



Post- en Pakketmonitor

2021

Inhoud

1	Over deze monitor	3
2	Postmarkt	4
2.1	Belangrijkste bevindingen	4
2.2	Nationale brievenbuspost	5
2.3	Zakelijke post	6
2.4	Consumentenpost	11
2.5	Kwaliteit Universele Postdienst	13
2.6	Werkgelegenheid	15
3	Pakketmarkt	16
3.1	Belangrijkste bevindingen	16
3.2	Nationale pakketmarkt	17
3.3	Brievenbuspakjes	20
3.4	Internationale pakketmarkt	21
3.5	Duurzaamheid	22
3.6	Netwerk en infrastructuur	24
3.7	Marktaandeelen	25
	Bijlage 1: definities	27
	Bijlage 2: deelnemende post- en pakketvervoerders	29

1 Over deze monitor

De ACM houdt sinds de volledige liberalisering van de postmarkt in 2009 toezicht op de ontwikkelingen op deze markt. In de Post- en Pakketmonitor van de ACM worden de ontwikkelingen in het vervoer van post- en pakketten weergegeven. Hierover brengt zij door middel van deze monitor jaarlijks verslag uit aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat.

De Post- en Pakketmonitor is een visuele weergave van marktontwikkelingen in het vervoer van post en pakketten waarin jaarlijkse volume- en omzetcijfers centraal staan. De ACM heeft de onderwerpen in de monitor dit jaar geactualiseerd na een interne en externe evaluatie. Aan post- en pakketvervoerders en de beleidsmaker is gevraagd welke informatie in de monitor zij van belang vinden. Op deze manier heeft de ACM getracht een monitor tot stand te brengen die zowel relevant en bruikbaar is voor de markt als voldoende informatie bevat voor beleidsdoeleinden, waarbij proportionaliteit van de gegevensuitvraag en het vermijden van opname van elders beschikbare informatie aandacht heeft gekregen.

Nieuw in deze monitor is het bekijken van de pakketmarkt vanuit een duurzaamheidsperspectief. Pakketvervoerders hebben de maatschappelijke opdracht om de uitstoot van CO₂ sterk te verminderen de komende jaren door een transitie naar uitstootvrije pakketbezorging. De ACM zal de ontwikkelingen op dit gebied met belangstelling volgen. Daarnaast is de weergave anders dan voorgaande jaren. Om de leesbaarheid te vergroten is gestreefd om de opgehaalde gegevens zoveel als mogelijk visueel te presenteren en zijn sectorspecifieke termen zoveel als mogelijk verduidelijkt. Een definitielijst is opgenomen in bijlage 1.

Verder is de Pakketmonitor uitgebreid met zes nieuwe pakketvervoerders om een vollediger beeld te kunnen presenteren van recente ontwikkelingen op de pakketmarkt. Omdat de periode 2017-2021 wordt gepresenteerd dient bij het aflezen van trendontwikkelingen rekening te worden gehouden dat alleen voor het jaar 2021 de gegevens van de nieuwe deelnemers zijn meegenomen. Zij zijn verantwoordelijk voor grofweg 4% van het binnenlandse volume en 6% van de omzet.

De ACM baseert de monitor op gegevens zoals deze door post- en pakketvervoerders zijn aangeleverd. Wanneer de aangeleverde gegevens inconsistenties lieten zien met voorgaande jaren heeft de ACM verklarende vragen gesteld.

2 Postmarkt

2.1 Belangrijkste bevindingen

Nationale postmarkt

- In 2021 is het volume nationale brievenbuspost nagenoeg stabiel gebleven ten opzichte van 2020. In totaal zijn twee miljard brievenbuspoststukken verstuurd, een volumekrimp van 0,87%. Ook in 2021 was coronapost (grotendeels vaccinatiebrieven) een factor in deze stabilisering van het volume.
- De omzet van de postmarkt nam, voor het eerst in jaren, met 2,2% toe tot €950,5 miljoen. Gelet op het stabiele volume betekent dit dat de gemiddelde prijs per poststuk is toegenomen.

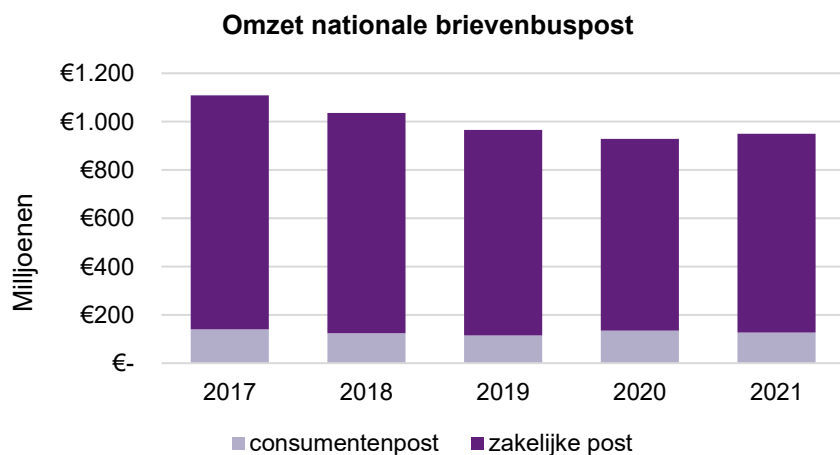
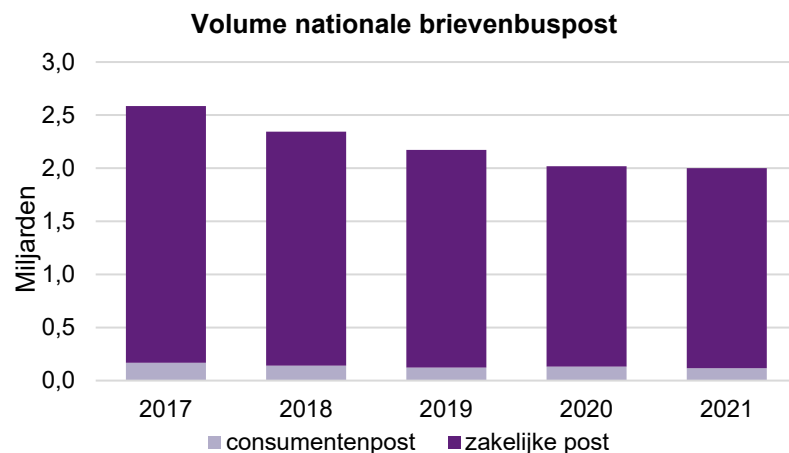
Zakelijke post

- Het volume van zakelijke post was 1,88 miljard, nagenoeg hetzelfde als in 2020. De omzet is met 3,5% toegenomen tot €822,7 miljoen.
- De gemiddelde prijs per poststuk op de retailmarkt is in 2021 toegenomen van €0,41 naar €0,42. Op de wholesale markt nam de gemiddelde prijs met 12,2% af naar €0,37. Dit contrasteert met de stijgende trend die de afgelopen jaren zichtbaar was.
- Het volume tijdkritische (24-uurs) post nam met ongeveer 4,1% af, terwijl het volume niet-tijdkritische post met ongeveer 1,1% toenam.
- De gemiddelde zakelijke prijs per poststuk voor tijdkritische post nam toe met €0,04 tot €0,90 per poststuk. Voor niet-tijdkritische post nam de gemiddelde prijs toe met €0,01 tot €0,26 per poststuk.

Consumentenpost

- Consumenten verstuurden in 2021 10,4% minder post dan in 2020. In 2021 bedroeg het totale volume 117,8 miljoen stuks, tegenover 131,5 miljoen stuks in 2020. Hiermee werd een omzet behaald van €127,3 miljoen, een daling van 5,1%.
- Consumentenpost vormde in 2021 6,3% van het totaalvolume brievenbuspost, deze verhouding is constant gebleven.
- De postzegelprijs is in 2021 gestegen met 5,5% naar €0,96. De gemiddelde prijs per verstuurd consumentenpoststuk is €1,08, een stijging van 5,9%.

2.2 Nationale brievenbuspost



Volume nationale brievenbuspost

Het totaalvolume van brievenbuspost bedroeg in 2021 2,00 miljard poststukken. Opvallend is dat het totaalvolume aan brievenbuspost in 2021 met een daling van 0,87% nagenoeg stabiel is gebleven ten opzichte van 2020.

Een van de oorzaken van het stabiele volume is dat er voor het eerst in jaren geen aanmerkelijke daling van het volume zakelijke post waarneembaar is. Met een volume van 1,88 miljard is er een daling zichtbaar van slechts 0,2%, waar in de jaren ervoor de daling jaarlijks ruim boven de 5% lag.

Corona heeft volgens PostNL een positief effectief gehad op hun postvolume. Het aandeel corona gerelateerde post, grotendeels vaccinatiebrieven, wordt door PostNL geschat op 3,5% van het totaal volume.

Het aandeel van consumentenpost in het totaalvolume is iets afgenomen, van 6,5% in 2020 naar 6,3% in 2021.

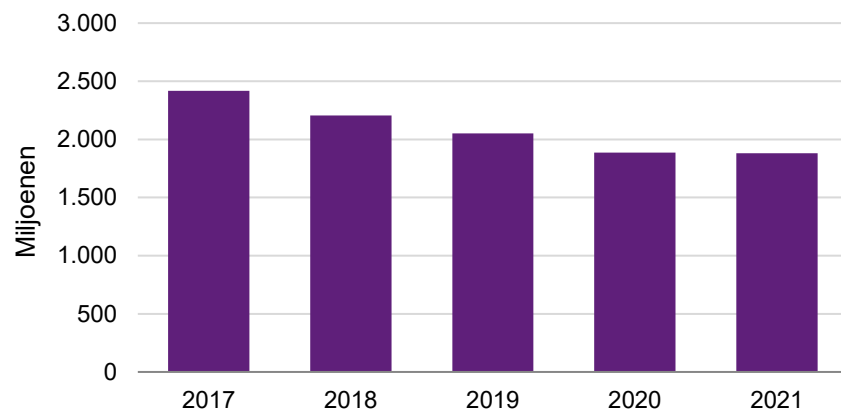
Omzet nationale brievenbuspost

De omzet van nationale brievenpost is voor het eerst in jaren toegenomen. Met een totale omzet van €950,5 miljoen is de totale omzet gestegen met 2,2%.

