

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 19 MAART 2014
MET BETREKKING TOT
HET OBSERVATORIUM VAN DE MARKT VAN DE BELGISCHE
POSTACTIVITEITEN VOOR 2010, 2011 en 2012**

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	3
2. BESTEK VAN HET OBSERVATORIUM EN STRUCTUUR VAN DE POSTMARKT IN BELGIË	4
3. BESCHRIJVING VAN DE BELGISCHE MARKT VOOR DE VERSTREKKING VAN POSTDIENSTEN VOOR DE JAREN 2010, 2011 EN 2012	7
3.1. PANORAMA VAN DE POSTMARKT	7
3.2. FOCUS OP DE MARKT VAN DE PAKJES EN SNELPOSTZENDINGEN	14
4. INVESTERING EN TEWERKSTELLING IN POSTACTIVITEITEN	15
4.1. INVESTERING IN DE POSTSECTOR	15
4.2. TEWERKSTELLING IN DE POSTSECTOR.....	15
5. DIENSTKWALITEIT	17
5.1. TOEGANKELIJKHEID VAN DE POSTALE SERVICEPUNTEN	17
5.2. TEVREDENHEID VAN DE GEBRUIKERS VAN POSTDIENSTEN	19
5.3. CONTINUÏTEIT VAN DE POSTDIENSTEN.....	20
5.4. VERZENDINGSTERMIJNEN VAN DE POST	21
5.5. INNOVERENDE DIENSTEN	22
6. BRONNEN GEBRUIKT BIJ DE VERWEZENLIJKING VAN HET OBSERVATORIUM.....	23

1. INLEIDING

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

In een context waarin de postvolumes en postinkomsten over de hele wereld blijven dalen (de brievenpostvolumes dalen gemiddeld 4,7% per jaar tussen 2011 en 2012¹) alsook binnen de EU27 (een daling van 6,9% voor de omzet in actuele prijzen van de postsector in de EU²), vormt een observatorium van de postactiviteiten een belangrijk element om de ontwikkeling van de postmarkt te meten. Door de markt te monitoren gedurende enkele jaren kan informatie worden aangereikt die het inzicht in de ontwikkelingsmechanismen van de markt kan vergemakkelijken. Bovendien kan dankzij dit observatorium de voortzetting van het goede gedrag van de postsector in België in 2012 onder de aandacht worden gebracht terwijl de inspanningen geleverd inzake kwaliteit van de dienstverlening en klanttevredenheid ook nog steeds worden benadrukt.

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

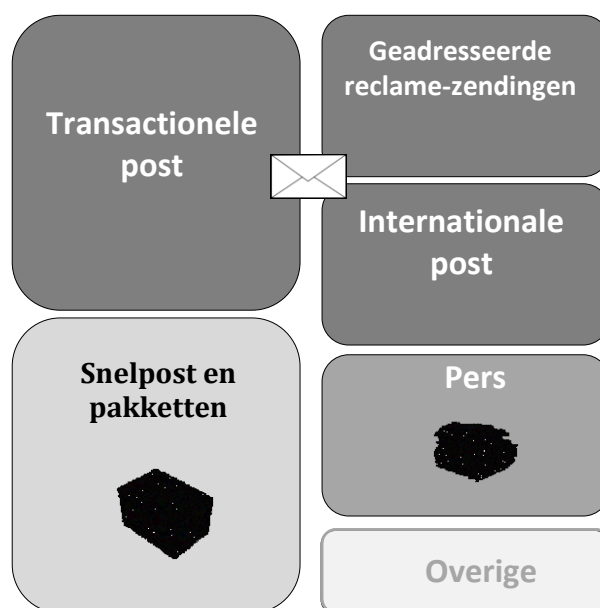
¹ Bron: UPU – Statistieken 2012

² Bron: Eurostat - Statistieken 2012, op basis van 19 landen

2. BESTEK VAN HET OBSERVATORIUM EN STRUCTUUR VAN DE POSTMARKT IN BELGIË

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

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



De categorie "overige" omvat in hoofdzaak de diensten met een toegevoegde waarde zoals het tijdelijk bewaren van post, nazending enz. die niet rechtstreeks bij de andere categorieën kunnen worden ondergebracht.

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

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

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

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

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

DPD, dochteronderneming van de Franse groep La Poste, is zo aanwezig in België met een levering van meer dan 7.200 verzendingen per dag, 500 eigen depots in meer dan 30 landen en 2 miljoen verzendingen per dag.

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

Wat betreft het segment van de pers, verzorgt bpost de openbare dienst van vervroegde krantenbedeling (voor 7.30 u). Deze bedeling betreft uitsluitend de bedeling van de dagbladen aan de abonnees (ongeveer 130 miljoen exemplaren per jaar). Belgische Distributiedienst, BD, heeft iets minder dan 15% van de aandelen van de markt voor de bedeling van dagbladen in handen, voornamelijk in Brussel en in Antwerpen.

Deltamedia is een dochteronderneming van bpost. Ze verzorgt de bedeling van de dagbladen aan de abonnees van bepaalde mediagroepen, met name VUMedia en Uitgeversbedrijf De Tijd.

Belgische Distributiedienst, BD domineert de markt van de niet-geadresseerde verzendingen met meer dan 75% van de marktaandeelen. Voor het geadresseerde reclamedrukwerk zijn er meer concurrenten maar de markt wordt nog steeds gedomineerd door bpost. De overige spelers (Publmail, Evadix DMS, de Joos-groep, Arvato Print & Mail Services, Link2Biz, enz.) beschikken niet over een beduidend activiteitsniveau.

Deze duidelijke versnippering van de postmarkt in België mag dus niet verhullen dat de markt voor verstrekking van postdiensten geconcentreerd is: meer dan 93% van de omzet op de markt voor verstrekking van postdiensten wordt uitgevoerd door negen spelers die in de tabel hieronder worden geïdentificeerd³. Enkel deze negen spelers worden opgenomen in het bestek van de studie voor dit observatorium.

Figuur 2 - De voornaamste spelers op de Belgische markt voor de verstrekking van postdiensten (in 2012)

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

³ De omzetcijfers om de spelers af te bakenen die worden meegerekend in het toepassingsgebied van het observatorium zijn afkomstig van de analyse van de balanscentrale 2012 van de Nationale Bank van België.

