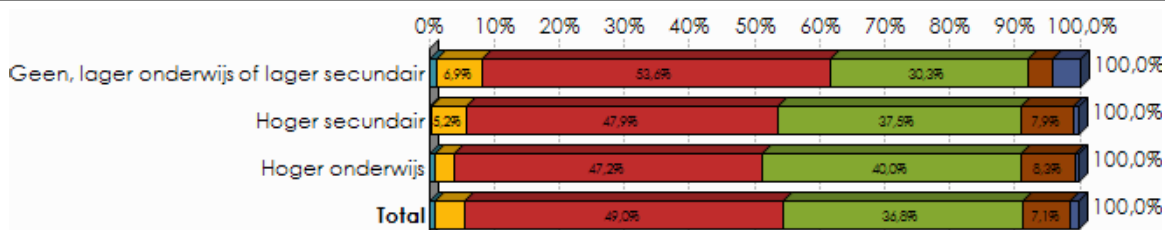
$p = 0,8\%$  ;  $\chi^2 = 13,84$  ;  $ddl = 4$  (TS)

### Opleidingsniveau

De prijs om een standaard pakket te versturen bedraagt 5,50 euro. Vindt u dat ... ?



	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel goedkoop	2	1,3%	1	0,5%	2	0,9%	6	0,8%
Eerder goedkoop	11	6,9%	14	5,2%	8	3,0%	32	4,8%
Correct	84	53,6%	128	47,9%	119	47,2%	331	49,0%
Eerder duur	47	30,3%	100	37,5%	101	40,0%	248	36,8%
Heel duur	6	3,8%	21	7,9%	21	8,3%	48	7,1%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	6	4,1%	3	1,0%	2	0,6%	11	1,6%
<b>Totaal</b>	<b>156</b>	<b>100,0%</b>	<b>267</b>	<b>100,0%</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	

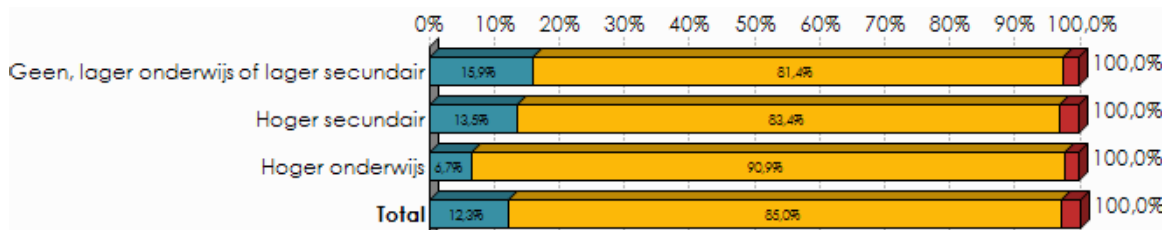


p = 5,0% ; chi2 = 18,33 ; ddl = 10 (X)

#### Opleidingsniveau

De post wordt momenteel 5 keer per week (elke werkdag) verdeeld in de brievenbussen. U vindt deze frequentie .... ?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Van geen belang voor u	106	15,9%	110	13,5%	41	6,7%	257	12,3%
Aangepast aan uw behoeften	543	81,4%	678	83,4%	556	90,9%	1 777	85,0%
Niet aangepast aan uw behoeften	18	2,7%	25	3,1%	14	2,3%	57	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



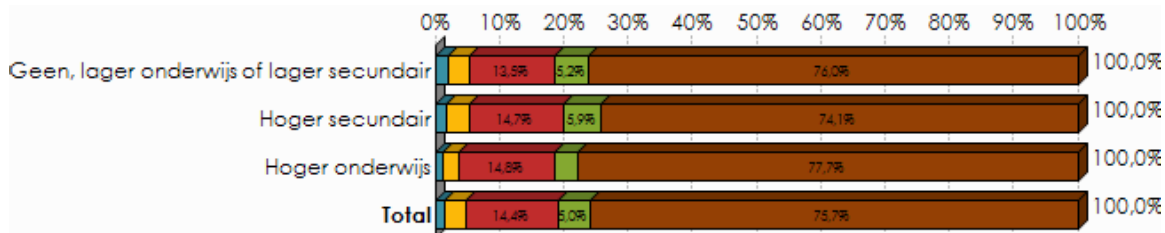
p = <0,1% ; chi2 = 28,09 ; ddl = 4 (TS)

#### Opleidingsniveau

Hoeveel (werk)dagen per week moet de post voor u minimaal verdeeld worden ?



	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
1	14	2,1%	14	1,7%	7	1,2%	35	1,7%
2	21	3,2%	29	3,6%	16	2,7%	67	3,2%
3	90	13,5%	120	14,7%	91	14,8%	300	14,4%
4	35	5,2%	48	5,9%	22	3,6%	105	5,0%
5	506	76,0%	602	74,1%	475	77,7%	1 583	75,7%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

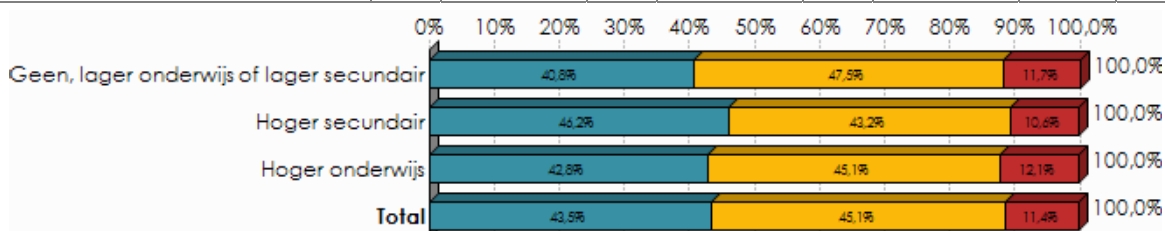


p = 50,3% ; chi2 = 7,32 ; ddl = 8 (NS)

#### Opleidingsniveau

Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post bij u thuis wordt bezorgd is ... ?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Van geen belang voor u	272	40,8%	375	46,2%	262	42,8%	908	43,5%
Aangepast aan uw behoeften	317	47,5%	351	43,2%	276	45,1%	944	45,1%
Niet aangepast aan uw behoeften	78	11,7%	86	10,6%	74	12,1%	238	11,4%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 30,7% ; chi2 = 4,82 ; ddl = 4 (NS)

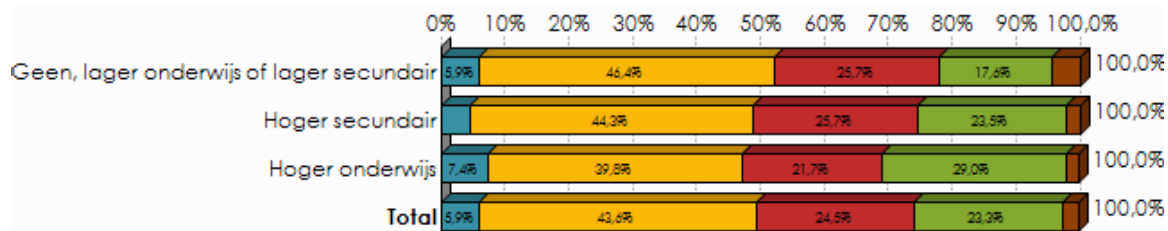
#### Opleidingsniveau

Op welk uur moet uw post voor u ten laatste toekomen ?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair	Hoger secundair	Hoger onderwijs	Totaal



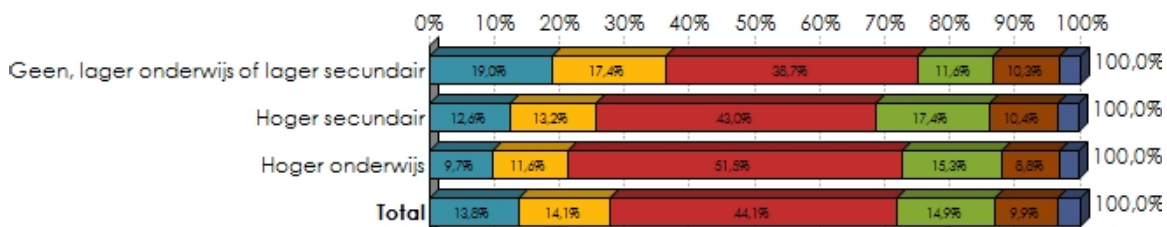
Minder dan 9 uur	25	5,9%	23	4,6%	30	7,4%	78	5,9%
9-12	194	46,4%	223	44,3%	159	39,8%	577	43,6%
12-15	108	25,7%	129	25,7%	87	21,7%	324	24,5%
15-18	74	17,6%	118	23,5%	116	29,0%	308	23,3%
Meer dan 18 uur	18	4,4%	10	2,0%	8	2,0%	36	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>419</b>	<b>100,0%</b>	<b>504</b>	<b>100,0%</b>	<b>400</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 323</b>	



p = 0,2% ; chi2 = 24,31 ; ddl = 8 (TS)

### Opleidingsniveau Hoeveel keer gaat u naar een postkantoor?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Nooit	126	19,0%	102	12,6%	59	9,7%	288	13,8%
Één keer per jaar of minder	116	17,4%	107	13,2%	71	11,6%	294	14,1%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	258	38,7%	349	43,0%	315	51,5%	923	44,1%
Één keer per maand	77	11,6%	141	17,4%	94	15,3%	312	14,9%
Meerdere keren per maand	68	10,3%	84	10,4%	54	8,8%	206	9,9%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	20	3,1%	28	3,5%	19	3,1%	68	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