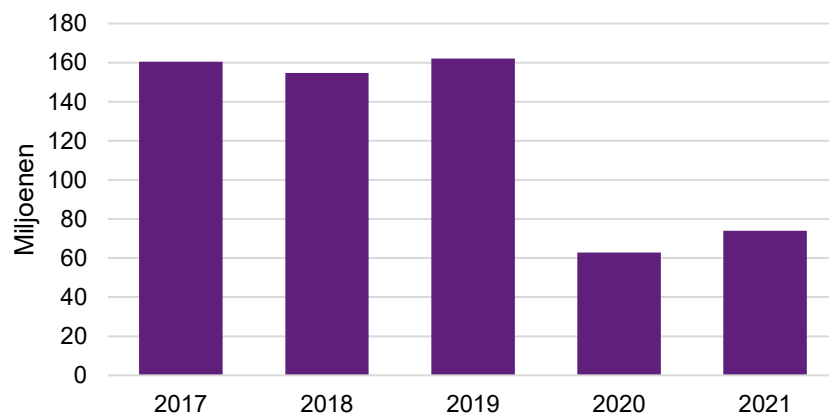
De omzet van zakelijke post is, ondanks het nagenoeg gelijk gebleven volume, toegenomen met 3,5% naar €822,7 miljoen. Dit betekent dat de gemiddelde prijs per poststuk is toegenomen.

2.3 Zakelijke post

Volume zakelijke retailpost



Volume wholesale



Volume zakelijke retailpost

Na een jarenlange dalende trend is het volume zakelijke retailpost in 2021 vrijwel stabiel gebleven. Met een totaal van 1.882 miljoen stuks in 2021 vergeleken met 1.886 miljoen in 2020 bedroeg de daling slechts 0,2%. In de periode 2017-2020 was de daling 7 á 8% op jaarbasis. Het jaar 2021 wijkt af van deze trend. PostNL noemt hiervoor als belangrijke factor de grote hoeveelheid vaccinatie uitnodigingen en andere aan corona gerelateerde post.

PostNL is verreweg de grootste speler op de zakelijke postmarkt, met een marktaandeel van ruim 95% in het volume. De overige postvervoerders hebben veelal een marktaandeel van minder dan 1% van het volume.

Volume wholesale

Het volume wholesale is sterk gedaald in 2020. Dit komt met name door de overname van Sandd door PostNL. Daarnaast zijn er in 2020 nog een aantal postvervoerbedrijven gestopt met hun activiteiten op de postmarkt. Dit betreft met name voormalig franchisenemers van Sandd. Ten opzichte van 2020, heeft er in 2021 desalniettemin een stijging plaats gevonden van 17,5%.

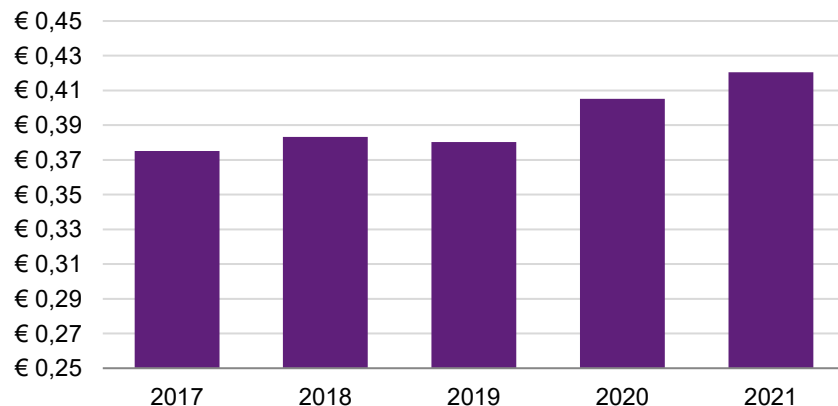


Omzet zakelijke retailpost

De omzet van zakelijke post is afgelopen jaar met 3,5% toegenomen, van €794,9 miljoen in 2020 naar een totaal van €822,7 miljoen in 2021. Ook dit is een trendbreuk ten opzichte van de dalende trend van voorgaande jaren. De omzet is hoger door het gelijk blijven van het volume en een toename van de gemiddelde prijs per poststuk.

Sinds 2020 is de omzet van het wholesale segment meer dan gehalveerd. De totale omzet van het wholesale segment is in 2021 iets toegenomen, van €30,9 miljoen in 2020 naar €31,4 miljoen in 2021, maar ten opzichte van de totale omzet is het aandeel licht gedaald van 3,9% in 2020 naar 3,8% in 2021, waar dit in 2019 nog 9% was.

Gemiddelde prijs zakelijke retailpoststuk



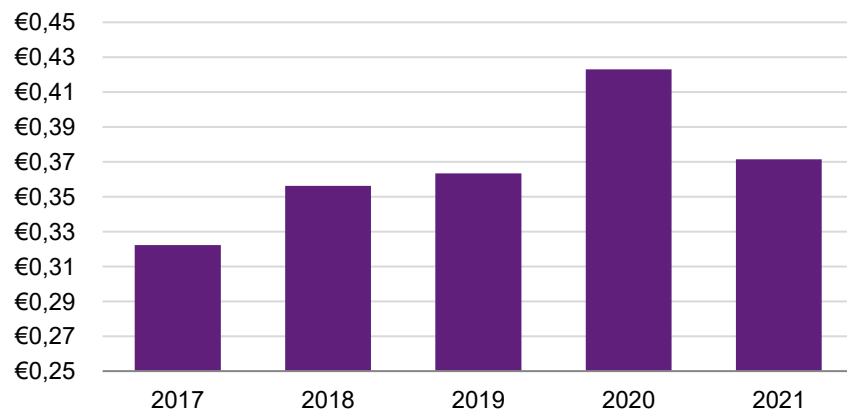
Gemiddelde zakelijke prijs per poststuk

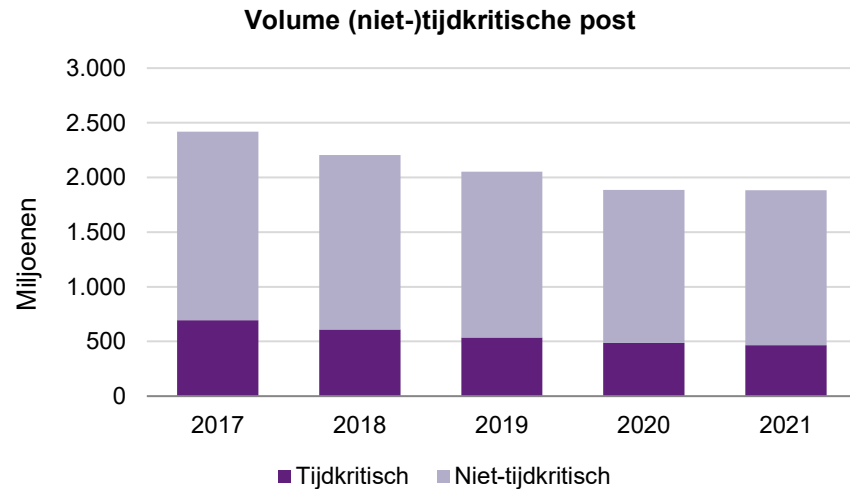
In 2020 is de gemiddelde zakelijke retailprijs voor het eerst in jaren gestegen. Dit lag lange tijd tussen de €0,37 en €0,38 en steeg in 2020 tot €0,41. De gemiddelde retailprijs op de zakelijke markt is in 2021 verder gestegen, van €0,41 in 2020 tot €0,42 in 2021.

Gemiddelde wholesale prijs per poststuk

De gemiddelde prijs per poststuk op de wholesale markt is gedaald van €0,42 per poststuk in 2020 naar €0,37 in 2021, een daling van 12,2%. Bij PostNL steeg in 2021 het wholesale volume harder dan de wholesale omzet, dit leidde tot een lager gemiddelde wholesale prijs. Een deel van het wholesale volume is verschoven naar niet-tijdkritische bezorging. Hiermee is de gemiddelde prijs na een toename in 2020 weer terug op een vergelijkbaar niveau van dat in 2018 en 2019.