Belgium

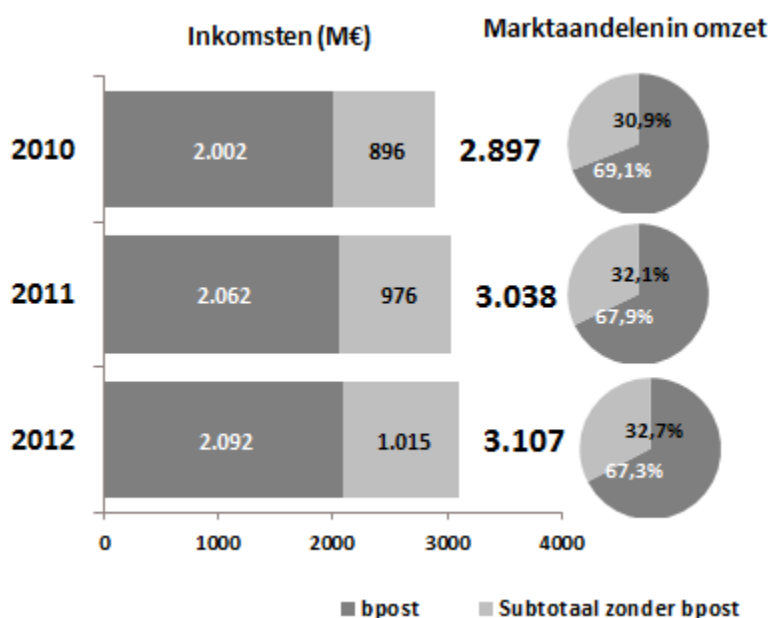


3. BESCHRIJVING VAN DE BELGISCHE MARKT VOOR DE VERSTREKKING VAN POSTDIENSTEN VOOR DE JAREN 2010, 2011 EN 2012

3.1. Panorama van de postmarkt

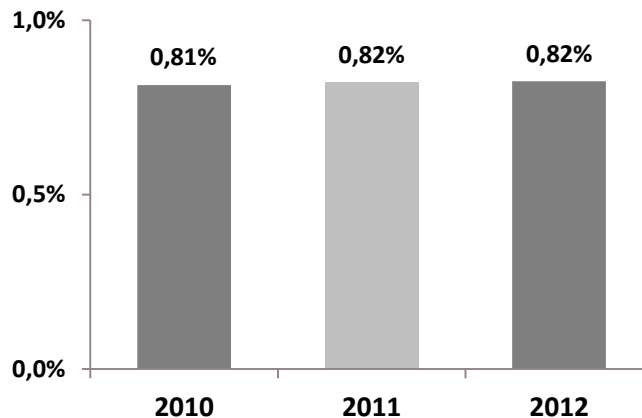
De totale inkomsten van de postsector stijgen met 2,2% tussen 2011 en 2012 terwijl ze tussen 2010 en 2011 gestegen waren met 4,9%. Het aandeel van bpost in de totale inkomsten op de postale markt bedraagt iets meer dan 67% in 2012 en blijft zo goed als stabiel ten opzichte van 2011.

Figuur 3 - Inkomsten en marktaandelen van de postsector voor de jaren 2010, 2011 en 2012



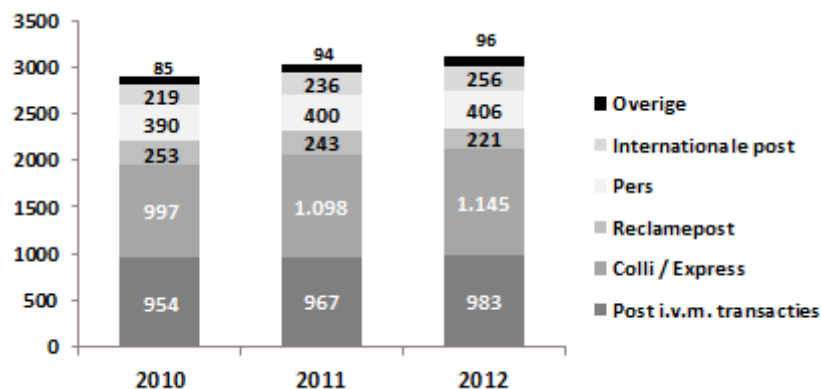
Het aandeel van de inkomsten uit de verstrekking van postdiensten in het Belgische bbp is stabiel tussen 2011 en 2012, op 0,82% van het bbp.

Figuur 4 - Aandeel van de postactiviteit in het bbp van België



Met 1,87 miljard euro nemen de inkomsten uit de brievenpost licht toe ten opzichte van het voorgaande jaar (1%). De stijging van de totale inkomsten wordt voornamelijk verklaard door de stijging van de inkomsten uit het segment pakjes en expresdiensten (+4,3%)(cf. Focus op de snelpostmarkt).

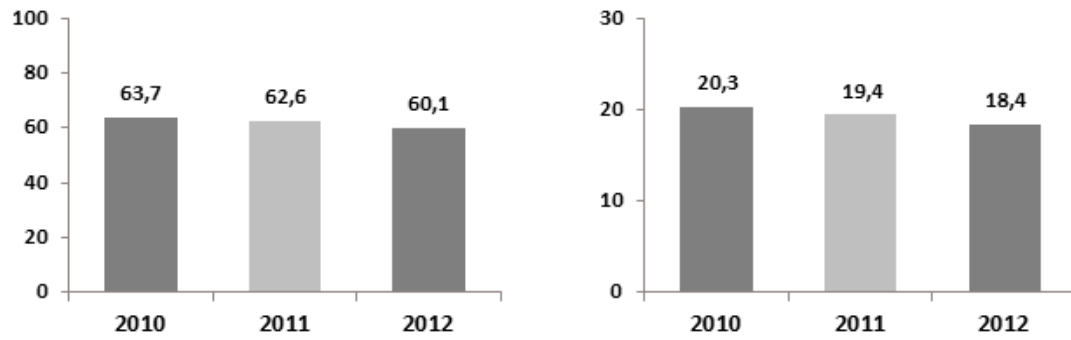
Figuur 5 - Inkomsten uit de verstrekking van postdiensten (in M€)



Terwijl de markt van de brievenpost in waarde stijgt, kent hij toch een daling van volume met 5,4% in termen van aantal verzendingen per inwoner, naar analogie van de afname van activiteit opgemerkt in de buurlanden.