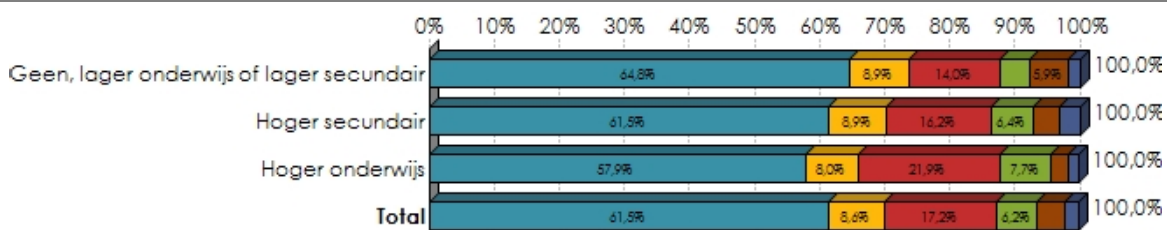
p = <0,1% ; chi2 = 51,45 ; ddl = 10 (TS)

### Opleidingsniveau En hoeveel keer gaat u naar een postpunt?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.



Nooit	432	64,8%	499	61,5%	354	57,9%	1 285	61,5%
Één keer per jaar of minder	59	8,9%	72	8,9%	49	8,0%	180	8,6%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	93	14,0%	132	16,2%	134	21,9%	359	17,2%
Één keer per maand	32	4,8%	52	6,4%	47	7,7%	131	6,2%
Meerdere keren per maand	39	5,9%	33	4,0%	17	2,9%	89	4,3%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	11	1,7%	25	3,1%	10	1,7%	47	2,2%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

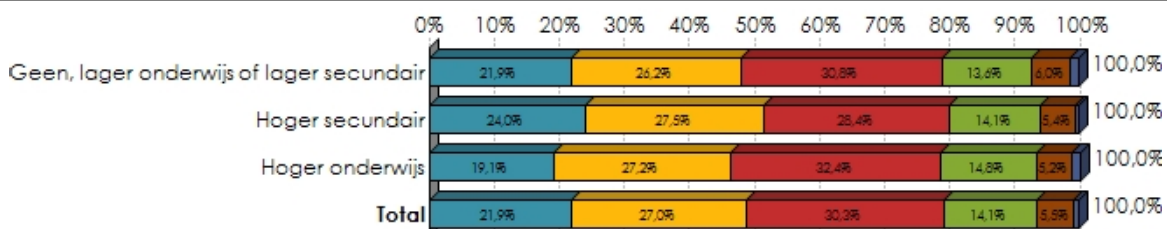


p = <0,1% ; chi2 = 30,83 ; ddl = 10 (TS)

#### Opleidingsniveau

U zou het postkantoor dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	146	21,9%	195	24,0%	117	19,1%	458	21,9%
Eerder dichtbijgelegen	174	26,2%	224	27,5%	167	27,2%	565	27,0%
Op een redelijke afstand gelegen	205	30,8%	231	28,4%	198	32,4%	634	30,3%
Eerder verafgelegen	91	13,6%	115	14,1%	90	14,8%	296	14,1%
Zeer verafgelegen	40	6,0%	44	5,4%	32	5,2%	116	5,5%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	10	1,4%	5	0,6%	8	1,3%	22	1,1%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 49,2% ; chi2 = 9,43 ; ddl = 10 (NS)

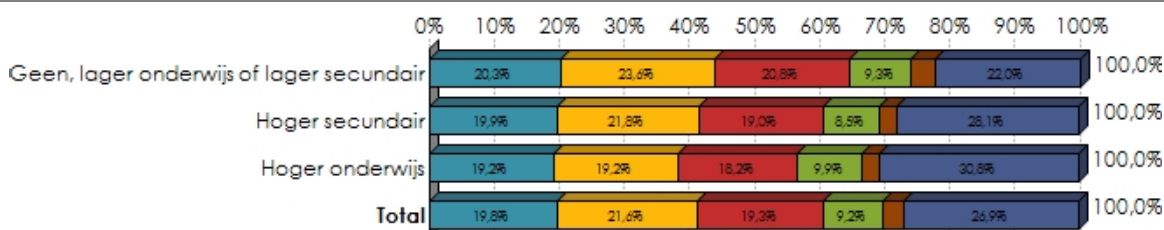
#### Opleidingsniveau

U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.



Heel dichtbijgelegen	135	20,3%	161	19,9%	118	19,2%	414	19,8%
Eerder dichtbijgelegen	157	23,6%	177	21,8%	117	19,2%	451	21,6%
Op een redelijke afstand gelegen	139	20,8%	154	19,0%	111	18,2%	404	19,3%
Eerder verafgelegen	62	9,3%	69	8,5%	60	9,9%	191	9,2%
Zeer verafgelegen	27	4,0%	23	2,8%	17	2,8%	67	3,2%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	147	22,0%	228	28,1%	188	30,8%	563	26,9%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

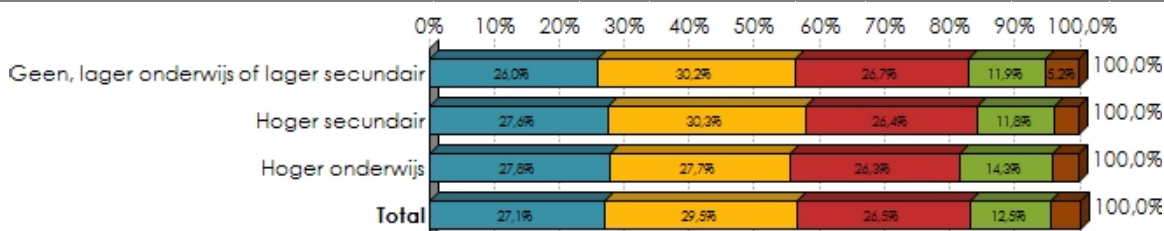


p = 7,7% ; chi2 = 16,87 ; ddl = 10 (PS)

### Opleidingsniveau

U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Heel dichtbijgelegen	135	26,0%	161	27,6%	118	27,8%	414	27,1%
Eerder dichtbijgelegen	157	30,2%	177	30,3%	117	27,7%	451	29,5%
Op een redelijke afstand gelegen	139	26,7%	154	26,4%	111	26,3%	404	26,5%
Eerder verafgelegen	62	11,9%	69	11,8%	60	14,3%	191	12,5%
Zeer verafgelegen	27	5,2%	23	3,9%	17	4,0%	67	4,4%
<b>Totaal</b>	<b>520</b>	<b>100,0%</b>	<b>584</b>	<b>100,0%</b>	<b>424</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 527</b>	

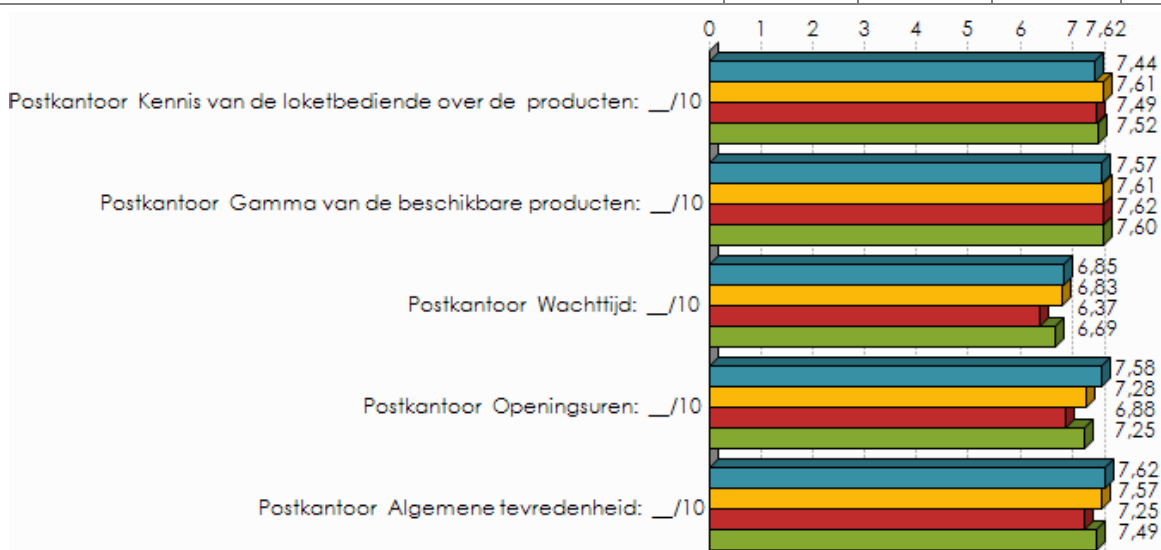


p = 88,5% ; chi2 = 3,67 ; ddl = 8 (NS)

	Geen, lager onderwijs of lager secundair	Hoger secundair	Hoger onderwijs	Totaal
Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	7,44	7,61	7,49	7,52
Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: __/10	7,57	7,61	7,62	7,60
Postkantoor Wachtijd: __/10	6,85	6,83	6,37	6,69



Postkantoor Openingsuren: __/10	7,58	7,28	6,88	7,25
Postkantoor Algemene tevredenheid: __/10	7,62	7,57	7,25	7,49
<b>Totaal</b>	<b>7,41</b>	<b>7,38</b>	<b>7,12</b>	<b>7,31</b>



Opleidingsniveau / Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = 9,7% ; F = 2,31 (PS)

Opleidingsniveau / Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = 84,2% ; F = 0,17 (NS)