Gemiddelde prijs wholesale-poststuk



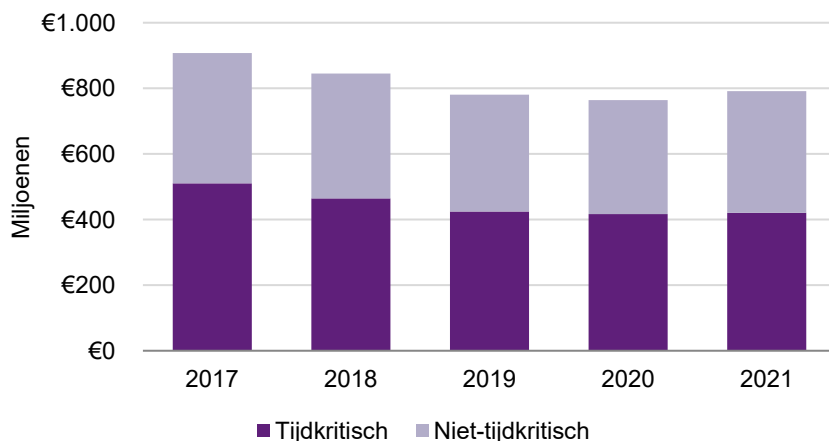


Volume (niet-)tijdkritische zakelijke post

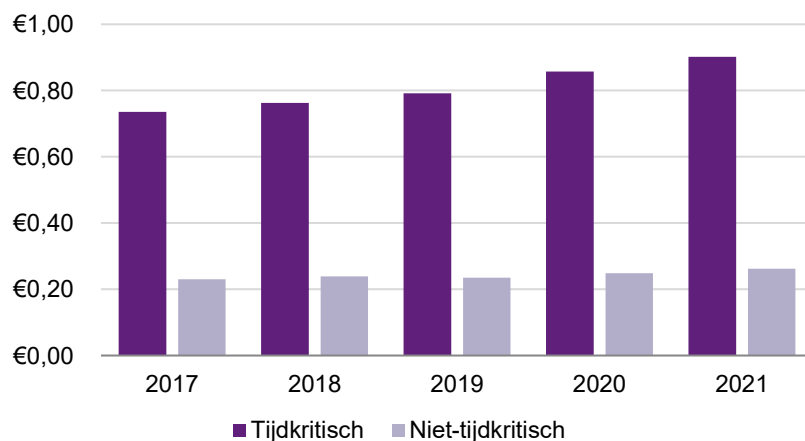
Zakelijke post is onder meer onder te verdelen in tijdkritische en niet-tijdkritische post. Voor onder andere tijdschriften en geadresseerde reclamefolders maken afzenders veelal gebruik van een minder snelle, goedkopere dienstverlening (48+ uur). In tegenstelling tot bijvoorbeeld aanmaningen, die met een tijdkritisch servicekader worden verstuurd.

In 2021 is het totale aantal niet-tijdkritische poststukken met 1,1% toegenomen tot 1,42 miljard stuks. Het aantal tijdkritische stukken is met 4,1% afgenomen tot 466,3 miljoen stuks. Het aandeel tijdkritische post in het totale aantal poststukken is met 3,9% afgenomen van 25,8% in 2020 tot 24,8% in 2021.

Omzet (niet-)tijdkritische post



Gemiddelde prijs (niet-)tijdkritische post



Omzet (niet-)tijdkritische zakelijke post

Tijdkritisch zakelijk postvervoer is een duurdere dienstverlening dan niet-tijdkritische zakelijke post. Hoewel tijdkritische zakelijke post slechts een kwart van het totaalvolume beslaat, vormt het een aanzienlijk groter deel van de totale zakelijke omzet. De dalende trend in het tijdkritische postvolume leidt er wel toe dat dit aandeel jaarlijks afneemt.

In 2021 was de totale omzet van de zakelijke markt €791,2 miljoen, waarvan €420,7 miljoen afkomstig was van het tijdkritische segment. Dit komt neer op 53,2% van de totale omzet, vergeleken met 54,5% in 2020.

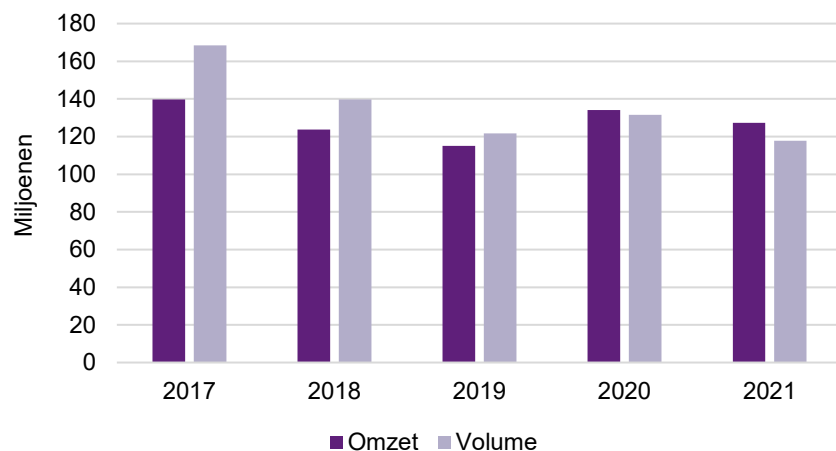
Gemiddelde prijs (niet-)tijdkritische zakelijke post

De gemiddelde zakelijke prijs die werd betaald voor niet-tijdkritische zakelijke post was jarenlang stabiel en nam in 2019 zelfs licht af. Vanaf 2019 is deze trend echter gekeerd en nam de prijs toe. Ook de gemiddelde prijs voor tijdkritische post, welke een licht stijgende trend vertoonde, nam vanaf 2019 sterker toe dan in de jaren daarvoor.

De gemiddelde prijs voor niet-tijdkritische post nam in 2021 van €0,25 toe tot €0,26, een stijging 4%. De gemiddelde prijs voor tijdkritische post nam in dezelfde periode toe met 4 cent van €0,86 tot €0,90, een stijging van 4,7%.

2.4 Consumentenpost

Consumentenpost: omzet vs volume



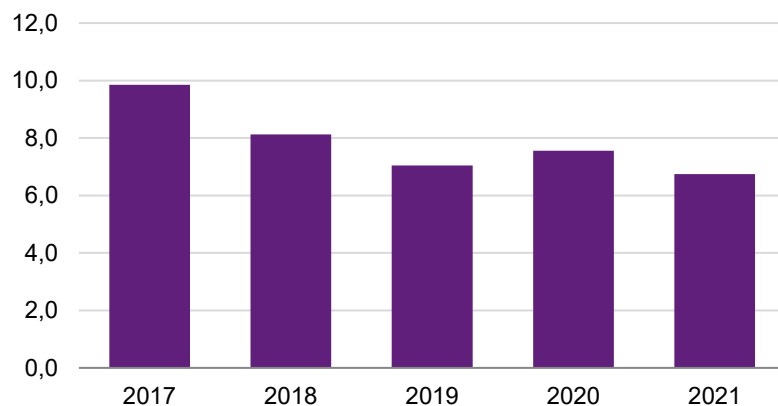
Consumentenpost: omzet, volume en poststukken per persoon

Het volume aan consumentenpost bedroeg in 2021 117,8 miljoen stuks, wat een daling inhoudt van 10,4% ten opzichte van 2020. In dat jaar steeg het volume consumentenpost voor het eerst in jaren tot 131,5 miljoen stuks, iets dat vermoedelijk samenhangt met de coronapandemie. In 2021 daalt het volume tot iets onder dat van 2019, toen het volume op 121,8 miljoen lag.

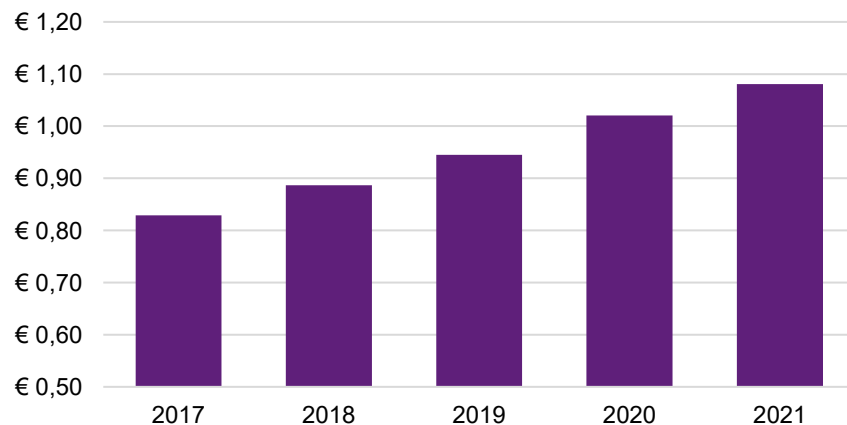
De omzet van consumentenpost is gedaald met 5,1% tot €127,3 miljoen. De omzet is hiermee minder hard gedaald dan het volume, wat inhoudt dat de gemiddelde prijs per consumentenpoststuk is toegenomen. De omzet ligt daarmee hoger dan in 2019, toen de omzet €115,0 miljoen bedroeg, terwijl het volume juist iets lager ligt dan destijds.

Het aantal consumentenpoststukken per persoon is, in lijn met de volumedaling, gedaald van 7,6 tot 6,7 poststukken per persoon, een daling van 11,8%.

Consumentenpoststukken per persoon



Gemiddelde prijs per consumentenpoststuk



Gemiddelde prijs per consumentenpoststuk

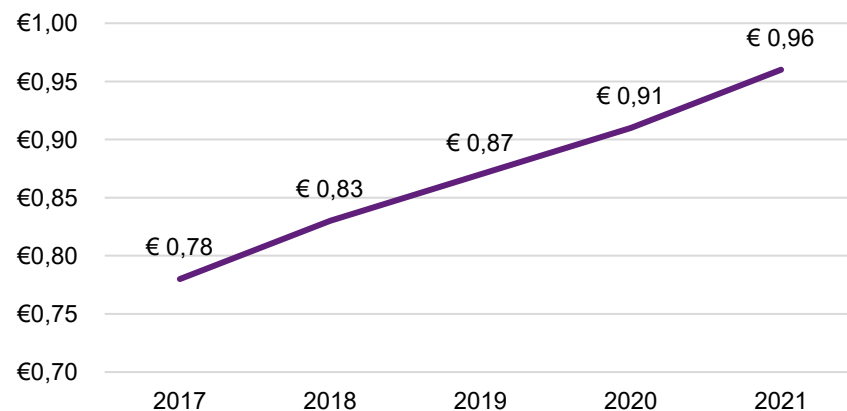
De gemiddelde prijs per consumentenpoststuk vertoont de afgelopen jaren een stijgende lijn. Ook in 2021 zet deze trend zich voort met een gemiddelde prijs per poststuk van €1,08 tegenover een prijs van €1,02 een jaar eerder. Dit is een stijging van 5,9%. Deze stijging is minder hoog dan de stijging van 8,5% in 2019 en 8,0% in 2020.