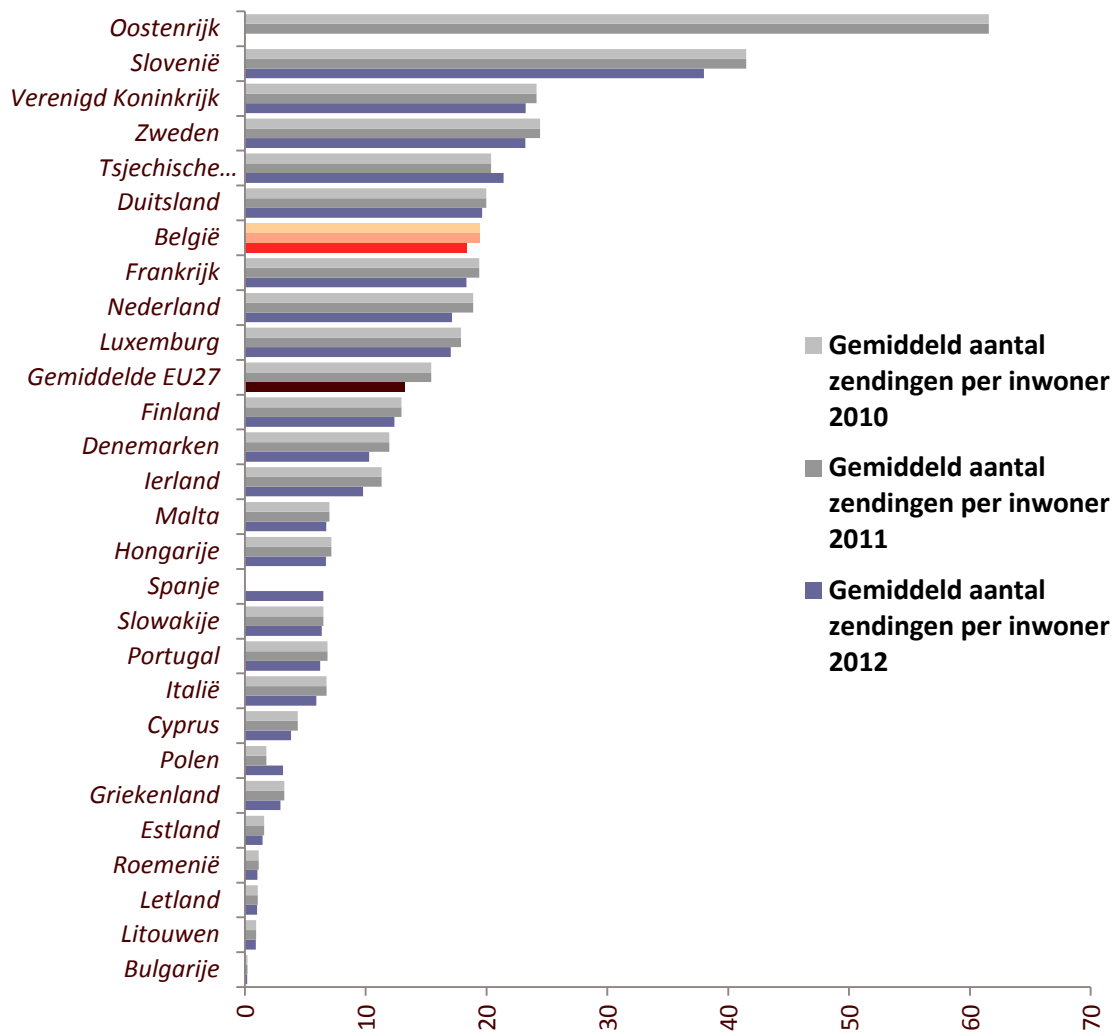
In 2012 bedraagt het aantal brievenpostzendingen 18,4 per maand per inwoner, namelijk 1 minder per maand dan in 2011, en 60,1 zendingen per maand per werknemer, namelijk 2,5 minder per maand dan in 2011.

**Figuur 6 - Volume van brievenpost
per werknemer van de postsector en per inwoner in België**



Het volume brievenpostzendingen per maand per inwoner in België ligt boven het gemiddelde van de landen van de Europese Unie, zoals aangegeven in Figuur 7.

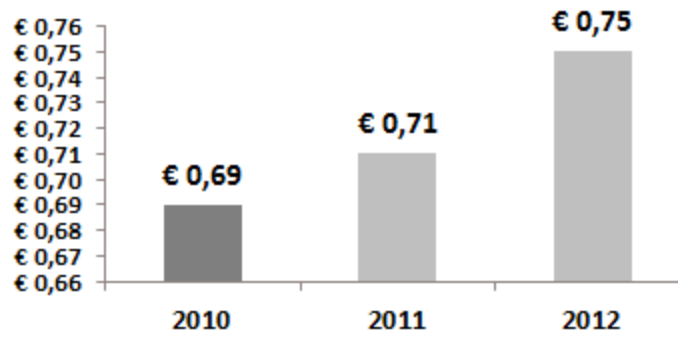
Figuur 7 - Aantal brievenpostzendingen per inwoner per maand in Europa⁴



De lichte vermindering van de volumes die wordt vastgesteld in zowel België als in de hele Europese Unie wordt meer dan gecompenseerd door een stijging van de tarieven: het nominale tarief van de priorbrief in België is gestegen van € 0,71 in 2011 naar € 0,75 in 2012 wat een stijging betekent met 5,6% van de verkoopprijs voor de verrichting van het vervoer, de bedeling en de stabiliteit op de markt in termen van inkomsten verklaart.