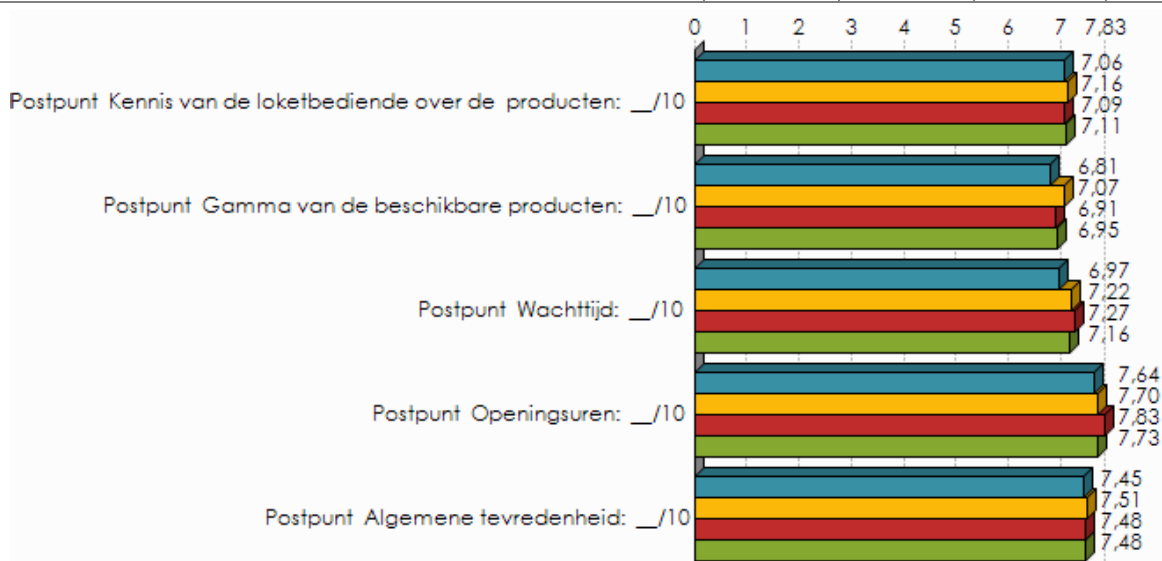
Opleidingsniveau / Postkantoor Wachtijd: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 10,44 (TS)

Opleidingsniveau / Postkantoor Openingsuren: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 20,74 (TS)

Opleidingsniveau / Postkantoor Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = <0,1% ; F = 10,04 (TS)



	Geen, lager onderwijs of lager secundair	Hoger secundair	Hoger onderwijs	Totaal
Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	7,06	7,16	7,09	7,11
Postpunt Gamma van de beschikbare producten: __/10	6,81	7,07	6,91	6,95
Postpunt Wachtijd: __/10	6,97	7,22	7,27	7,16
Postpunt Openingsuren: __/10	7,64	7,70	7,83	7,73
Postpunt Algemene tevredenheid: __/10	7,45	7,51	7,48	7,48
<b>Totaal</b>	<b>7,19</b>	<b>7,33</b>	<b>7,32</b>	<b>7,28</b>



Opleidingsniveau / Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = 82,2% ; F = 0,20 (NS)

Opleidingsniveau / Postpunt Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = 25,5% ; F = 1,36 (NS)

Opleidingsniveau / Postpunt Wachtijd: \_\_/10 p = 19,6% ; F = 1,62 (NS)

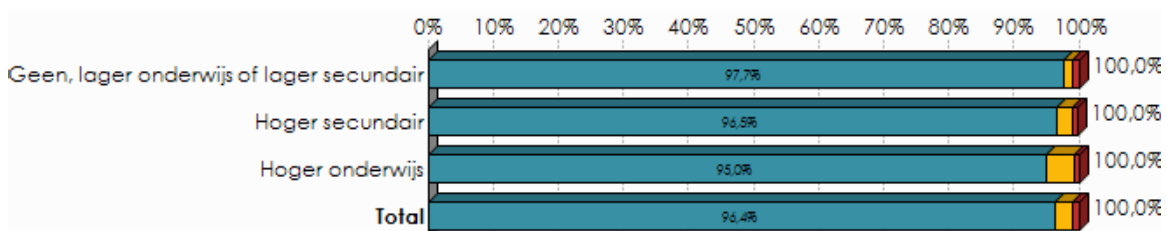
Opleidingsniveau / Postpunt Openingsuren: \_\_/10 p = 49,4% ; F = 0,72 (NS)

Opleidingsniveau / Postpunt Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = 91,5% ; F = 0,08 (NS)

### Opleidingsniveau

Voor het versturen van uw brieven en kaarten, bent u klant van ...?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Uitsluitend De Post	651	97,7%	784	96,5%	581	95,0%	2 016	96,4%
De Post en van een andere operator (onderneming)	10	1,5%	21	2,6%	26	4,3%	57	2,7%
Uitsluitend een andere operator.	6	0,8%	7	0,9%	4	0,7%	17	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

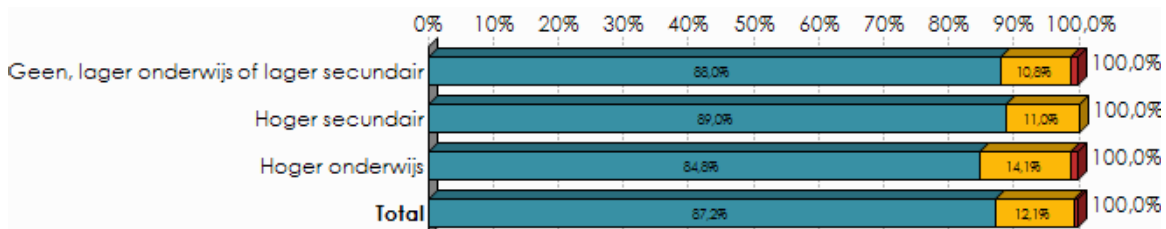


p = 4,0% ; chi2 = 10,02 ; ddl = 4 (S)

### Opleidingsniveau

Voor het versturen van uw pakjes, bent u klant van ...?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Uitsluitend De Post/Taxipost	143	88,0%	249	89,0%	217	84,8%	610	87,2%
De Post en van een andere operator (onderneming)	18	10,8%	31	11,0%	36	14,1%	85	12,1%
Uitsluitend een andere operator.	2	1,2%	0	0,0%	3	1,2%	5	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>163</b>	<b>100,0%</b>	<b>279</b>	<b>100,0%</b>	<b>257</b>	<b>100,0%</b>	<b>699</b>	

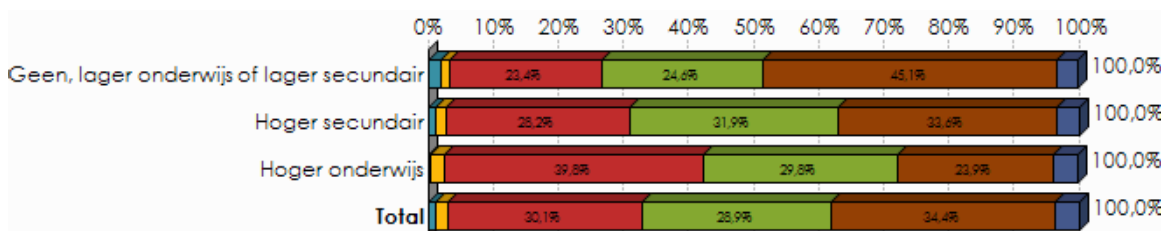


p = 30,0% ; chi2 = 4,88 ; ddl = 4 (X)

### Opleidingsniveau

Wanneer de markt volledig geliberaliseerd zal zijn (vanaf 1 januari 2011), zult u dan klant blijven bij De Post ?

	Geen, lager onderwijs of lager secundair		Hoger secundair		Hoger onderwijs		Totaal	
	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.	N	% antw.
Zeker niet	13	1,9%	10	1,2%	3	0,5%	26	1,2%
Eerder niet	10	1,5%	14	1,7%	12	2,0%	36	1,7%
Misschien wel, misschien niet	156	23,4%	229	28,2%	244	39,8%	629	30,1%
Eerder wel	164	24,6%	259	31,9%	182	29,8%	605	28,9%
Zeker wel	301	45,1%	273	33,6%	146	23,9%	720	34,4%
Weet ik niet	23	3,4%	28	3,4%	24	3,9%	74	3,6%
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>	<b>612</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 84,78 ; ddl = 10 (TS)

	Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= helemaal niet tevreden) en 10 (=helemaal tevreden) ?		
	Gemiddeld	Std Deviation	Median
Geen, lager onderwijs of lager secundair	7,69	1,55	8,00
Hoger secundair	7,48	1,47	8,00
Hoger onderwijs	7,26	1,35	7,00
<b>Totaal</b>	<b>7,48</b>	<b>1,47</b>	<b>8,00</b>

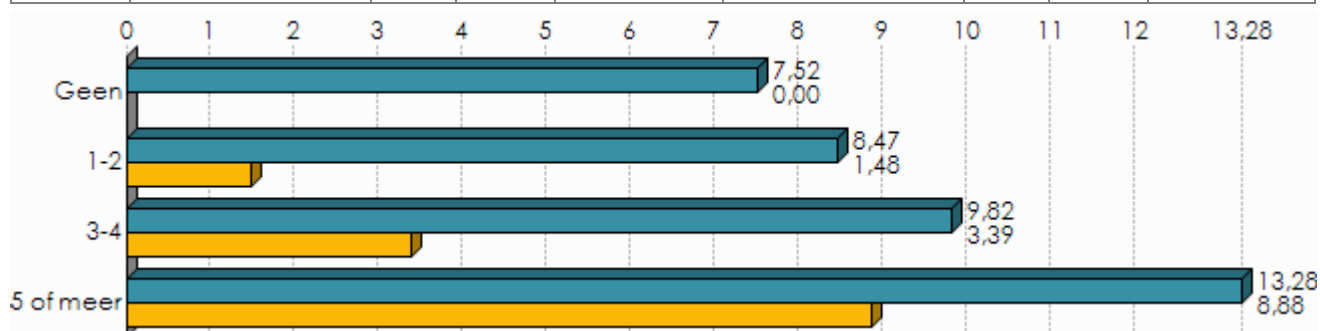


p = <0,1% ; F = 13,38 (TS)



## Kruistabellen volgens gebruikersprofiel (V2)

	Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ?				Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Geen	7,52	0	50	5,00	0,00	0	0	0,00
1-2	8,47	0	50	7,00	1,48	1	2	1,00
3-4	9,82	0	50	10,00	3,39	3	4	3,00
5 of meer	13,28	1	50	10,00	8,88	5	60	6,00