Postzegelprijs

De belangrijkste tarieven voor consumentenpost zijn de postzegeltarieven. Brieven tot 20 gram kosten een enkele postzegel; zwaardere brieven kosten een extra postzegel per aanvullende gewichtsklasse.

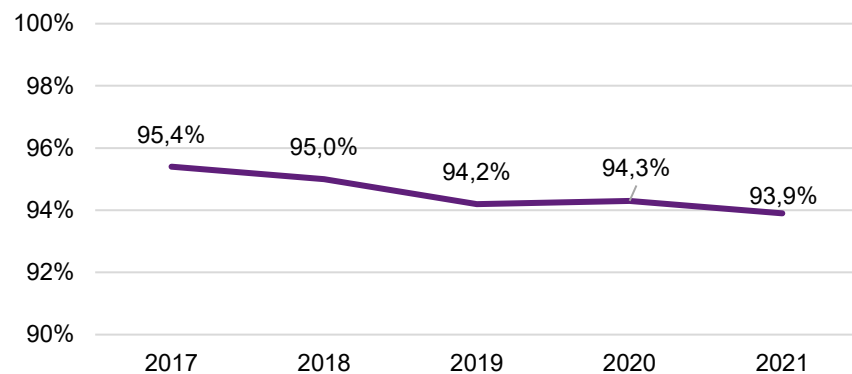
De postzegelprijs vertoont de laatste jaren een stabiele opwaartse trend van zo'n 4 á 5 cent prijsstijging per jaar. Ook in 2021 nam de prijs van de postzegel met 5 cent toe, van €0,91 in 2020 tot €0,96 in 2021. Dit is een stijging van 5,5%.

Postzegelprijs

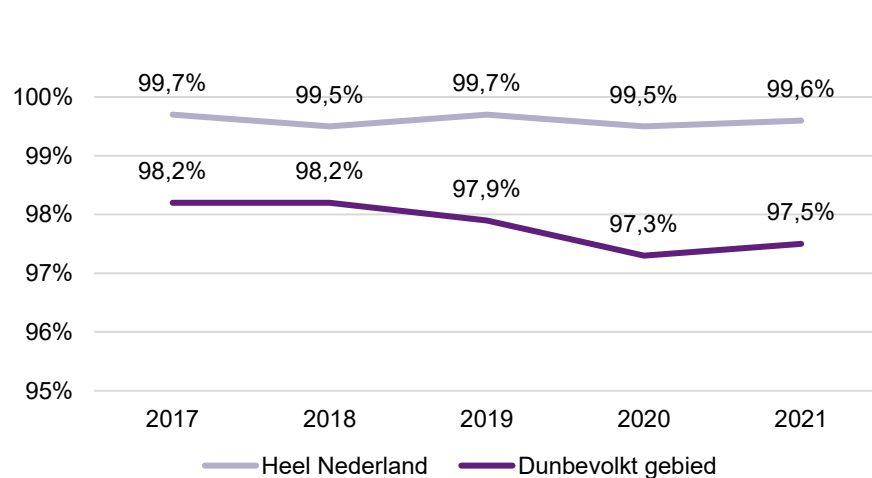


2.5 Kwaliteit Universele Postdienst

Kwaliteit vijfdaagse overkomstduur



Inwoners binnen 5km van een servicepunt



Kwaliteit Binnen Nederland is PostNL aangewezen als verlener van de Universele Postdienst (UPD). PostNL beschikt over een landelijk dekkend collectienetwerk met brievenbussen en servicepunten op korte afstand van de consument. De ACM is aangewezen als toezichthouder op de kwaliteit van de UPD, in het bijzonder op het percentage brieven dat op tijd wordt bezorgd en de dekkingsgraad van postservicepunten en brievenbussen.

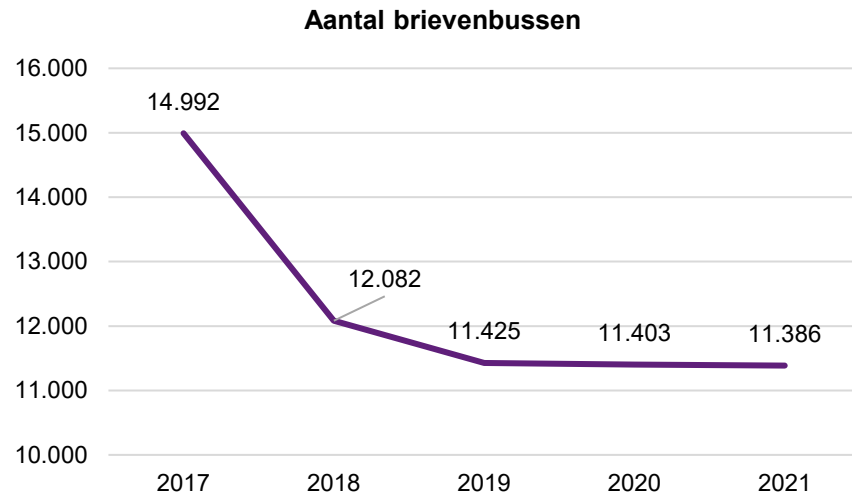
Overkomstduur

De UPD-verlener dient tenminste 95% van de binnenlandse UPD brieven de volgende dag te bezorgen, met uitzondering van zondag, maandag en feestdagen. De afgelopen jaren is er sprake van een dalende trend in de kwaliteit van de overkomstduur van de UPD. Sinds 2019 ligt de overkomstduur onder de wettelijke norm.

Dekkingsgraad servicepunten

Een ander aspect van de UPD-kwaliteit is de nabijheid van servicepunten. De UPD-verlener dient er voor te zorgen dat ten minste 95% van de Nederlanders een servicepunt binnen een straal van 5 kilometer van zijn woning kan vinden met een volledig postassortiment. Bovenop de landelijke dekking dient hetzelfde ook te gelden voor 85% van de inwoners van dunbevolkte gebieden. In de wet wordt specifiek gesproken van servicepunten met een volledig postassortiment. PostNL heeft haar servicepunten dusdanig gestandaardiseerd dat ze allemaal aan deze eis voldoen.

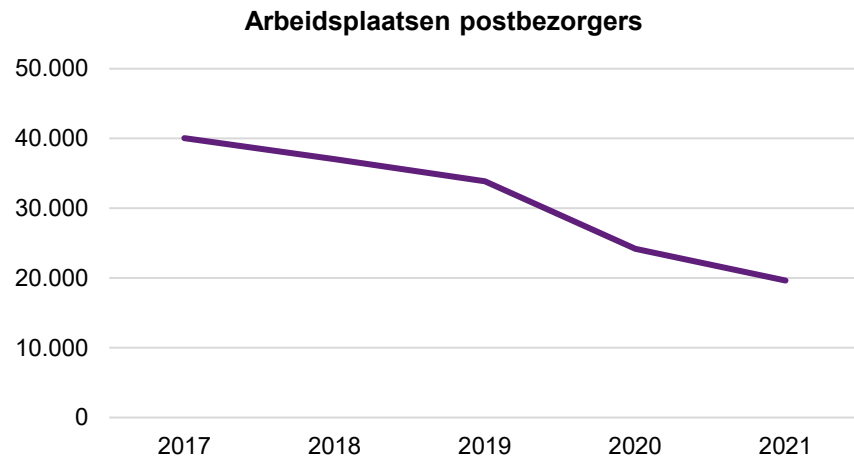
In 2021 nam de dekkingsgraad toe: in de buitengebieden met 0,2 procentpunt, van 97,3% naar 97,5%, en voor heel Nederland met 0.1 procentpunt, van 99,5% naar 99,6%.



Brievenbussen

Het aantal brievenbussen is de laatste jaren stabiel. Tussen 2017 en 2019 was er sprake van een significante afname, van 14.992 tot 11.425 brievenbussen. Deze afname was onderdeel van bezuinigingen met het oog op de betaalbaarheid van de UPD op de lange termijn (zie Postmonitor 2018). In de jaren daarna bleef het aantal relatief gelijk, met een afname van enkele tientallen per jaar. Tussen 2020 en 2021 nam het aantal brievenbussen af tot 11.386, een daling van 17 stuks.

2.6 Werkgelegenheid



Werkgelegenheid

In 2021 waren een totaal van 19.637 postbezorgers fulltime of parttime in dienst (circa 6.200 fte). Dit is 19% minder dan een jaar eerder, toen er nog 24.205 postbezorgers werkzaam waren in de sector. PostNL is met 17.296 bezorgers de grootste werkgever in de sector, met 90% van het totale aantal bezorgers.

Beschutte arbeidsplaatsen

De postsector is een belangrijke werkgever voor beschutte arbeidsplaatsen voor mensen met een arbeidsbeperking. Een aantal postvervoerbedrijven werkt enkel met bezorgers uit deze groep. In 2021 werkten er 1.585 postbezorgers met een arbeidsbeperking in vaste dienst bij de postvervoerbedrijven uit de monitor. Dit is 8,07% van het totale aantal mensen in dienst. Hierbij dient te worden opgemerkt dat een aanzienlijk aantal postbezorgers met een arbeidsbeperking werkzaam is bij postvervoerbedrijven die een relevante omzet hebben van minder dan €1 miljoen en daarom niet worden meegenomen in de postmonitor.

3 Pakketmarkt

3.1 Belangrijkste bevindingen

Nationale pakketmarkt:

- De binnenlandse pakketmarkt is in 2021 gegroeid met 24,7% tot 654 miljoen stuks. Het B2C volume betrof 504 miljoen stuks, 77% van de binnenlandse pakketmarkt.
- De omzet van de binnenlandse pakketmarkt was in 2021 €2,58 miljard. De omzet van het B2C-segment bedroeg 1,85 miljard en is 39% toegenomen.
- Bijna driekwart van de pakketbezorging wordt uitbesteed aan onderaannemers.
- De gemiddelde prijs die wordt betaald voor een binnenlands B2C pakket is toegenomen met 6,7% naar €3,66.