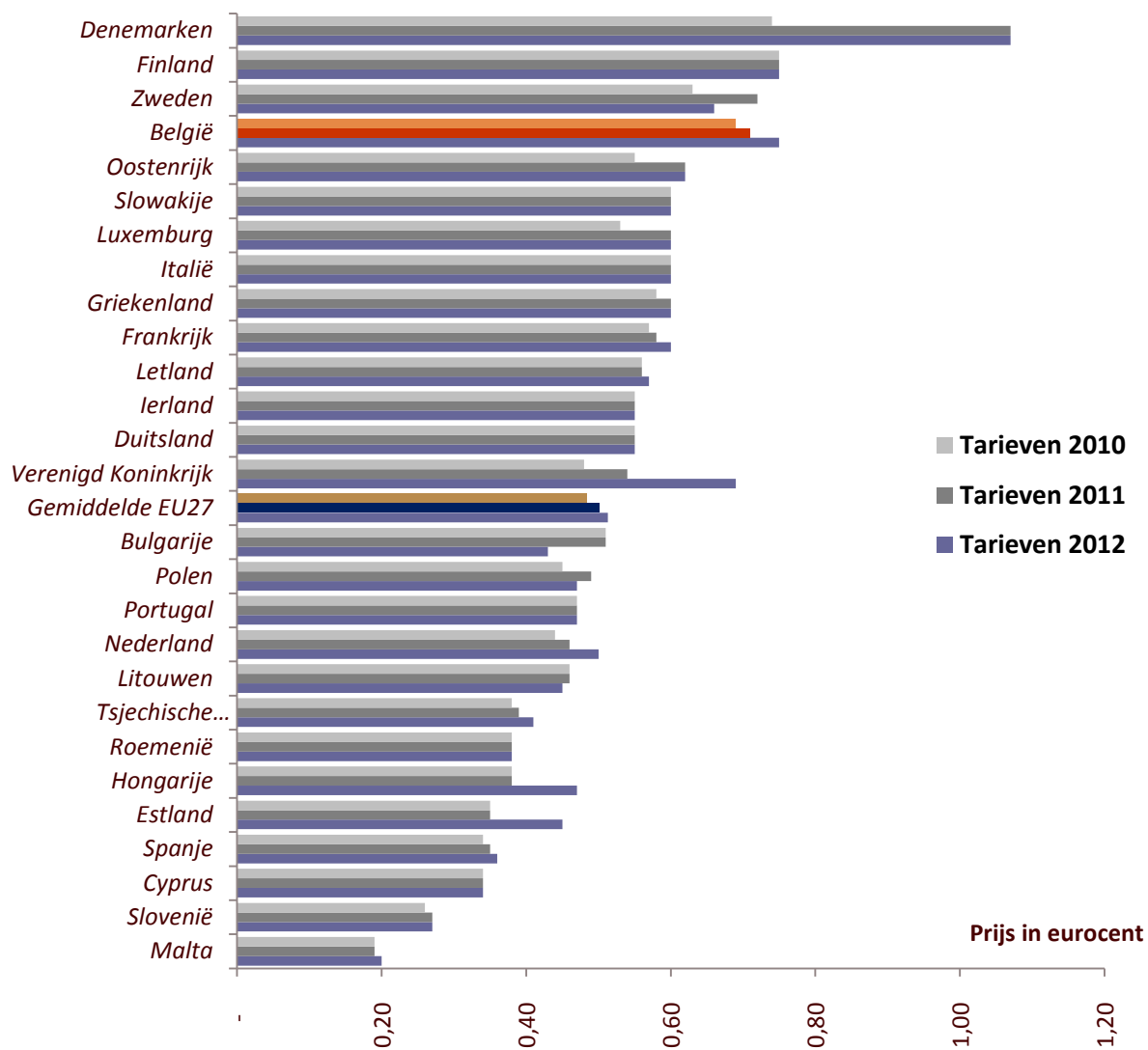
⁴ Beperkt tot de verzendingen van het binnenlandse stelsel, namelijk de binnenlandse zendingen. De gegevens zijn niet beschikbaar voor Oostenrijk in 2012; voor Letland in 2010 en voor Spanje in 2010 en 2011.

Figuur 8 - Prijs van de dienst voor priorbrieven < 50g



De prijs voor het vervoer en de distributie van een genormaliseerde brief in België behoort tot de duurste van Europa, zoals blijkt uit de figuur hierna. Toch dient te worden opgemerkt dat het om een eenheidsprijs gaat. bpost hanteert een lager tarief voor postzegels die in bulk worden verkocht (vanaf 10 postzegels). In 2012 bedroeg deze prijs € 0,70 per postzegel tegenover € 0,61 in 2011 en € 0,59 in 2010 vanaf 10 gekochte postzegels.

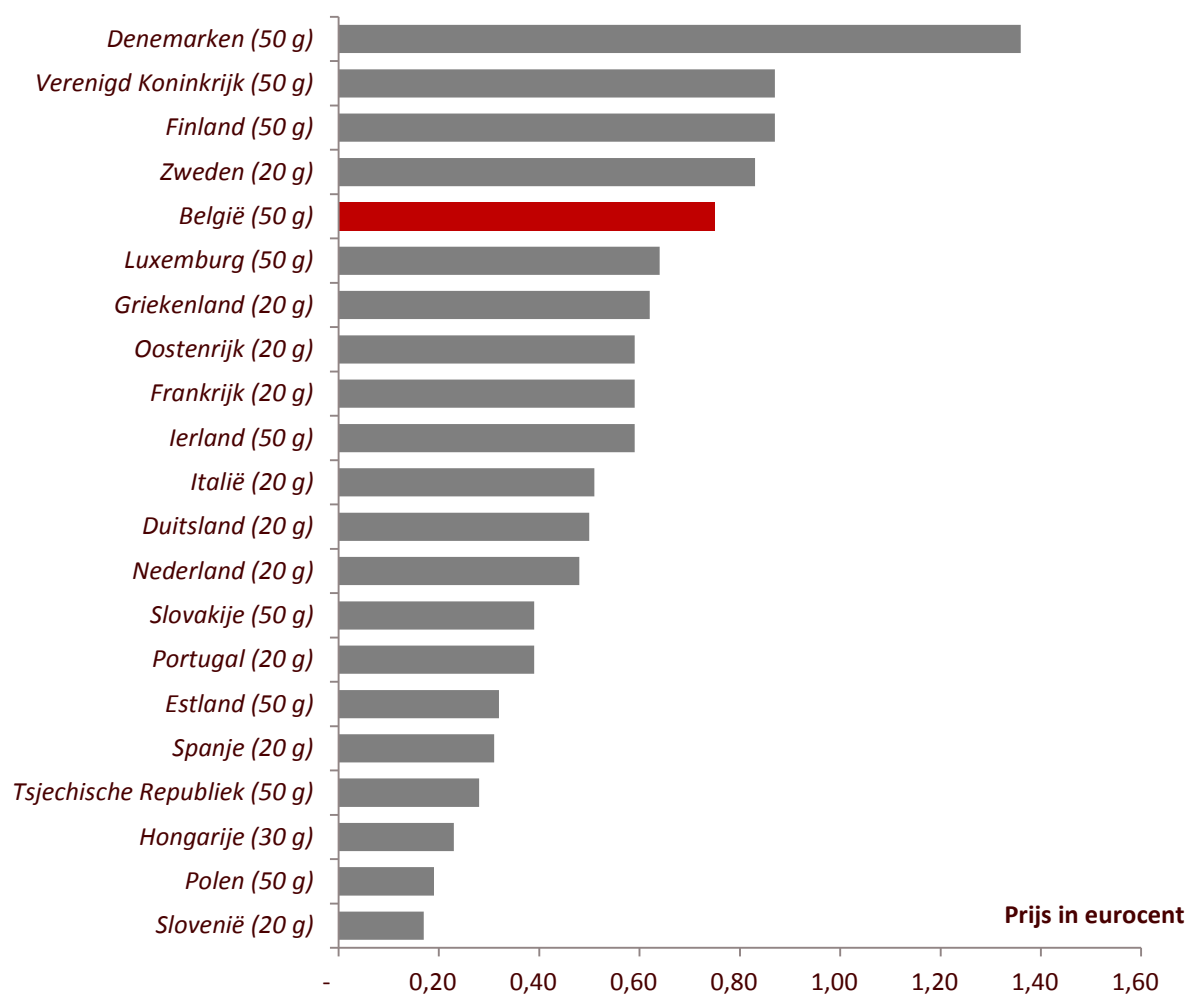
Figuur 9 - Prijs van de binnenlandse dienst voor standaardbrieven in Europa



