

Consumentenstudie postgebruikers: de Belg houdt vast aan de postbode!

Nieuws woensdag 5 mei 2021

De Europese Postrichtlijn stelt dat de universele dienstverlening moet afgestemd zijn op de evoluerende technische, economische en sociale ontwikkelingen en behoeften van de eindgebruikers. Dat laatste evalueert de Belgische post- en telecomregulator (BIPT) driejaarlijks, via een uitgebreide consumentenstudie. Begin maart publiceerde het BIPT de resultaten van haar studie van de postale eindgebruiker 2020.

Frequentie

Uit deze studie blijkt dat de Belgische bevolking vindt dat bpost minstens driemaal per week brieven aan huis moet bezorgen. En 'aan huis' mag je letterlijk nemen, want het thuisadres is voor de klant de enige aanvaardbare optie. Levering in een postkantoor, postpunt of erger nog in een gemeenschapsbrievenbus, wordt voor briefwisseling niet aanvaard.

Bezorgtijd

Voor de bezorgtijd kunnen de klanten zich vinden in een D+3 levering van niet-dringende zendingen. Een langere termijn (D+4 of meer) wordt onmiddellijk als onaanvaardbaar bestempeld.

Voor een D+1 levering is de consument bereid om 0,10 euro meer te betalen, wat heel wat minder is dan het huidige reële tarief van een prior zending, dat 0,50 euro hoger ligt dan dat van een niet-prior.

Ook bij de levering van pakken blijft de voorkeur het thuisadres. Wel staat de consument in zekere mate open voor levering in een postkantoor of postpunt en iets minder voor levering in een pakketautomaat. Dat laatste wellicht omdat er vandaag over geheel het grondgebied een eerder beperkte dekkinggraad is.

De D+1 levering wordt voor de pakjes als optimaal beschouwd, maar ook de D+3 leveringen kennen een grote acceptatiegraad. Net als bij de brieven wordt een leveringstijd van meer dan drie dagen niet aanvaard.

De klanten staan ook open om een tragere leveringstijd tot maximum drie dagen te aanvaarden wanneer hierdoor de ecologische impact minder wordt (bv. door pakketten te bundelen). Maar bijbetalen voor een duurzamere levering zit er dan weer niet in.

Voor de consument is een uitbreiding naar 7 dagen per week (inclusief zondag) niet nodig.

De hevige concurrentie op de markt maakt dat de professionele gebruikers vrezen benadeeld te worden indien ze niet alle mogelijkheden aanbieden (D+1, zondag...).

Zowel bij de briefwisseling als bij de pakketten speelt betrouwbaarheid een grote rol. Een levering gepland op

D+1 moet op D+1 worden geleverd.

Pakjesbezorging

De studie wijst uit dat de bevolking openstaat voor een duurzame levering van pakjes. Bpost zet in deze context een eerste stap met het oprichten van ecozones voor duurzame stadsdistributie (zie artikel over de Ecozone in Mechelen in vorige Tribune). ACOD Post wil meer en pleit ervoor van de pakjesbedeling een openbare dienstverlening te maken, waar bpost de 'last mile' uitreiking van de pakjes voor zijn rekening neemt.

Extra dienstverlening

De bevolking vindt dat het goed zou zijn indien de postbode extra diensten aanbiedt aan sociaal geïsoleerde mensen, ook al zou dit een ronde duurder maken en meer geld kosten aan de Belgische staat. Zo vindt meer dan de helft van de consumenten dat de postbode sociaal contact moet opnemen door bijvoorbeeld aan de deur te bellen.

Opmerkelijk

De klanten menen dat iedereen, ongeacht woonplaats, een beroep moet kunnen doen op de postdiensten tegen dezelfde tarieven. Aan bpost om rekening te houden met de behoeften van de gebruikers en minimaal driemaal per week ook de niet-prior brieven uit te reiken. Belangrijk is ook dat de meerderheid van de consumenten ervan overtuigd is dat brievenpost nooit helemaal zal verdwijnen.

Ons gedacht?

ACOD Post is bijzonder blij met de conclusies in de BIPT-studie. Minstens drie keer per week brieven aan huis bezorgen, is niet bepaald wat het strategisch plan Connect 2026 voor ogen heeft. Daar zal ACOD Post strijd voor leveren. Wij zijn er klaar voor.

Ook de sociale rol wordt door het BIPT aangehaald als belangrijk. Van dit belang moet je geen enkel personeelslid overtuigen. Op politiek vlak werd er de voorbije jaren geen enkele inspanning geleverd om hierin te investeren. Ondertussen hebben we al twee keer een formeel gesprek gehad met voogdijminister Pertra De Sutter. Telkens heeft zij te kennen gegeven dat deze regering hier wel oren naar heeft. Dat is alvast een begin.

Jean-Pierre Nyns