Internationale pakketmarkt:

- De internationale pakketmarkt beslaat 334,9 miljoen stuks. Dit is ongeveer de helft van het binnenlands volume.
- Driekwart van dit volume is internationaal uitgaand, een kwart is inkomend.

Brievenbuspakjes:

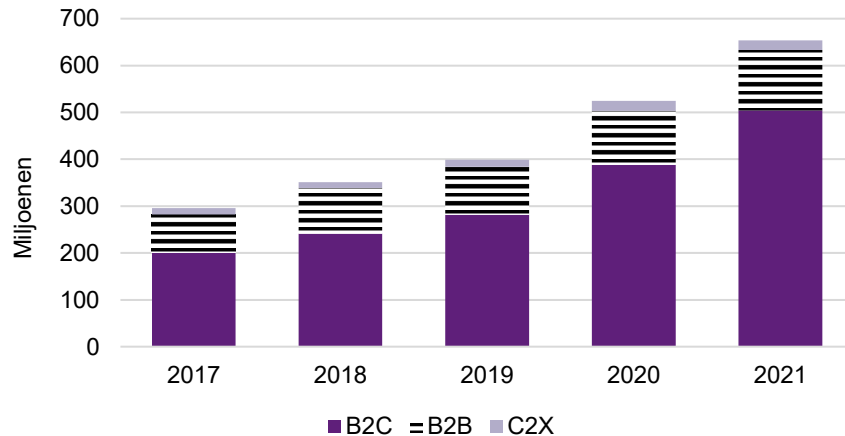
- Het aantal verstuurd brievenbuspakjes is in 2021 toegenomen met 37,7% tot 58,5 miljoen stuks.
- De gemiddelde prijs van een brievenbuspakje daalde met 3,7% tot €2,37.

Netwerk en infrastructuur:

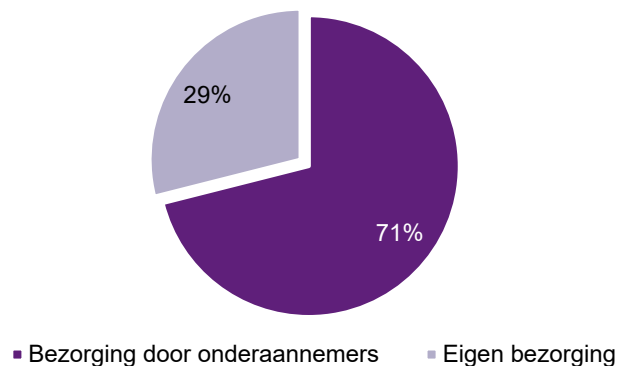
- 93% van de pakketten besteld voor bezorging aan huis werd succesvol op het huisadres afgeleverd, 3% werd bij de burens afgeleverd, 4% bij een servicepunt.
- PostNL heeft met ruim 4.000 servicepunten de meeste servicepunten van alle pakketvervoerders. DHL staat met ruim 3.500 servicepunten op de tweede plek. Overige pakketvervoerders hebben er rond de 1.500 of minder.
- Budbee bezit meer dan de helft van het aantal pakketkluizen (514). De overige kluizen zijn voornamelijk in beheer van Instabox en PostNL.

3.2 Nationale pakketmarkt

Volume pakketvervoer nationaal



Bezorging binnenlands volume



Volume pakketvervoer nationaal

De afgelopen jaren was er sprake van een groei van de pakketmarkt. In 2020 nam mede als gevolg van de coronapandemie de groei een vlucht. Ook in 2021 zet deze groei door. Het volume van het nationale pakketvervoer is afgelopen jaar met 24,7% gestegen tot ongeveer 654 miljoen stuks in 2021.

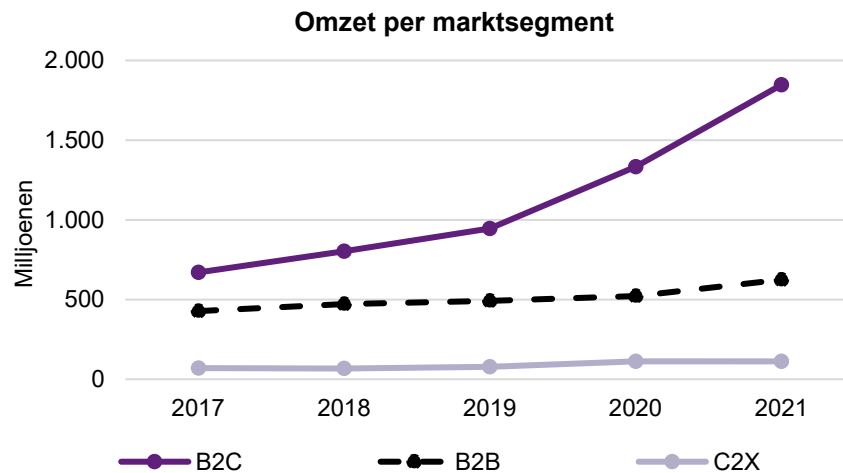
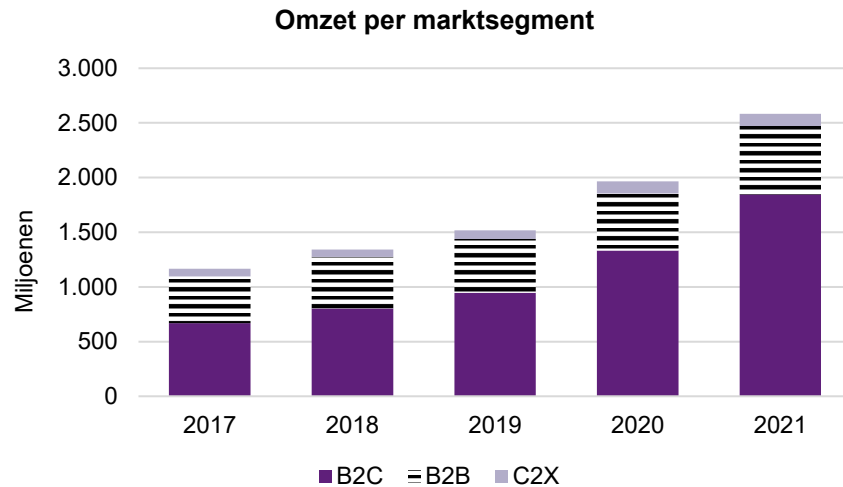
Het overgrote deel van dit volume vormt de B2C markt, met een totaal van 503,8 miljoen stuks (77,0%), tegenover 388,2 miljoen stuks (74,0%) in 2020. De B2B markt is in 2021 goed voor 129,3 miljoen stuks (19,8%), tegenover 115,5 miljoen stuks (22,0%) in 2020. Het segment C2X is na een groei in 2020 gelijk gebleven op circa 20,9 miljoen stuks, wat een daling van het aandeel behelst, namelijk 4,0% in 2020 versus 3,2% in 2021.

Levertijd

Verreweg de meeste pakketten worden de volgende werkdag bezorgd. In 2021 was dit aantal 98,9%. Slechts 0,4% werd na twee of meer werkdagen bezorgd. Bezorging op dezelfde dag is een kleine markt; slechts 0,7% van de pakketten werden op de dag van bestelling bezorgd.

Uitbesteding

Pakketvervoerders bezorgden afgelopen jaar het grootste deel van de binnenlandse pakketten niet zelf. In 2021 werd 28,9% van deze pakketten bezorgd door eigen bezorgers. 71,1% van de binnenlandse pakketbezorging werd uitbesteed aan onderaannemers.

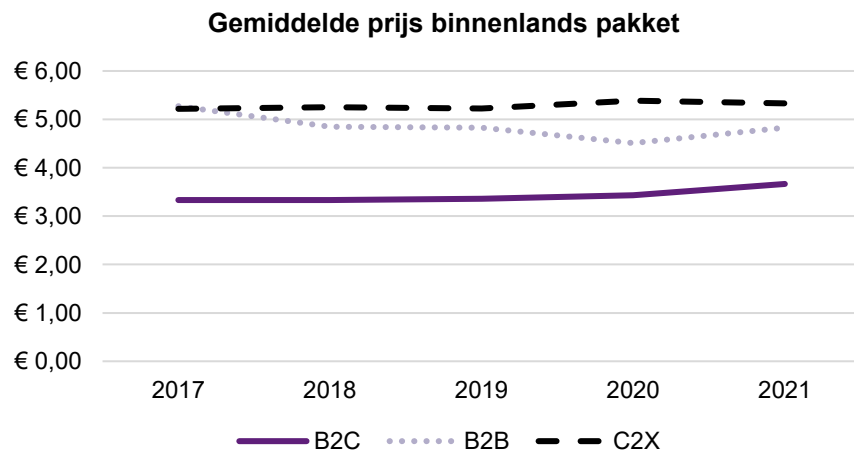


Omzet binnenlandse pakketmarkt

De omzet van de binnenlandse pakketmarkt is de afgelopen jaren significant gestegen, met name na de uitbraak van de coronapandemie. In 2021 bedroeg de totale binnenlandse omzet 2.582 miljoen, tegenover €1.965 miljoen in 2020. Dit is een stijging van 31,4%, vergeleken met 29,6% in 2020.

De voornaamste omzetsijging is zichtbaar in het B2C-segment, van €1,33 miljard in 2020 naar €1,85 miljard in 2021, een stijging van 38,6%. Het B2B-segment groeit in 2021 van €520,9 miljoen in 2020 naar €624,3 miljoen in het afgelopen jaar, een stijging van 19,9%. Het C2X-segment krimpt van €112,2 miljoen naar €111,3 miljoen, een krimp van 0,8%.