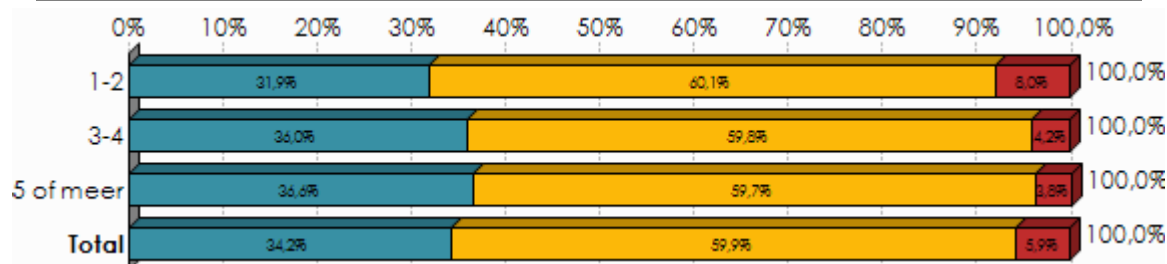


Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Hoeveel briefzendingen ontvangt u gemiddeld per week in de brievenbus van uw woning in een envelop die aan u of aan een van uw gezinsleden geadresseerd is ? p = <0,1% ; F = 76,42 (TS)

Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Hoeveel brieven en kaarten verstuurt u gemiddeld per maand? p = <0,1% ; F = 767,98 (TS)

### Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand Voor u persoonlijk is het feit dat een brief die vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Altijd noodzakelijk	236	31,9%	90	36,0%	203	36,6%	528	34,2%
Soms noodzakelijk	445	60,1%	149	59,8%	330	59,7%	925	59,9%
Nooit noodzakelijk	59	8,0%	10	4,2%	21	3,8%	91	5,9%
<b>Totaal</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 544</b>	

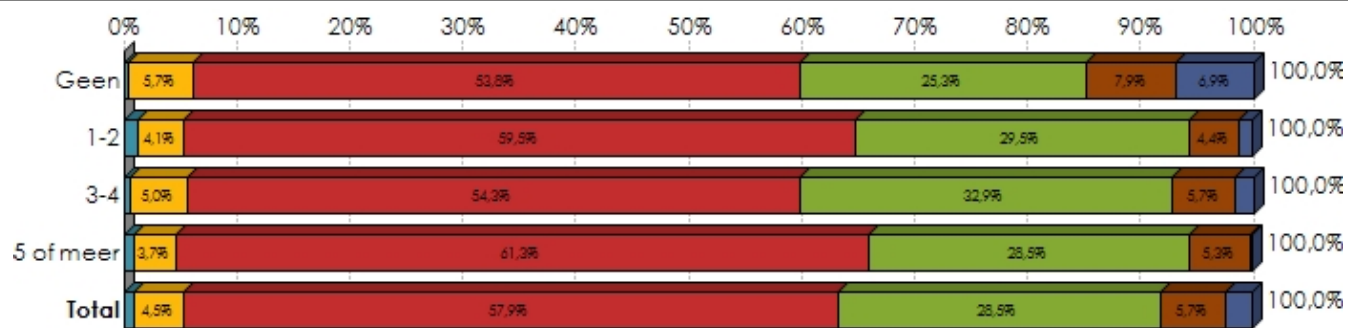


p = 0,9% ; chi2 = 13,58 ; ddl = 4 (TS)

### Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand De prijs om een standaardbrief te versturen bedraagt 59 cent. Vindt u dat ... ?

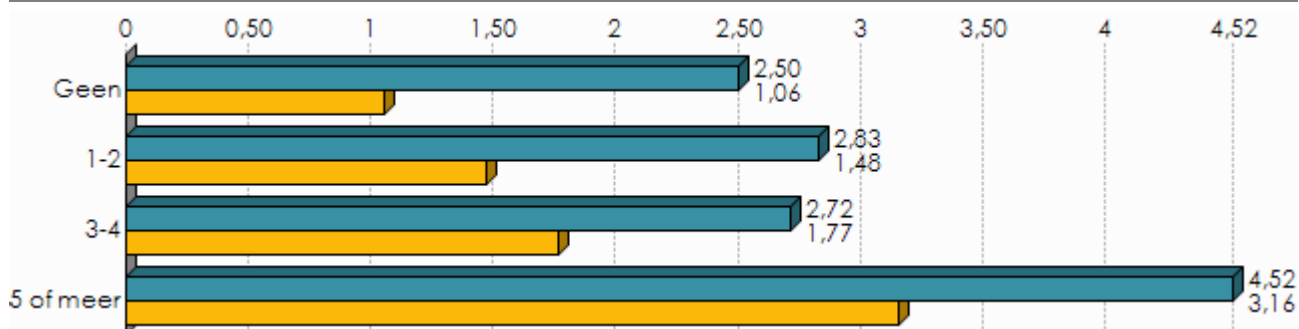


	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Heel goedkoop	3	0,5%	9	1,2%	2	0,6%	5	0,9%	18	0,9%
Eerder goedkoop	31	5,7%	30	4,1%	12	5,0%	20	3,7%	94	4,5%
Correct	294	53,8%	441	59,5%	135	54,3%	339	61,3%	1 210	57,9%
Eerder duur	138	25,3%	219	29,5%	82	32,9%	158	28,5%	597	28,5%
Heel duur	43	7,9%	33	4,4%	14	5,7%	29	5,3%	119	5,7%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	38	6,9%	9	1,2%	4	1,6%	2	0,3%	53	2,5%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 78,44 ; ddl = 15 (TS)

	Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis?				Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Geen	2,50	0	50	1,00	1,06	0	55	0,00
1-2	2,83	0	50	2,00	1,48	0	20	1,00
3-4	2,72	0	20	2,00	1,77	0	15	1,00
5 of meer	4,52	0	50	3,00	3,16	0	60	2,00

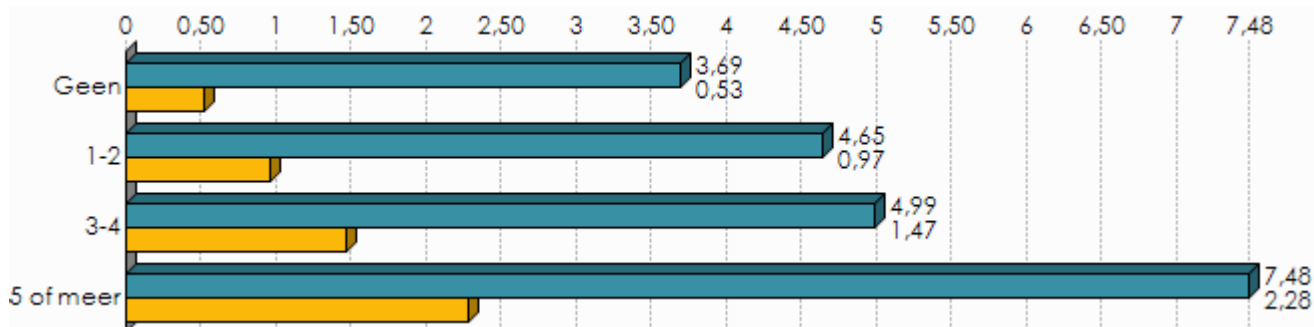


Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Hoeveel aangetekende zendingen ontvangt u (of uw gezin) gemiddeld per jaar thuis? p = <0,1% ; F = 20,91 (TS)

Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Hoeveel aangetekende zendingen verstuurt u gemiddeld per jaar? p = <0,1% ; F = 40,79 (TS)



	Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?				Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?			
	Gemiddeld	Min	Max	Median	Gemiddeld	Min	Max	Median
Geen	3,69	0	90	2,00	0,53	0	18	0,00
1-2	4,65	0	48	3,00	0,97	0	30	0,00
3-4	4,99	0	58	4,00	1,47	0	20	0,00
5 of meer	7,48	0	80	5,00	2,28	0	60	0,00



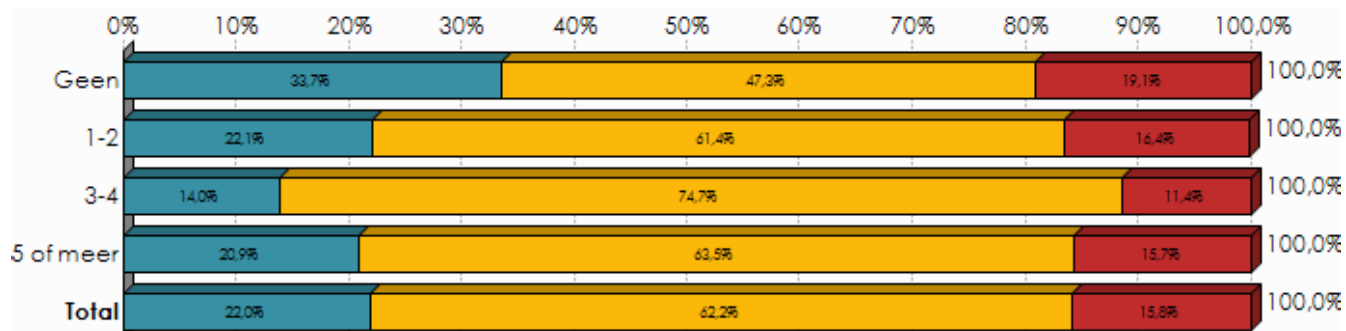
Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Hoeveel pakjes (kleine colli) ontvangt u gemiddeld per jaar thuis ?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 26,75$  (TS)

Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Hoeveel pakjes (kleine colli) verstuurt u gemiddeld per jaar thuis ?  $p = <0,1\%$  ;  $F = 29,65$  (TS)

#### Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand

Voor u persoonlijk is het feit dat een pakje dat vandaag wordt gepost, morgen zijn bestemming bereikt ... ?