Dezelfde vergelijking van de prijs van de verrichting inzake vervoer en bedeling van een genormaliseerde brief kan worden gedaan door de tarieven van 21 Europese landen uit te drukken in koopkrachtpariteit (KKP), waardoor een rechtstreekse vergelijking mogelijk wordt, waarbij de verschillen in levensniveau tussen landen worden geneutraliseerd.

Volgens deze aanpak zit België nog steeds bij de Europese landen waar de prijs van de verrichting inzake vervoer en bedeling van een genormaliseerde brief het hoogst blijft.

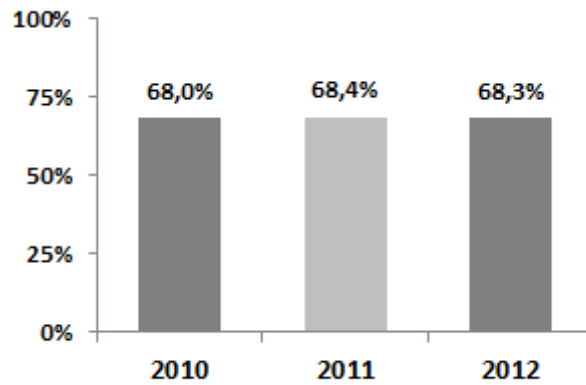
Figuur 10 - Prijs 2012 uitgedrukt in koopkrachtpariteit (KKP) van de binnenlandse dienst voor standaardbrieven in Europa⁵



Wat betreft de markt van de brievenpostzendingen, is het aandeel van de zendingen van minder dan 50 g dat tot in 2011 de aan bpost voorbehouden sector uitmaakte, nagenoeg gelijk gebleven (-0,1%).

⁵ EU27 zonder Malta, Litouwen, Bulgarije, Cyprus, Roemenië en Letland

Figuur 11 - Aandeel van de zendingen < 50 g in het brievenpostvolume



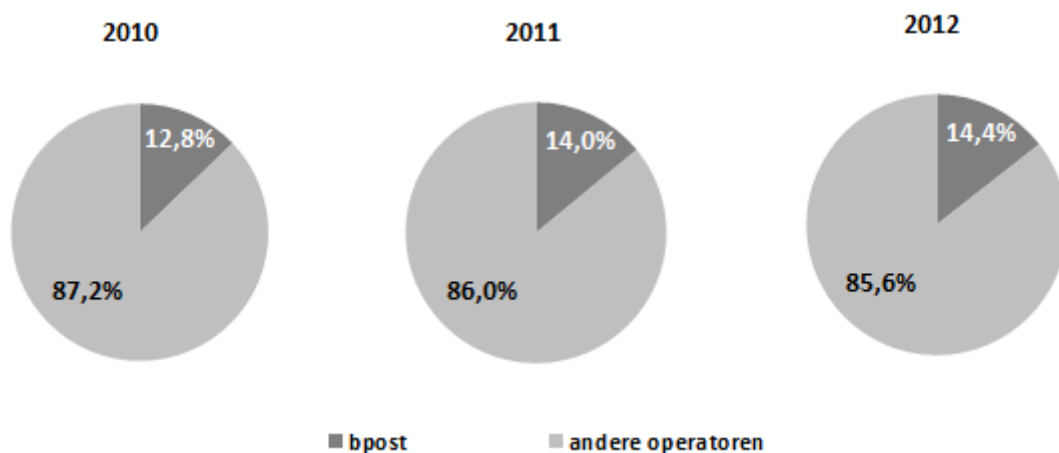
3.2. Focus op de markt van de pakjes en snelpostzendingen

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

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

De concurrentie is intens in dat segment, dat een dynamische ontwikkeling kent. De inkomsten uit dat segment zijn tussen 2011 en 2012 gestegen met 4,6%.

Figuur 12 - Marktaandelen in inkomsten in het segment van de pakjes en snelpostzendingen

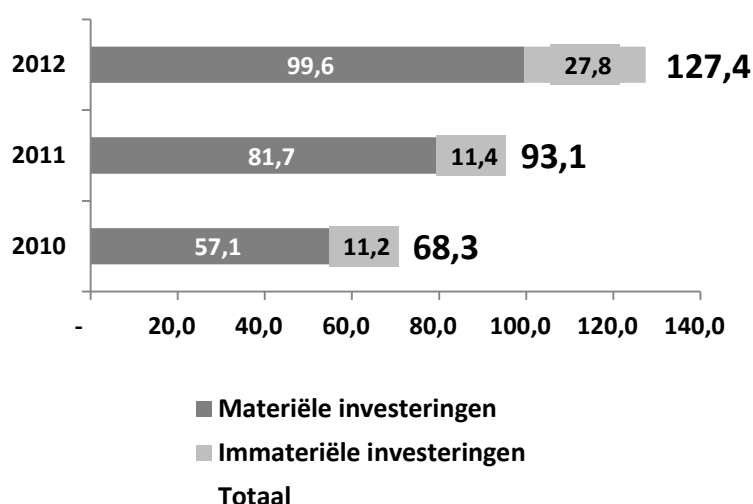


4. INVESTERING EN TEWERKSTELLING IN POSTACTIVITEITEN

4.1. Investerings in de postsector

In 2012 werden 127,4 miljoen euro geïnvesteerd in de postsector door de operatoren⁶, wat een stijging is van bijna 7% ten opzichte van 2011. Deze stijging van de investeringen houdt verband met zowel de toename van de materiële investeringen (infrastructuren, uitrusting, sorteermachines, gebouwen) als de toename van de immateriële investeringen (informatiesystemen enz.). Dit kan wijzen op een beweging van aanpassing en versterking in het licht van de verandering van het postsectormodel op internationale schaal, hoewel de Belgische postsector relatief gespaard bleef in 2012.