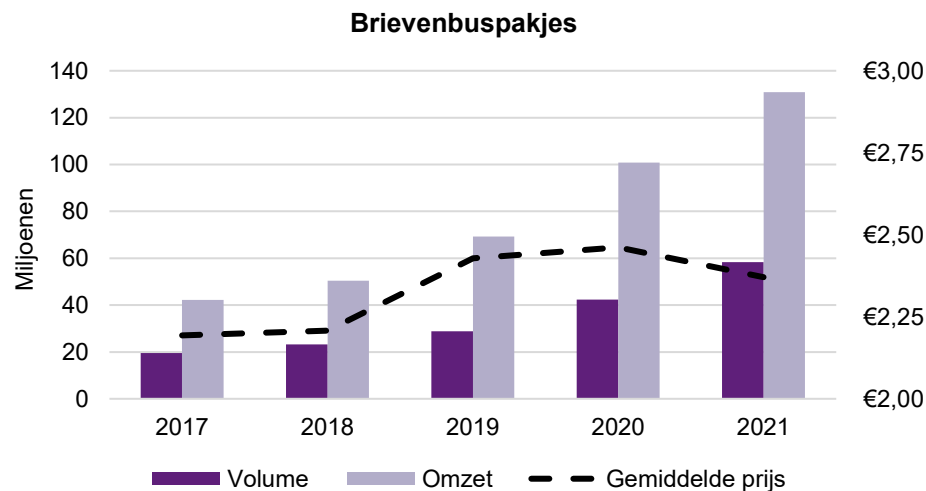
Dit jaar zijn zes nieuwe partijen meegenomen (samen goed voor circa 6% van de omzet).



Gemiddelde prijs binnenlandse pakketmarkt

De gemiddelde prijs voor binnenlandse pakketten vertoonde de afgelopen jaren een relatief stabiele trend. In de laatste twee jaar is deze trend gaan verschuiven. De gemiddelde prijs van B2C is na een stijging van 2,1% in 2020 het afgelopen jaar toegenomen met 6,7%, van €3,43 naar €3,66. De gemiddelde prijs van B2B vertoonde jarenlang een dalende trend, met een relatief scherpe daling van 6,3% in 2020 maar is afgelopen jaar gestegen met 7,1% tot hetzelfde niveau als in 2019. De gemiddelde prijs van C2X is relatief stabiel gebleven en is in 2021 gedaald met 1,1%.

3.3 Brievenbuspakjes

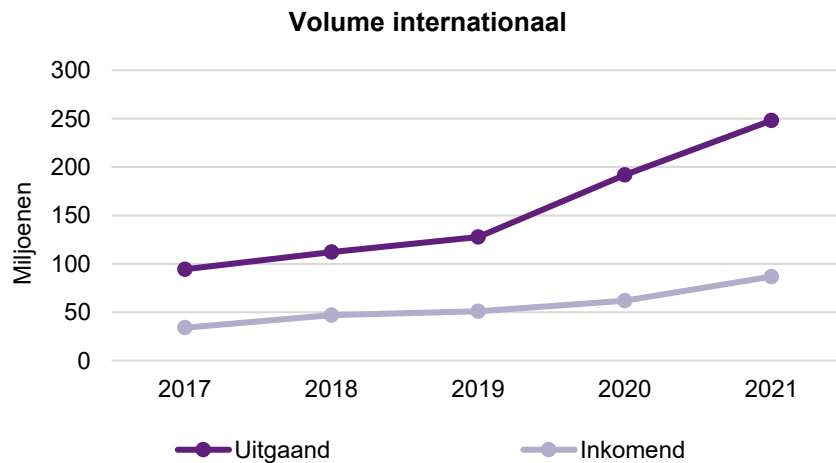
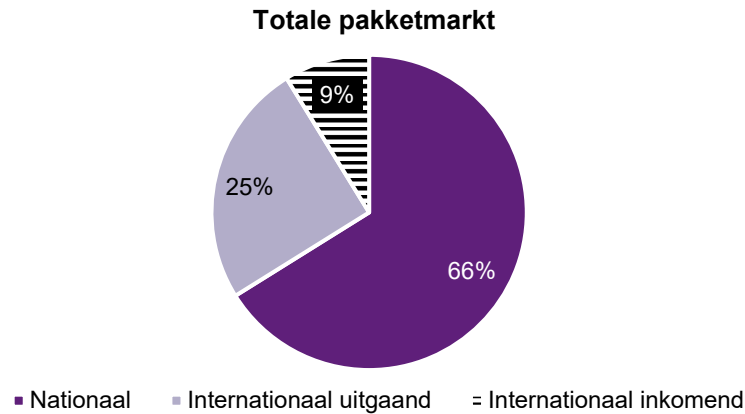


Brievenbuspakjes

Brievenbuspakjes worden de afgelopen jaren steeds meer gebruikt. Sinds de coronapandemie is het aantal verstuurd brievenbuspakjes bijna verdubbeld. In 2021 nam het aantal toe met 37,7% van 42,4 miljoen tot 58,4 miljoen stuks.

De omzet die hiermee gemoeid was nam afgelopen jaar toe met 29,8%. De gemiddelde prijs per brievenbuspakketje daalde met 3,7% tot ongeveer €2,37 per stuk. De gemiddelde prijs voor consumenten ligt bijna twee keer zo hoog als voor zakelijke partijen.

3.4 Internationale pakketmarkt

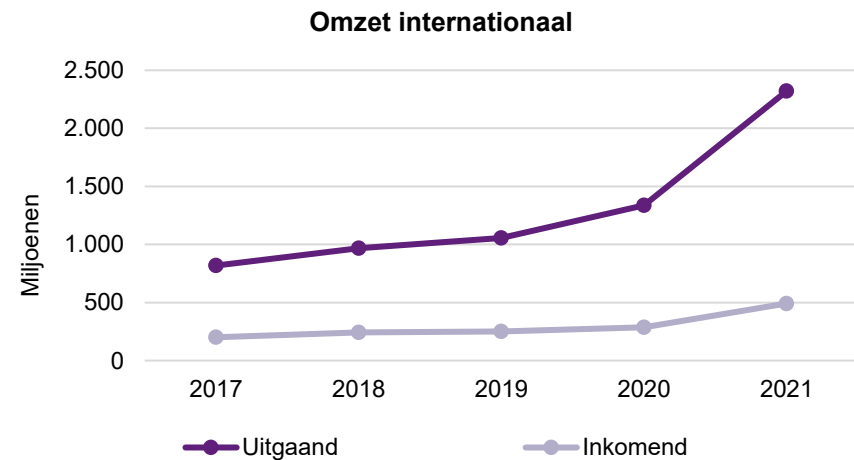


Internationaal pakketvolume en -omzet

De internationale pakketmarkt besloeg in 2021 in totaal 33,9% van de totale pakketmarkt: 334,9 miljoen stuks. Hiervan was ongeveer driekwart internationaal uitgaande post en een kwart internationaal inkomende post.

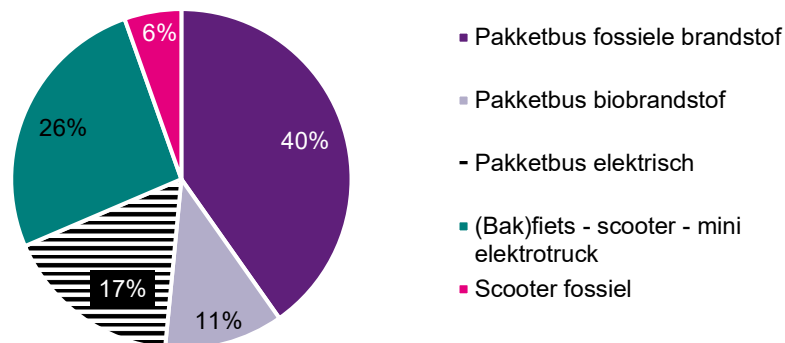
Sinds 2019 is er een opvallende stijging in het internationale volume zichtbaar, mogelijk het gevolg van de coronapandemie. Afgelopen jaar steeg het uitgaande volume met 29,4% en het inkomende volume ongeveer met 40,6% toegenomen, waarbij de stijging van het voorgaande jaar zich lijkt door te zetten.

Dezelfde stijging is te zien in de omzet, waarbij zichtbaar is dat deze met name in het afgelopen jaar harder stijgt dan het volume. Zo steeg de omzet van internationaal uitgaande pakketten in 2021 met 73,7%



