

EC inventariseert ervaringen met post- en pakketmarkt

Op 16 november jl. vond in Brussel, op initiatief van het Directoraat Generaal Internal Market and Services van de Europese Commissie, het tweede Postal User Forum plaats.



>> Alexander Bos (l.) in tijdens Postal User Forum

Het Forum werd geopend door Commissaris M. Barnier (door middel van een video-presentatie), die onder meer op basis van de uitkomsten van dit Forum op 28 november 2012 een Green Paper aan de Europese Commissie moet voorleggen, waarin wordt aangegeven welke oplossingen er voor problemen in de post- en pakketmarkt gevonden moeten worden.

Ruim 75 vertegenwoordigers uit 20 landen discussieerden over:

- De postale diensten vanuit gebruikersperspectief.
- De behoeftes, ervaringen en oplossingen voor de toekomst.
- Efficiënte systemen om de behoefte van betrokkenen bij e-commerce te ondersteunen.
- Het belang van 'de laatste kilometer' in het post- en pakketproces.

Het Forum bestond uit aanbieders (waaronder grote postaanbieders en mailhouses), verzenders van post (waaronder vanuit Nederland PostNL), ministeries, internationaal opererende vakbonden, gebruikersbelangenvereniging PUG (Postal Users Group, waarbij de VGP ook is aangesloten) en vertegenwoordigers van Commissaris Barnier.

Voorafgaand aan het Forum kregen deelnemers een vragenlijst toegestuurd. Op basis van de ingezonden antwoorden werd de discussie gevoerd. Vanuit de VGP werden onderstaande antwoorden op de vragen ingebracht:

- Wat zijn de drie voornaamste uitdagingen die u ervaart bij het gebruik van postale diensten?
 1. Door het inkrimpen van volumes wordt de kostprijs hoger.
 2. Dagen en tijdstippen van leveren worden onzekerder en het meten van kwaliteit wordt moeilijker.
 3. Bescherming van de privacy.
- Wat zijn de drie belangrijkste verbeteringen die u voor de toekomst voor ogen heeft?
 4. Integratie van de totale keten, inclusief digitalisering.
 5. Innovatie in producten en dienstverlening.
 6. Meer concurrentie.

Wil Kriellaars van Achmea gaf namens de Thematafel Innovatie tijdens het evenement DocumentLifeCycle 2012 een presentatie getiteld 'Post in het digitale tijdperk'. Hij sloot af met de volgende vraag aan de aanwezigen:

Heeft u ideeën waarmee wij aan de slag kunnen?

Stuur ze uiterlijk 21 december naar innovatie@vgp.nu

Wij selecteren 'Het Beste Idee van de VGP'. De winnaar ontvangt een aardige attentie en wij als Thematafel Innovatie binnen de VGP gaan concreet met dat idee aan de slag.

Alle inzenders krijgen inzicht in de ideeën en de uitslag wordt aan u gecommuniceerd.

Uit de discussie bleek dat de Europese Commissie nog veel werk heeft te verzetten. De verschillen in Europa zijn zeer groot. Verschillen zijn zichtbaar op het gebied van bezorgfrequentie, afhandeling van grensoverschrijdende verzendingen (douaneformaliteiten), gehanteerde BTW tarieven en de kosten van verzenden. Bij pakketverzenders bestaat een sterke behoefte aan uniformering in pakketaanduidingen, wijze van adressering, barcoderingen en track- & tracesystemen.

Vanuit de gebruikers kwam veel kritiek op de vervoerders van post en pakketten. De kosten zijn hoog, track & trace is of onvolledig of onmogelijk en betrouwbare overkomstduur en bezorgzekerheid levert grensoverschrijdend problemen op. Ook het sociale aspect speelt een grote rol in Europa. De postverzenders zijn nog steeds grote werkgevers. Werkgevers die Europees het volumeaanbod van post met 10 tot 15% per jaar ziet dalen.

De dag werd afgesloten door een samenvatting van de heer Prof. Peter Andersson van de Linköping University. Hij ziet vijf ontwikkelingen en daarmee uitdagingen:

- Digitalisering heeft het belangrijkste effect op de toekomstige ontwikkelingen.
- Introductie van 'eurobox' als Europees samenwerkingsverband
- Internationale samenwerking (zelfs buiten Europa).
- Vereenvoudiging van wetten, regels en procedures.
- Her-liberalisering, de liberalisering van de markt moet opnieuw worden neergezet.

*Alexander Bos, CFM - BCIM Bos Consultancy & Interim Management www.bcim.eu