Figuur 13 - Investerings in de postsector (€M)



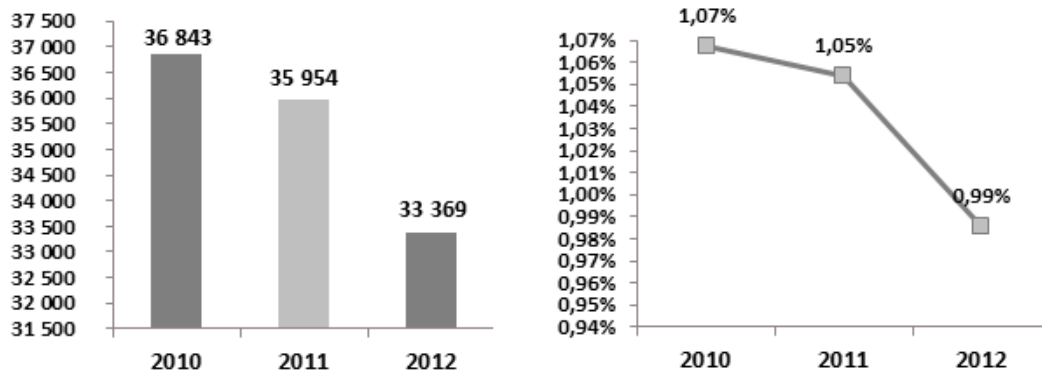
4.2. Tewerkstelling in de postsector

Met meer dan 2.500 banen minder dan in 2011 ondergaat de daling van het aantal banen die rechtstreeks verband houden met de postsector in België een versnelling tegenover de vorige jaren.

De postsector vertegenwoordigt nog 0,99% van de totale tewerkstelling in België in 2012 tegenover 1,05% in 2011 met meer dan 33.000 rechtstreekse banen in 2012 tegenover bijna 36.000 in 2011. Het aantal loontrekkenden bij alternatieve operatoren vertegenwoordigt ongeveer 20% van deze banen.

⁶ Behalve wat bpost betreft stemt het bedrag van de investeringen overeen met de netto-evoluties van de activa over 2010 en 2011. Het betreft dus netto-investeringen in vast kapitaal.

Figuur 14 - Indicatoren in verband met de banen die verband houden met postactiviteiten in België