3.5 Duurzaamheid

Verdeling aantal bezorgmodaliteiten in eigen beheer



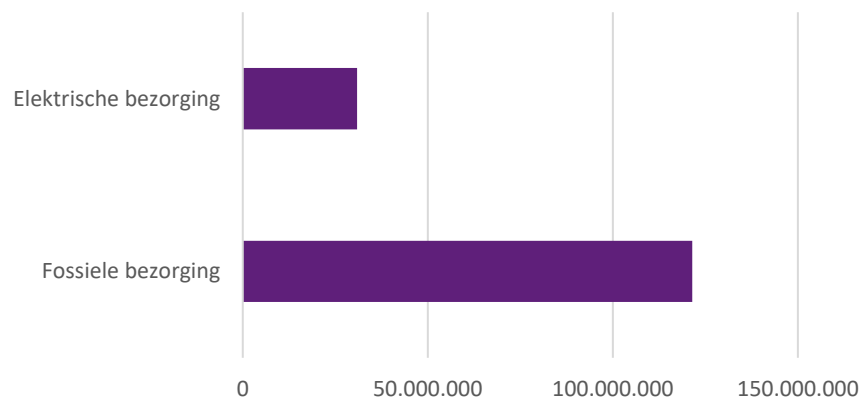
Duurzame bezorgmodaliteiten

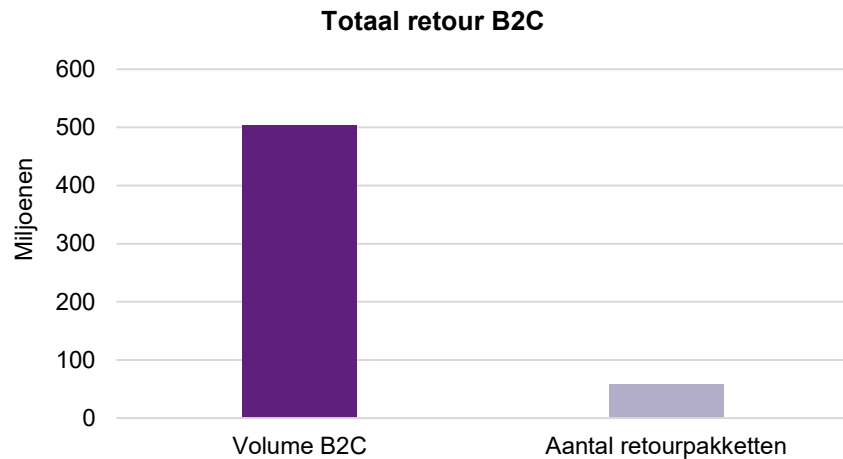
De ACM heeft dit jaar voor het eerst gegevens over de duurzaamheid van bezorging opgevraagd bij pakketvervoerders om zo ontwikkelingen op dit gebied binnen de sector in kaart te kunnen brengen. Deze data bleek echter nog niet bij alle pakketvervoerders volledig beschikbaar. Het aantal type modaliteiten in eigen beheer zijn bekend. De cijfers van onderaannemers zijn bij de meeste pakketvervoerders onbekend, terwijl zij verantwoordelijk zijn voor de bezorging van ongeveer twee derde van alle pakketten.

Bezorgde pakketten naar energietype

PostNL kan niet aangeven hoeveel pakketten per modaliteit zijn afgeleverd. Door de andere pakketvervoerders, die dit wel aan kunnen geven, is 20,3% bezorgd met elektrische bezorging en 79,7% met fossiele bezorging op een totaal van 152,3 miljoen stuks.

Bezorgde pakketten naar energietype





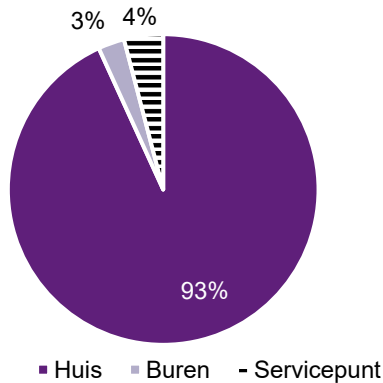
Retourpakketten

Het verminderen van het aantal retourpakketten is vanuit duurzaamheidsoogpunt belangrijk. De ACM heeft daarom aan pakketvervoerders gevraagd hoeveel retourpakketten zij afgehandeld hebben. In 2021 bedroeg het aantal B2C gestuurde pakketten 508 miljoen stuks. Het aantal retourpakketten was 57,5 miljoen. Hiermee vormden de retourpakketten 11,4% van het B2C volume en 10,2% van het totale aantal pakketbewegingen in het B2C marktsegment.

De ACM heeft daarnaast gevraagd hoeveel retourpakketten de afgelopen drie jaar verwerkt werden voor de grootste negen non-food online retailers. Daaruit blijkt dat binnen kledingbranche het meest wordt geretourneerd, namelijk meer dan 30%.

3.6 Netwerk en infrastructuur

Pakketten besteld voor bezorging aan huis



Bezorglocatie

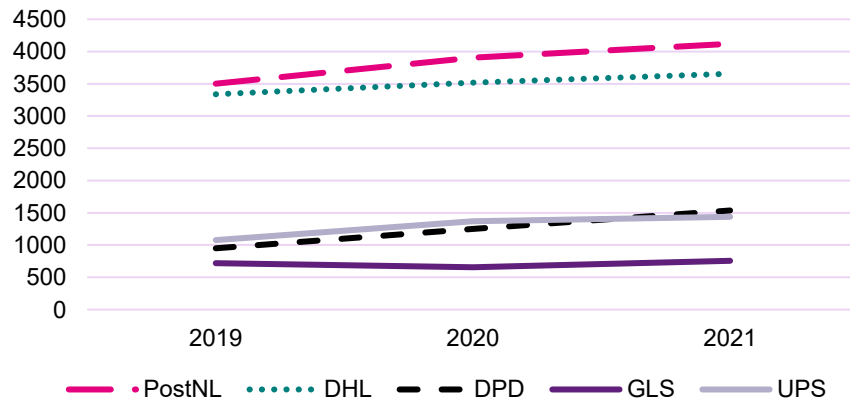
Verreweg de meeste pakketten besteld voor bezorging aan huis werden succesvol bij de mensen thuis afgeleverd. In 2021 werd 3% van de pakketten afgeleverd bij de burens en 4% bij een servicepunt.

Servicepunten en pakketkluisen

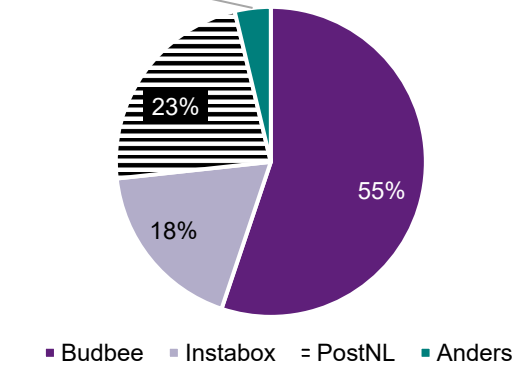
In 2021 waren met name Budbee, PostNL en Instabox actief in het aanbieden van pakketkluisen. Budbee was de grootste aanbieder van pakketkluisen. Met 514 pakketkluisen vormden zij meer dan de helft van het totaal. PostNL en Instabox vormden elk ongeveer een derde van het totale aantal.

In 2021 werd minder dan 1% van de pakketten afgeleverd bij een pakketkluis. Het aantal servicepunten nam toe met 7,6%, van 10.698 in 2020 naar 11.506 in 2021.

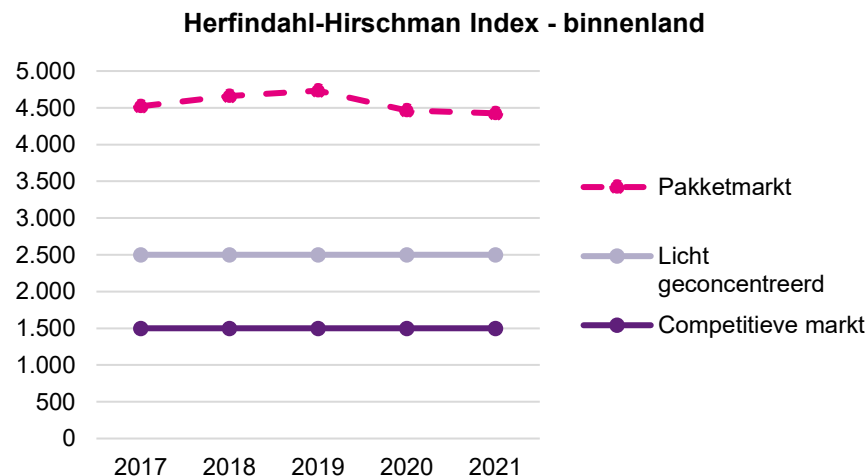
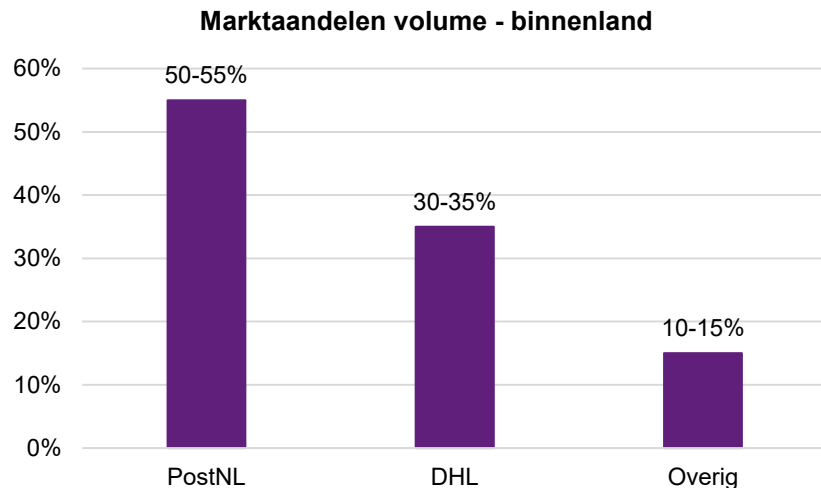
Servicepunten



Pakketkluisen



3.7 Marktaandelen



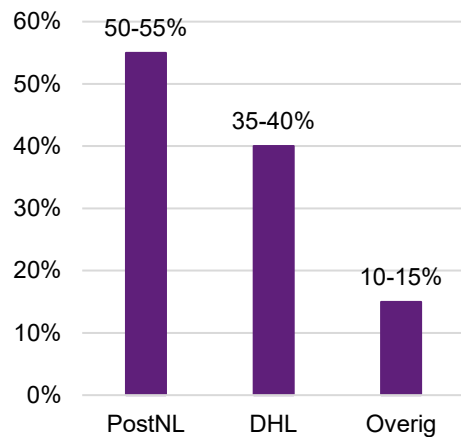
Marktaandelen

Het binnenlandse pakketvolume is grotendeels in handen van PostNL en DHL (een overzicht per marktsegment staat op de volgende pagina). De overige marktaandelen zijn verdeeld over tien marktpartijen.