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Altijd noodzakelijk	31	33,7%	50	22,1%	13	14,0%	55	20,9%	149	22,0%
Soms noodzakelijk	43	47,3%	138	61,4%	72	74,7%	166	63,5%	420	62,2%
Nooit noodzakelijk	17	19,1%	37	16,4%	11	11,4%	41	15,7%	106	15,8%
<b>Totaal</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>	<b>225</b>	<b>100,0%</b>	<b>97</b>	<b>100,0%</b>	<b>262</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	



$p = 1,2\%$  ;  $\chi^2 = 16,32$  ;  $ddl = 6$  (S)

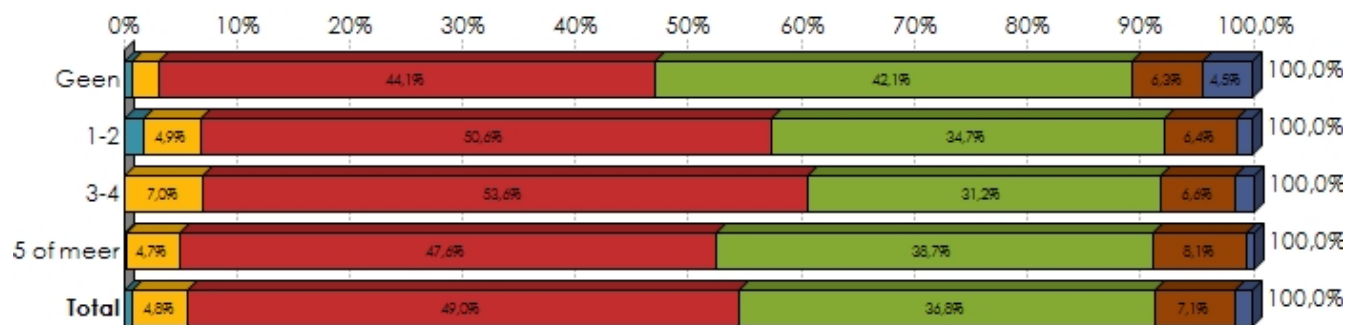
#### Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand

De prijs om een standaard pakket te versturen bedraagt 5,50 euro. Vindt u dat ... ?

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.



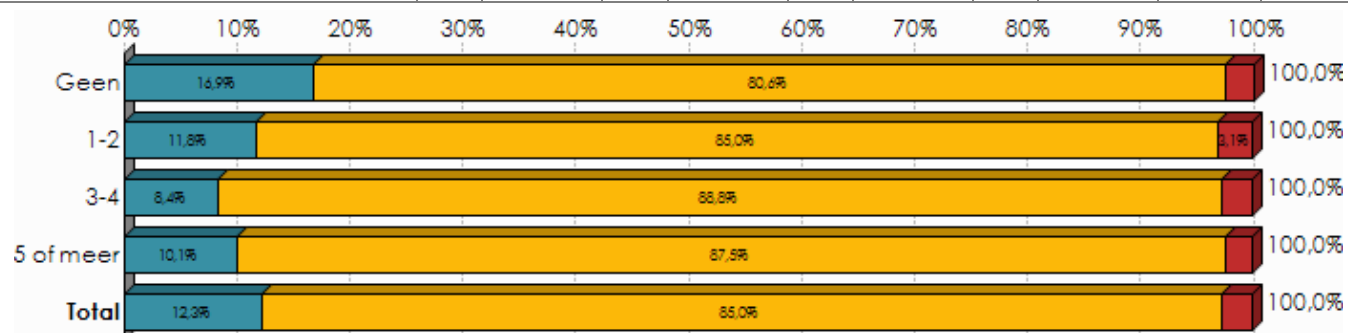
Heel goedkoop	1	0,8%	4	1,8%	0	0,0%	1	0,2%	6	0,8%
Eerder goedkoop	2	2,2%	11	4,9%	7	7,0%	12	4,7%	32	4,8%
Correct	40	44,1%	114	50,6%	52	53,6%	125	47,6%	331	49,0%
Eerder duur	39	42,1%	78	34,7%	30	31,2%	101	38,7%	248	36,8%
Heel duur	6	6,3%	14	6,4%	6	6,6%	21	8,1%	48	7,1%
Weet ik niet (Enq. dit antwoord niet voorlezen)	4	4,5%	3	1,5%	2	1,6%	2	0,6%	11	1,6%
<b>Totaal</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>	<b>225</b>	<b>100,0%</b>	<b>97</b>	<b>100,0%</b>	<b>262</b>	<b>100,0%</b>	<b>675</b>	



p = 30,1% ; chi2 = 17,31 ; ddl = 15 (X)

**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand**  
De post wordt momenteel 5 keer per week (elke werkdag) verdeeld in de brievenbussen. U vindt deze frequentie .... ?

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Van geen belang voor u	92	16,9%	88	11,8%	21	8,4%	56	10,1%	257	12,3%
Aangepast aan uw behoeften	441	80,6%	630	85,0%	221	88,8%	485	87,5%	1 777	85,0%
Niet aangepast aan uw behoeften	14	2,5%	23	3,1%	7	2,8%	13	2,4%	57	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



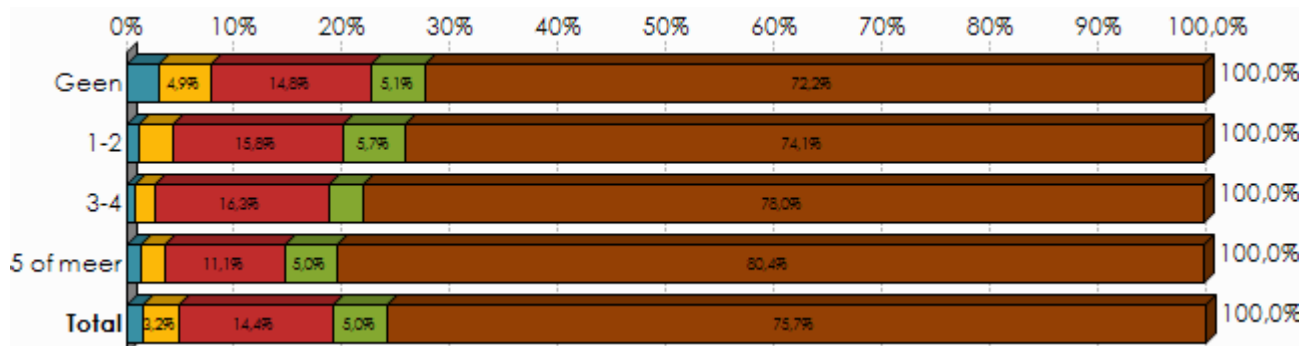
p = 0,7% ; chi2 = 17,55 ; ddl = 6 (TS)

**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand**  
Hoeveel (werk)dagen per week moet de post voor u minimaal verdeeld worden ?

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.



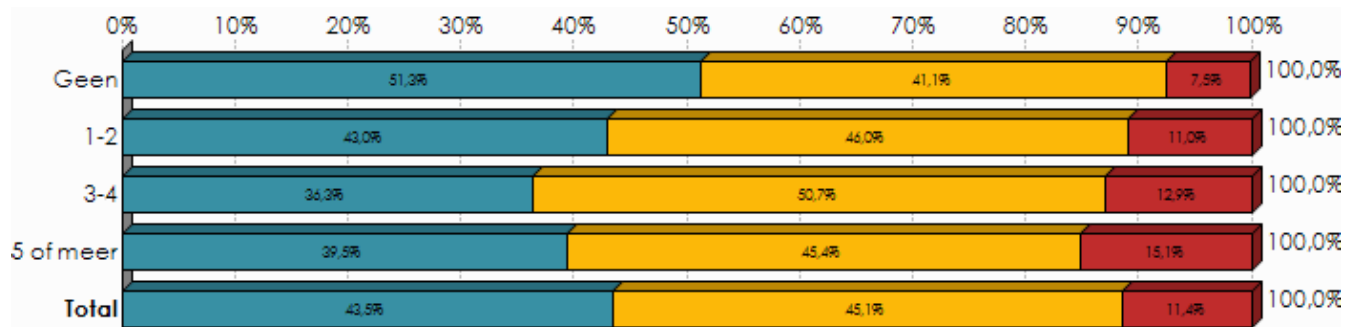
1	16	3,0%	9	1,2%	2	0,9%	7	1,3%	35	1,7%
2	27	4,9%	24	3,2%	4	1,7%	12	2,2%	67	3,2%
3	81	14,8%	117	15,8%	41	16,3%	62	11,1%	300	14,4%
4	28	5,1%	42	5,7%	8	3,0%	27	5,0%	105	5,0%
5	395	72,2%	549	74,1%	195	78,0%	445	80,4%	1 583	75,7%
Totaal	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	



p = 0,6% ; chi2 = 27,52 ; ddl = 12 (TS)

**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand**  
 Afhankelijk van de ronde komt de post in de brievenbussen terecht tussen 7 en 14 uur. Het uur waarop uw post bij u thuis wordt bezorgd is ... ?