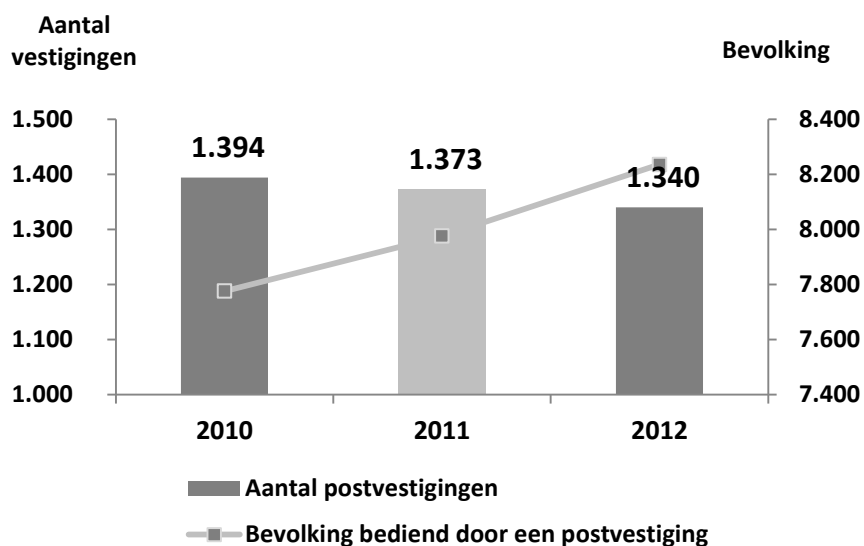
5. DIENSTKWALITEIT

5.1. Toegankelijkheid van de postale servicepunten

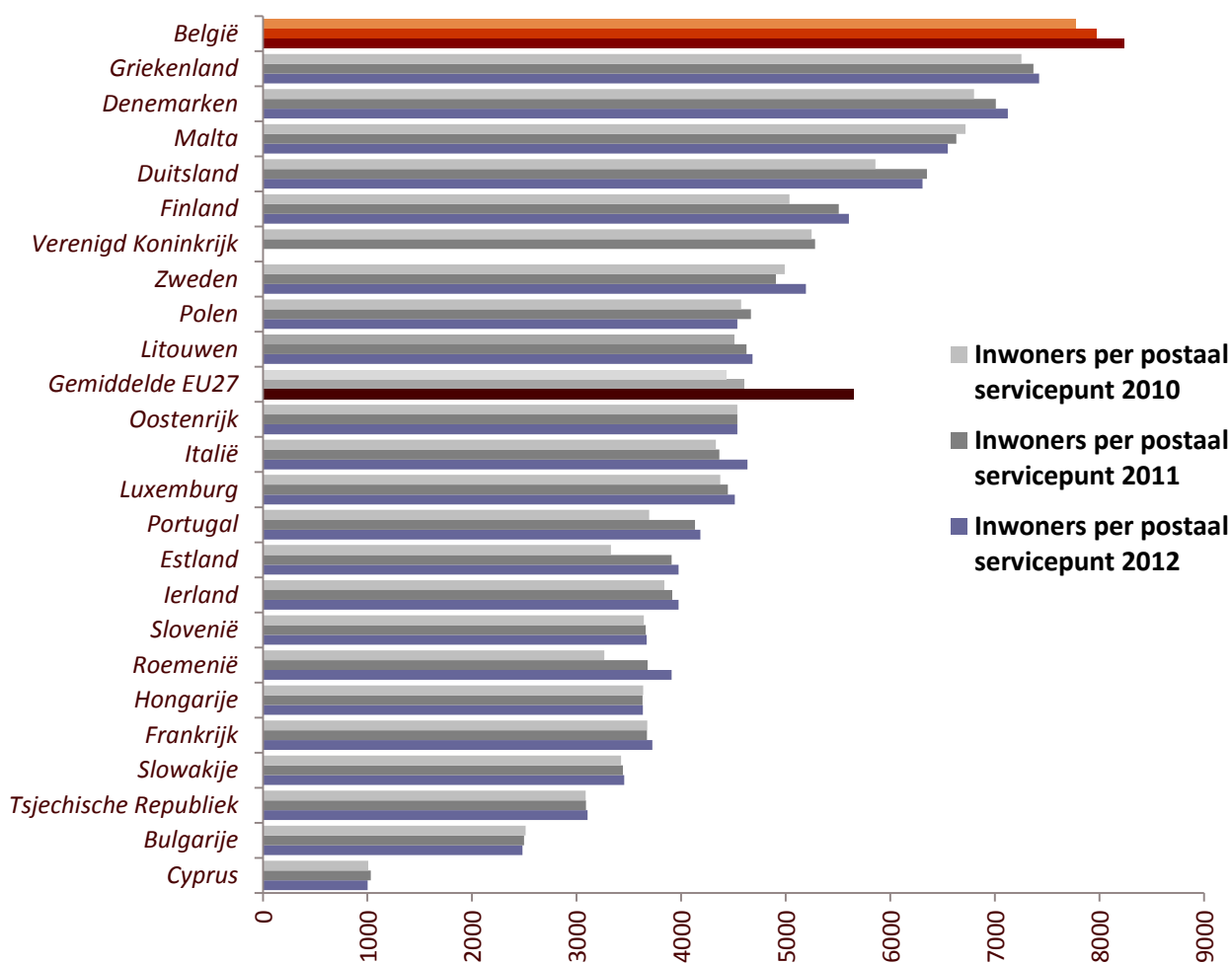
In 2012 verstrekken 1.340 vestigingen (postkantoren of PostPunten) postdiensten over het hele Belgische grondgebied. Dat aantal daalt met 2,4% ten opzichte van 2011.

Een enkele postvestiging bedient aldus gemiddeld 8.236 personen in 2012, namelijk 3% meer dan in 2011.

Figuur 15 - Aantal postvestigingen in België en gemiddeld aantal inwoners bediend per vestiging



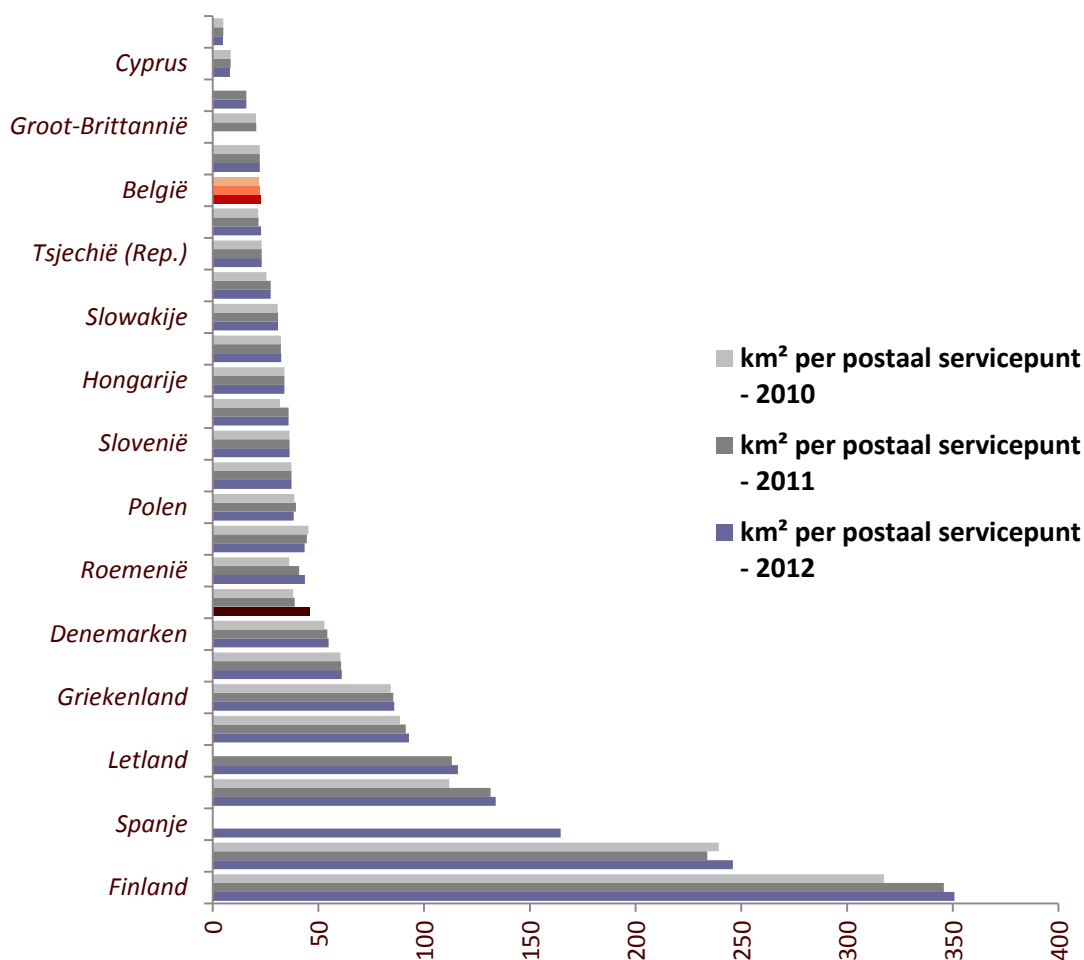
Figuur 16 - Gemiddeld aantal inwoners bediend per postvestiging in Europa⁷



⁷ De gegevens zijn niet beschikbaar voor het Verenigd Koninkrijk in 2012.

Het aantal km² bediend door een postvestiging is licht gewijzigd tussen 2011 en 2012 en ligt op 23 km² tegenover 22 km² voordien.