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Van geen belang voor u	281	51,3%	319	43,0%	91	36,3%	219	39,5%	908	43,5%
Aangepast aan uw behoeften	225	41,1%	341	46,0%	126	50,7%	251	45,4%	944	45,1%
Niet aangepast aan uw behoeften	41	7,5%	81	11,0%	32	12,9%	84	15,1%	238	11,4%
Totaal	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	

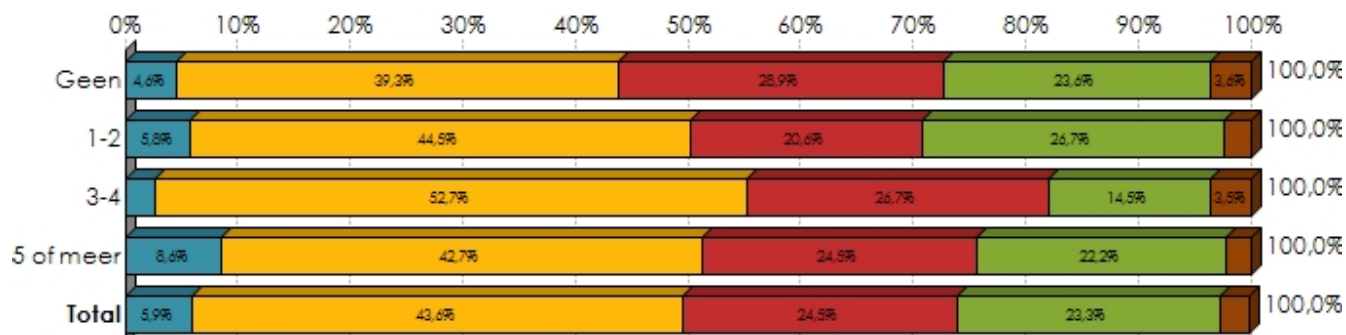


p = <0,1% ; chi2 = 30,96 ; ddl = 6 (TS)

**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand**  
 Op welk uur moet uw post voor u ten laatste toekomen ?



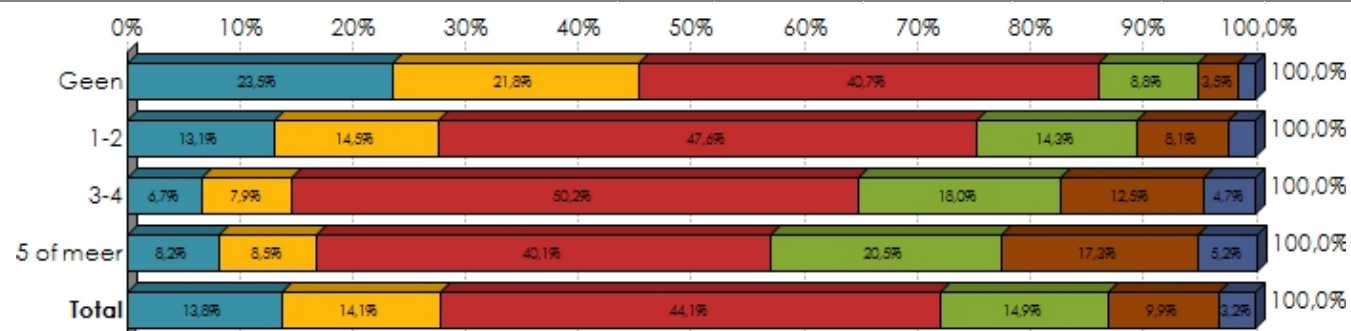
	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Minder dan 9 uur	16	4,6%	27	5,8%	4	2,6%	31	8,6%	78	5,9%
9-12	134	39,3%	208	44,5%	80	52,7%	155	42,7%	577	43,6%
12-15	98	28,9%	96	20,6%	40	26,7%	89	24,5%	324	24,5%
15-18	80	23,6%	125	26,7%	22	14,5%	81	22,2%	308	23,3%
Meer dan 18 uur	12	3,6%	11	2,4%	5	3,5%	8	2,1%	36	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>340</b>	<b>100,0%</b>	<b>468</b>	<b>100,0%</b>	<b>151</b>	<b>100,0%</b>	<b>363</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 323</b>	



p = 0,6% ; chi2 = 27,97 ; ddl = 12 (TS)

#### Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand Hoeveel keer gaat u naar een postkantoor?

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Nooit	129	23,5%	97	13,1%	17	6,7%	46	8,2%	288	13,8%
Eén keer per jaar of minder	119	21,8%	107	14,5%	20	7,9%	47	8,5%	294	14,1%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	222	40,7%	353	47,6%	125	50,2%	222	40,1%	923	44,1%
Eén keer per maand	48	8,8%	106	14,3%	45	18,0%	114	20,5%	312	14,9%
Meerdere keren per maand	19	3,5%	60	8,1%	31	12,5%	96	17,3%	206	9,9%
Eén of meerdere keren per week (dus wekelijks)	9	1,6%	18	2,4%	12	4,7%	29	5,2%	68	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

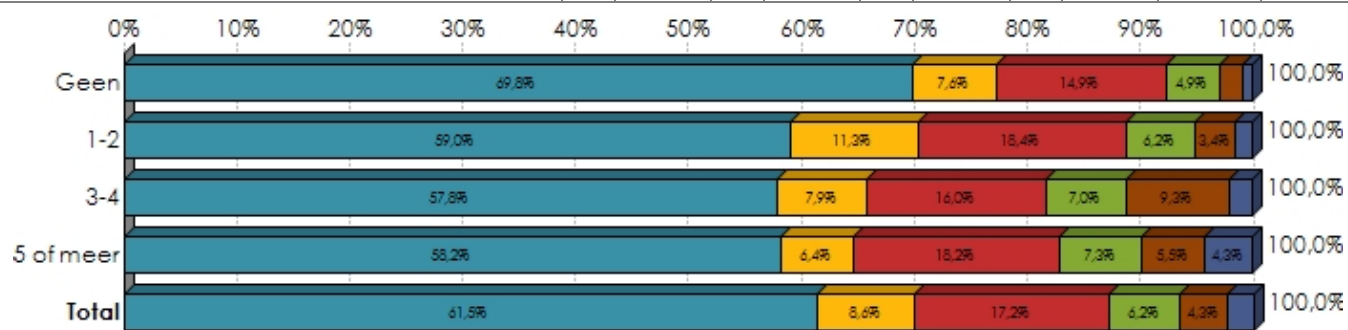


p = <0,1% ; chi2 = 208,19 ; ddl = 15 (TS)



**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand  
En hoeveel keer gaat u naar een postpunt?**

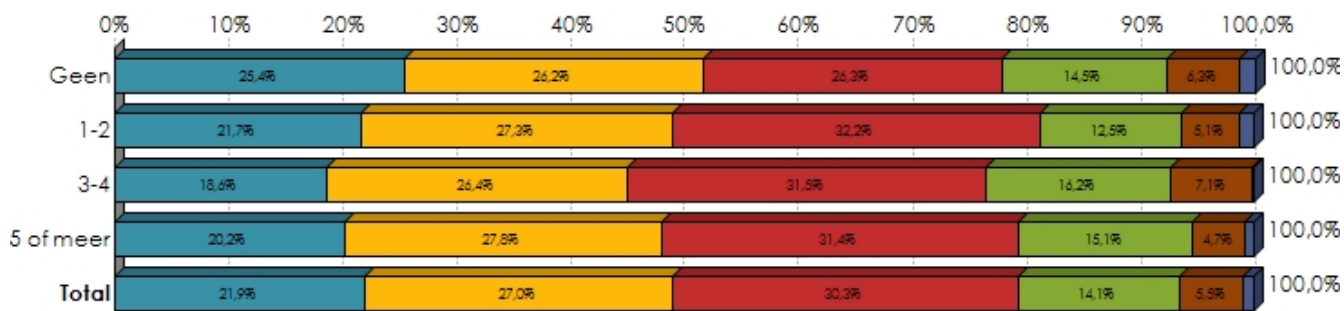
	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Nooit	381	69,8%	437	59,0%	144	57,8%	322	58,2%	1 285	61,5%
Één keer per jaar of minder	41	7,6%	83	11,3%	20	7,9%	36	6,4%	180	8,6%
Meerdere keren per jaar maar niet maandelijks	82	14,9%	136	18,4%	40	16,0%	101	18,2%	359	17,2%
Één keer per maand	27	4,9%	46	6,2%	17	7,0%	41	7,3%	131	6,2%
Meerdere keren per maand	11	1,9%	25	3,4%	23	9,3%	31	5,5%	89	4,3%
Één of meerdere keren per week (dus wekelijks)	5	1,0%	13	1,7%	5	2,0%	24	4,3%	47	2,2%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = <0,1% ; chi2 = 64,85 ; ddl = 15 (TS)

**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand  
U zou het postkantoor dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Heel dichtbijgelegen	139	25,4%	161	21,7%	46	18,6%	112	20,2%	458	21,9%
Eerder dichtbijgelegen	143	26,2%	202	27,3%	66	26,4%	154	27,8%	565	27,0%
Op een redelijke afstand gelegen	144	26,3%	238	32,2%	78	31,5%	174	31,4%	634	30,3%
Eerder verafgelegen	79	14,5%	92	12,5%	40	16,2%	84	15,1%	296	14,1%
Zeer verafgelegen	34	6,3%	38	5,1%	18	7,1%	26	4,7%	116	5,5%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	8	1,4%	9	1,3%	1	0,3%	5	0,8%	22	1,1%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



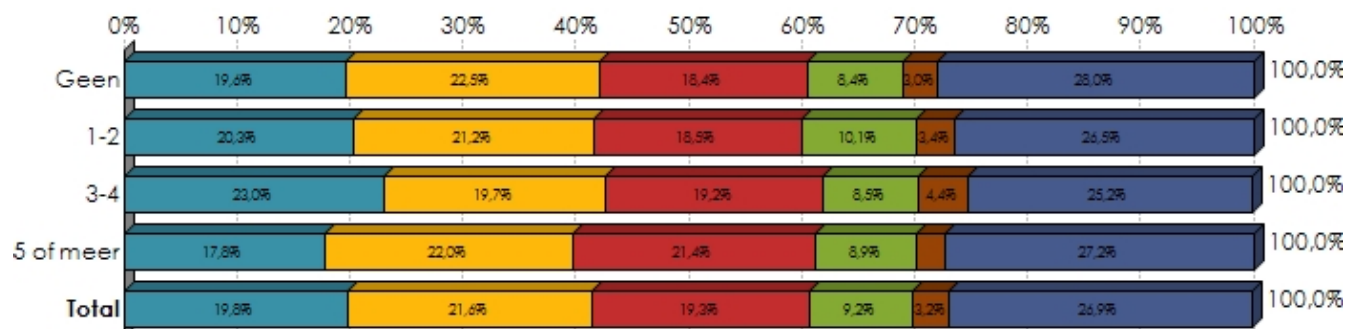


p = 30,9% ; chi2 = 17,17 ; ddl = 15 (NS)