Figuur 17 - Gemiddelde oppervlakte bediend per postvestiging in Europa⁸



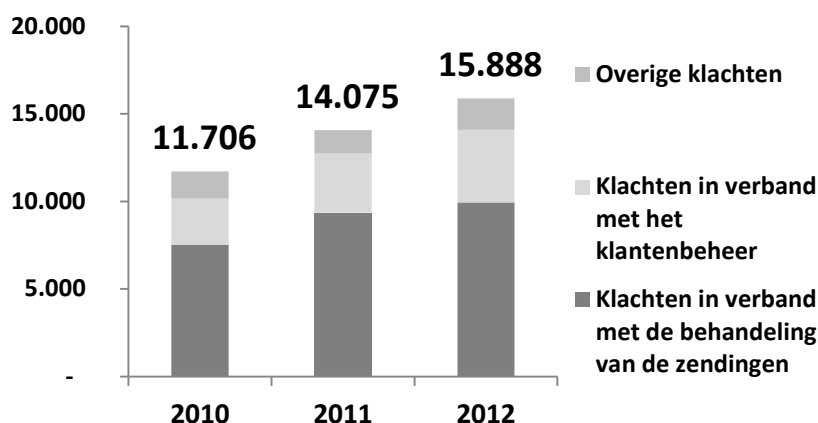
5.2. Tevredenheid van de gebruikers van postdiensten

In 2012 werden nagenoeg 16.000 klachten neergelegd bij de Ombudsdienst voor de postsector. Dat aantal klachten stijgt met 13% ten opzichte van 2011.

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

⁸ De gegevens zijn niet beschikbaar voor het Verenigd Koninkrijk in 2012 noch voor Spanje in 2010 en 2011.

Figuur 18 - Aantal klachten ingediend bij de Ombudsdienst



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

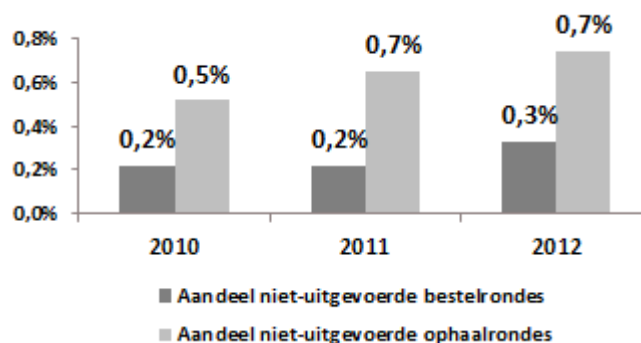
De klachten over het klantenbeheer betreffen alle ondernemingen op de postmarkt. Ze houden vaak verband met de verstrekking van verkeerde informatie, de onbereikbaarheid, de te lange wachttijden bij de callcenters, enz.

Er dient te worden opgemerkt dat bpost in 2012 een "charter voor klantvriendelijkheid" heeft ondertekend dat is bestemd om tools in te voeren om de kwaliteit van het klantenbeheer te meten.

5.3. Continuïteit van de postdiensten

De continuïteit van de diensten voor ophaling en distributie blijft stabiel tussen 2011 en 2012: slechts 0,3% van de ophalingsrondes en 0,7% van de distributierondes worden niet door bpost verzorgd in 2012.

Figuur 19 - Continuïteit van de ophalings- en distributiediensten van post in België

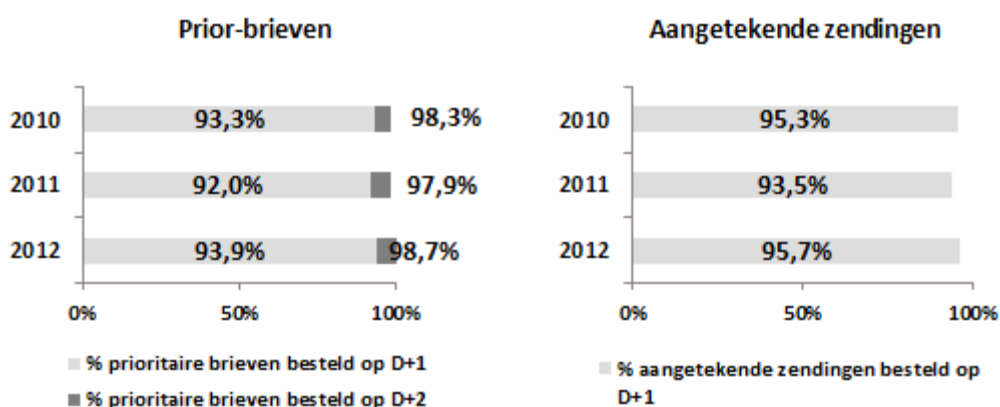


5.4. Verzendingstermijnen van de post

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

Voor het jaar 2012 werd 93,9% van de binnenlandse stukpostbriefwisseling gefrankeerd tegen het "Prior"-tarief afgeleverd op D+1 en 98,7% op D+2. 95,7% van het volume van de aangetekende zendingen werd afgeleverd op D+1. Deze indicatoren verbeteren ten opzichte van 2011.

Figuur 20 - Verzendingstermijnen voor de Prior-brieven en de aangetekende zendingen



5.5. Innoverende diensten

De verbetering van de dienstkwaliteit en de klantentevredenheid werd bewerkstelligd door nieuwe diensten ter beschikking te stellen van de gebruikers. In 2012 heeft bpost een proefproject gelanceerd: "bpost op afspraak". De klanten kunnen een afspraak maken (ook 's avonds) om de artikelen die ze bij lokale handelaars, dienstenleveranciers, supermarkten of onlineverkopers hebben besteld, thuis te laten leveren. Bij de levering van hun bestelling kunnen de klanten bovendien aan de postbode goederen meegeven die ze wensen te verzenden (terugzending van de goederen, leeggoed, strijk, droogkuis, ...). De betaling van deze goederen kan ook thuis gebeuren. De eerste tests zijn gestart in het voorjaar van 2012 in Geraardsbergen, Sint-Niklaas en Turnhout. In november 2012 werden ze uitgebreid naar het oosten van Waals-Brabant. Deze tests worden vandaag nog steeds voortgezet.

6. BRONNEN GEBRUIKT BIJ DE VERWEZENLIJING VAN HET OBSERVATORIUM

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

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

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