**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand**

**U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Heel dichtbijgelegen	107	19,6%	151	20,3%	57	23,0%	99	17,8%	414	19,8%
Eerder dichtbijgelegen	123	22,5%	157	21,2%	49	19,7%	122	22,0%	451	21,6%
Op een redelijke afstand gelegen	100	18,4%	137	18,5%	48	19,2%	119	21,4%	404	19,3%
Eerder verafgelegen	46	8,4%	75	10,1%	21	8,5%	49	8,9%	191	9,2%
Zeer verafgelegen	16	3,0%	25	3,4%	11	4,4%	14	2,6%	67	3,2%
Weet ik niet / ik weet het niet liggen	153	28,0%	196	26,5%	63	25,2%	151	27,2%	563	26,9%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	

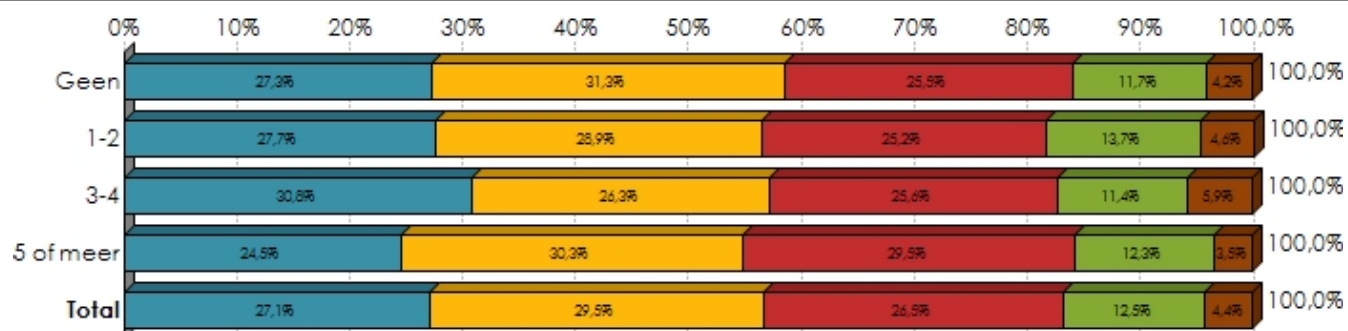


p = 89,3% ; chi2 = 8,69 ; ddl = 15 (NS)



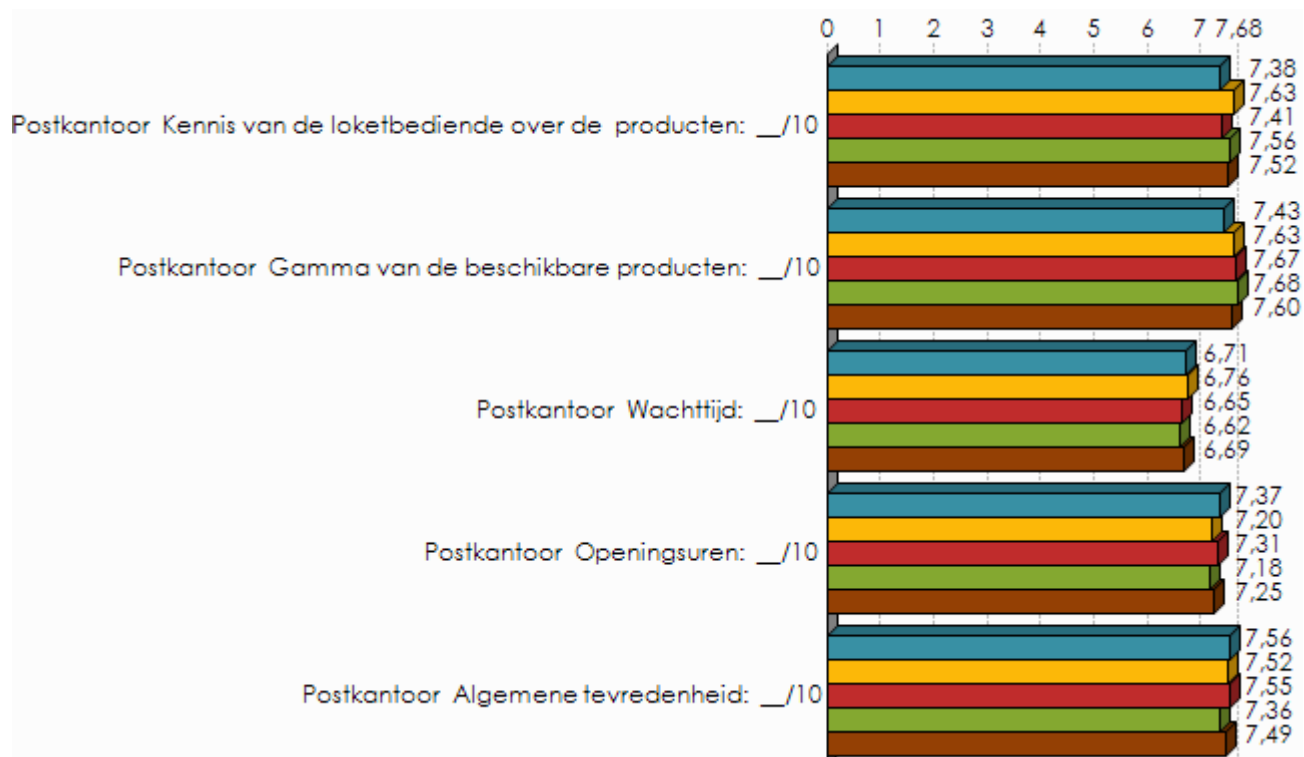
**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand**  
**U zou het postpunt dat van bij u thuis het meest toegankelijk is, bestempelen als ...?**

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Heel dichtbijgelegen	107	27,3%	151	27,7%	57	30,8%	99	24,5%	414	27,1%
Eerder dichtbijgelegen	123	31,3%	157	28,9%	49	26,3%	122	30,3%	451	29,5%
Op een redelijke afstand gelegen	100	25,5%	137	25,2%	48	25,6%	119	29,5%	404	26,5%
Eerder verafgelegen	46	11,7%	75	13,7%	21	11,4%	49	12,3%	191	12,5%
Zeer verafgelegen	16	4,2%	25	4,6%	11	5,9%	14	3,5%	67	4,4%
<b>Totaal</b>	<b>393</b>	<b>100,0%</b>	<b>545</b>	<b>100,0%</b>	<b>186</b>	<b>100,0%</b>	<b>403</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 527</b>	



p = 79,9% ; chi2 = 7,82 ; ddl = 12 (NS)

	Geen	1-2	3-4	5 of meer	Totaal
Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	7,38	7,63	7,41	7,56	7,52
Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: __/10	7,43	7,63	7,67	7,68	7,60
Postkantoor Wachtijd: __/10	6,71	6,76	6,65	6,62	6,69
Postkantoor Openingsuren: __/10	7,37	7,20	7,31	7,18	7,25
Postkantoor Algemene tevredenheid: __/10	7,56	7,52	7,55	7,36	7,49
<b>Totaal</b>	<b>7,29</b>	<b>7,35</b>	<b>7,32</b>	<b>7,28</b>	<b>7,31</b>



Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand / Postkantoor Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = 3,7% ; F = 2,83 (S)

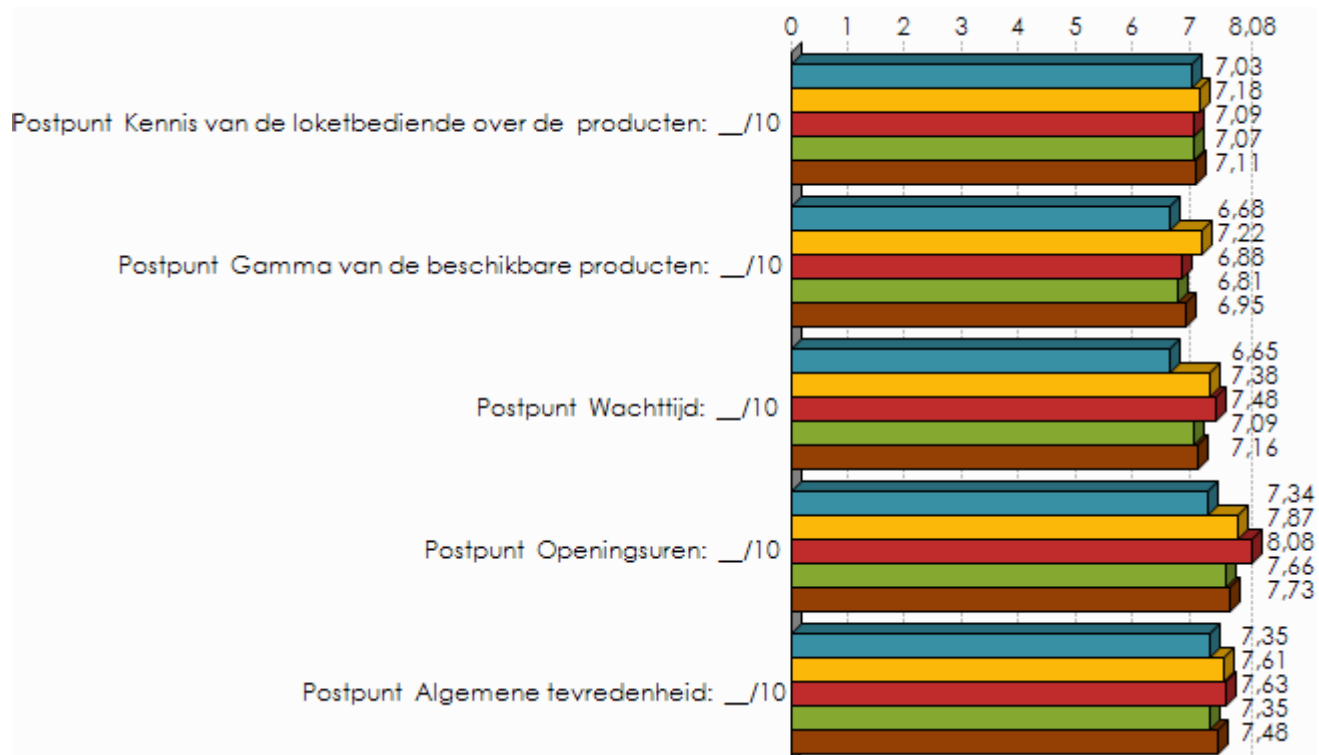
Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand / Postkantoor Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = 5,9% ; F = 2,47 (PS)

Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand / Postkantoor Wachtijd: \_\_/10 p = 69,2% ; F = 0,49 (NS)

Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand / Postkantoor Openingsuren: \_\_/10 p = 34,2% ; F = 1,12 (NS)

Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand / Postkantoor Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = 18,0% ; F = 1,62 (NS)

	Geen	1-2	3-4	5 of meer	Totaal
Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: __/10	7,03	7,18	7,09	7,07	7,11
Postpunt Gamma van de beschikbare producten: __/10	6,68	7,22	6,88	6,81	6,95
Postpunt Wachtijd: __/10	6,65	7,38	7,48	7,09	7,16
Postpunt Openingsuren: __/10	7,34	7,87	8,08	7,66	7,73
Postpunt Algemene tevredenheid: __/10	7,35	7,61	7,63	7,35	7,48
<b>Totaal</b>	<b>7,01</b>	<b>7,45</b>	<b>7,43</b>	<b>7,20</b>	<b>7,28</b>



Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Postpunt Kennis van de loketbediende over de producten: \_\_/10 p = **82,8%** ; F = **0,30 (NS)**

Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Postpunt Gamma van de beschikbare producten: \_\_/10 p = **1,0%** ; F = **3,85 (TS)**

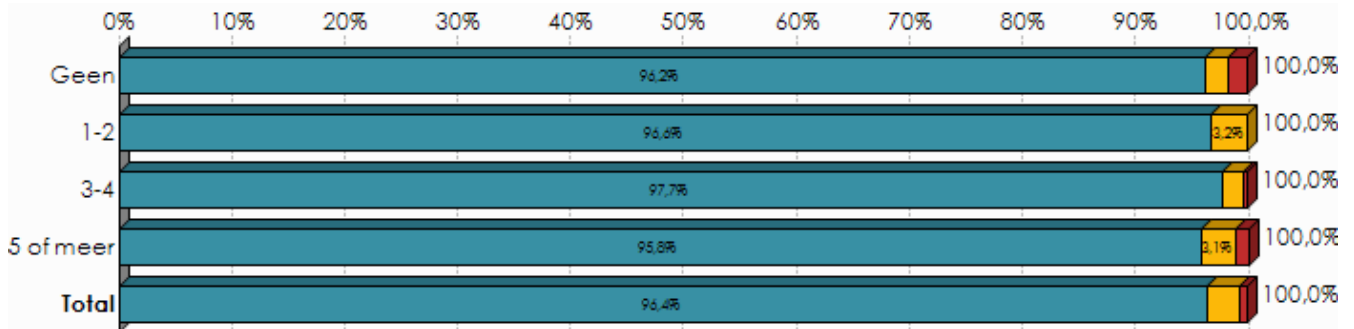
Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Postpunt Wachtijd: \_\_/10 p = **<0,1%** ; F = **5,92 (TS)**

Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Postpunt Openingsuren: \_\_/10 p = **0,3%** ; F = **4,70 (TS)**

Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand / Postpunt Algemene tevredenheid: \_\_/10 p = **20,4%** ; F = **1,53 (NS)**

#### Aantal brieven en kaarten verstuurt per maand Voor het versturen van uw brieven en kaarten, bent u klant van ...?

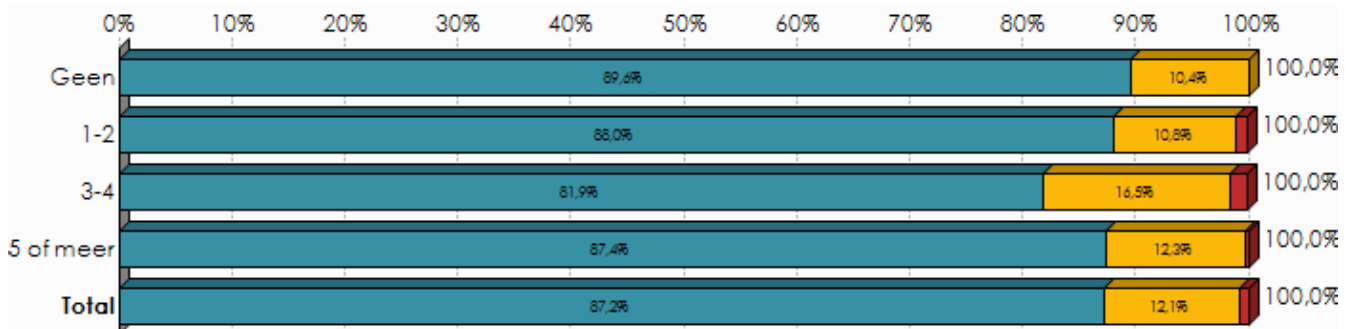
	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Uitsluitend De Post	526	96,2%	716	96,6%	244	97,7%	530	95,8%	2 016	96,4%
De Post en van een andere operator (onderneming)	11	2,0%	24	3,2%	5	1,9%	17	3,1%	57	2,7%
Uitsluitend een andere operator.	9	1,7%	1	0,1%	1	0,4%	6	1,1%	17	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 3,5% ; chi2 = 13,56 ; ddl = 6 (X)

**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand**  
**Voor het versturen van uw pakjes, bent u klant van ...?**

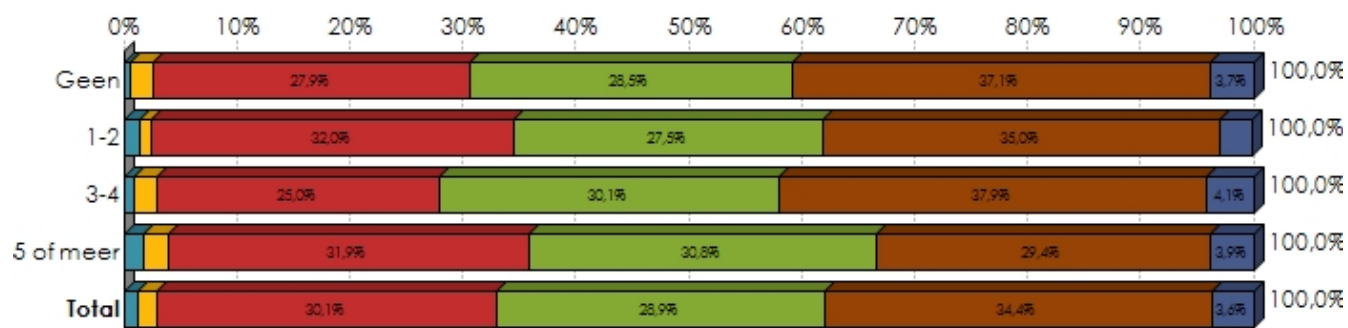
	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Uitsluitend De Post/Taxipost	95	89,6%	201	88,0%	79	81,9%	234	87,4%	610	87,2%
De Post en van een andere operator (onderneming)	11	10,4%	25	10,8%	16	16,5%	33	12,3%	85	12,1%
Uitsluitend een andere operator.	0	0,0%	3	1,2%	2	1,6%	1	0,3%	5	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>229</b>	<b>100,0%</b>	<b>97</b>	<b>100,0%</b>	<b>268</b>	<b>100,0%</b>	<b>699</b>	



p = 44,7% ; chi2 = 5,79 ; ddl = 6 (X)

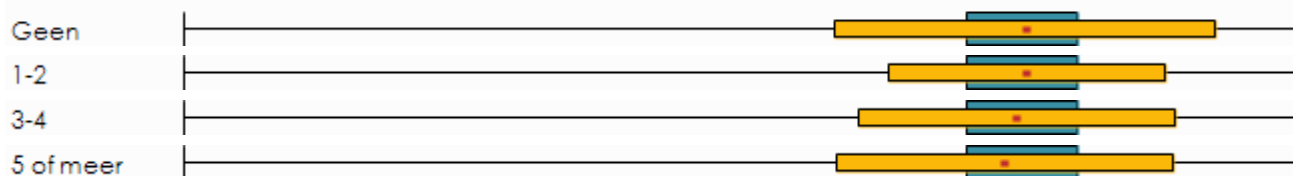
**Aantal brieven en kaarten verstuurd per maand**  
**Wanneer de markt volledig geliberaliseerd zal zijn (vanaf 1 januari 2011), zult u dan klant blijven bij De Post ?**

	Geen		1-2		3-4		5 of meer		Totaal	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Zeker niet	3	0,5%	11	1,5%	2	0,8%	10	1,8%	26	1,2%
Eerder niet	12	2,2%	7	1,0%	5	2,1%	12	2,2%	36	1,7%
Misschien wel, misschien niet	153	27,9%	237	32,0%	62	25,0%	177	31,9%	629	30,1%
Eerder wel	156	28,5%	203	27,5%	75	30,1%	171	30,8%	605	28,9%
Zeker wel	203	37,1%	260	35,0%	94	37,9%	163	29,4%	720	34,4%
Weet ik niet	20	3,7%	22	3,0%	10	4,1%	21	3,9%	74	3,6%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>	<b>554</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 091</b>	



p = 13,3% ; chi2 = 21,11 ; ddl = 15 (PS)

Kunt u uw algemene niveau van tevredenheid over de diensten van De Post uitdrukken door een cijfer te geven tussen 0 (= helemaal niet tevreden) en 10 (=helemaal tevreden) ?			
	Gemiddeld	Std Deviation	Median
Geen	7,53	1,71	8,00
1-2	7,55	1,25	8,00
3-4	7,45	1,42	8,00
5 of meer	7,35	1,51	8,00
<b>Totaal</b>	<b>7,48</b>	<b>1,47</b>	<b>8,00</b>



p = 8,1% ; F = 2,24 (PS)