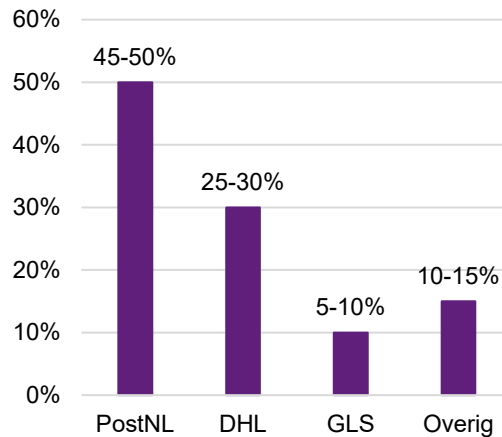
De concentratiegraad van de pakketmarkt is een belangrijke indicator voor de mate van spreiding van het aantal aanbieders. De concentratiegraad is weergegeven volgens de Herfindahl-Hirschman-index, deze laat zien dat de pakketmarkt zeer geconcentreerd is

Bij de internationale marktverdeling is een meer gelijke spreiding in marktaandelen zichtbaar, vooral op het gebied van inkomende pakketten. Naast DHL en PostNL hebben UPS, DPD en GLS een substantieel marktaandeel.

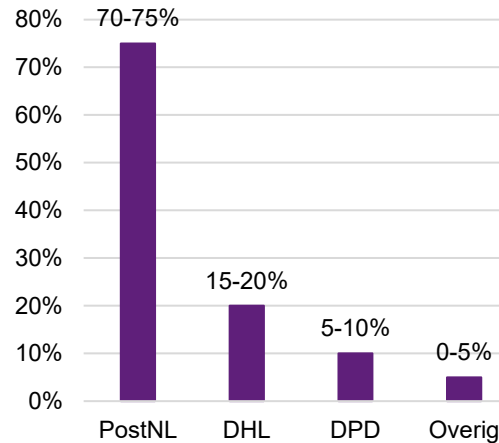
Marktaandeel volume B2C



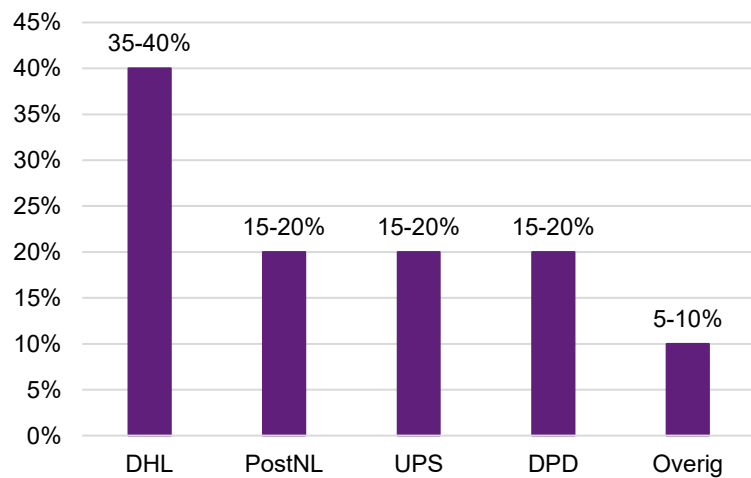
Marktaandeel volume B2B



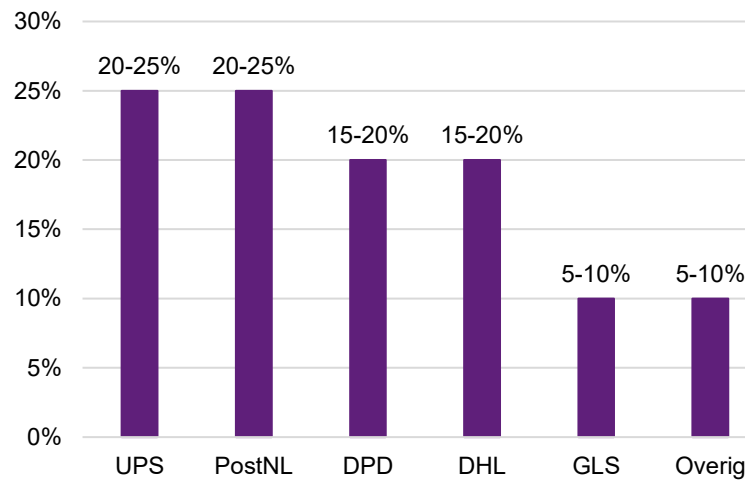
Marktaandeel volume C2X



Marktaandeel volume - Internationaal uitgaand



Marktaandeel volume - Internationaal inkomend



Bijlage 1: definities

Gebruikte definities post

Brief	De op een fysieke drager aangebrachte geadresseerde schriftelijke mededeling (zoals bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder a van de Postwet 2009) exclusief direct mail (veelal reclame post) en periodieke uitgaven (dabladen en tijdschriften).
Brievenbuspost	De poststukken die passen door voor de aflevering van poststukken bestemde brievenbussen.
Consumentenpost	De poststukken die zijn verstuurd door particuliere klanten.
Poststuk	Een poststuk als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder b, van de Postwet 2009, dat wil zeggen: een brief, of een ander geadresseerd stuk, te weten: <ul style="list-style-type: none">• postpakket tot 20 kg (postvervoer binnen NL)• postpakket tot 30 kg (postvervoer buitenland)• fysieke drager die in hoofdzaak tekst bevat in voor blinden bestemde tekens• dagblad of tijdschrift
Postvervoer	Postvervoer als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder c, van de Postwet 2009, dat wil zeggen het geheel van handelingen dat bedrijfsmatig wordt verricht teneinde poststukken af te leveren.
Postvervoerbedrijf	Een postvervoerbedrijf als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder e, van de Postwet 2009, dat wil zeggen: eenieder die bedrijfsmatig handelingen verricht teneinde poststukken af te leveren.
Uitbesteding	Zowel post die direct aan andere postvervoerders wordt aangeboden, als post die via een andere onderneming wordt aangeboden aan een andere postvervoerder voor verdere verwerking en/of bezorging.
Wholesale(-markt)	De markt tussen postvervoerders onderling.
Wholesale post	Poststukken die postvervoerbedrijven gecollecteerd hebben en waarvan de bezorging wordt uitbesteedt aan andere postvervoerbedrijven.
Zakelijke post	De poststukken die zijn verstuurd door zakelijke klanten.
Zakelijke retail(-markt)	De markt tussen postvervoerders en zakelijke eindgebruikers van hun diensten.

Gebruikte definities pakketten

B2B(-pakket)	Business-to-Business; pakket met een zakelijke verzender en een zakelijke ontvanger.
B2C(-pakket)	Business-to-Consumer; pakket met een zakelijke verzender en een consument als ontvanger.
Bezorg(bak)fiets	Een fiets, al dan niet met elektrische aandrijving en/of bak voor goederenvervoer.
Biobrandstof	Een hernieuwbare brandstof die gemaakt wordt uit biomassa. Bijv. HVO
Brievenbuspakje	Een pakje dat door de brievenbus past, en waarvoor niet aangebeld hoeft te worden. Het bevat een "goed": een stoffelijk object met uitzondering van alle vormen van schriftelijke communicatie. Vaak te herkennen aan een beschermende verpakking zoals een brievenbusdoos of een bubbeltjesenvelop.
C2X(-pakket)	Consumer-to-X; pakket verzonden door een consument.
Hybride pakketbus	Een bus of vrachtwagen waarmee pakketten worden vervoerd die aangedreven wordt door een combinatie van een elektromotor en een verbrandingsmotor.
Inkomend internationaal verkeer	De pakketten die vanuit het buitenland naar Nederlandse adressen worden verstuurd.
Onderaannemer	Een postvervoerbedrijf of ZZP'er die een of meerdere postvervoerdiensten verzorgt in opdracht van het postvervoerbedrijf die de overeenkomst met de klant heeft.
Pakket	Een zending die goederen met of zonder handelswaarde bevat, anders dan brievenpost, met een maximaal gewicht van 31,5 kg.
Retourpakket B2C	Een pakket dat door de ontvangende consument retour wordt gestuurd aan de zakelijke verzender volgens de daarvoor geldende retourprocedure.
Uitgaand internationaal verkeer	De pakketten die vanuit Nederland naar buitenlandse adressen worden verstuurd.

Bijlage 2: deelnemende post- en pakketvervoerders

Postvervoerder	2017	2018	2019	2020	2021
PosttNL	•	•	•	•	•
Sandd	•	•	•		
Van Straaten Post	•				
Intrapost	•	•	•	•	•
RM Netherlands	•	•	•	•	•
Beson Post	•	•	•	•	•
Businesspost West-Brabant	•	•	•	•	•
Caparis	•	•	•	•	•
Cycloon Post	•	•	•	•	•
depostBode	•	•	•	•	•
Diamant-groep	•	•	•	•	•
Ergon Businesspost	•	•	•	•	•
FRL Post	•	•	•	•	•
Inclusief Gresbo	•	•	•	•	•
Mail DMB	•	•	•		
PostCo	•				
Post Service Verspreidingen BV	•	•	•	•	•
SkyNet WorldWide Express	•	•	•	•	•
Businesspost Zuid-Limburg	•	•			
Businesspost Midden-Limburg	•	•			
Business Post Limburg			•	•	•
Postvak50	•	•			
Herling Strijdhorst	•	•	•		
Meren Post	•	•	•		
MSG	•	•	•	•	•
SBPost	•	•	•	•	•
Postnned	•	•	•		
Vixia	•				
Stipt	•				
Van Gompel Logistics	•	•			
Stark Business Post		•	•		
Probezorgt		•	•	•	
Business Post Kennemerland		•	•	•	•
EMCO-groep		•	•	•	•
Pantar		•			
Werkom				•	•
Totaal	29	30	26	21	20

Pakketvervoerder	2017	2018	2019	2020	2021
PostNL	•	•	•	•	•
DHL Parcel	•	•	•	•	•
UPS	•	•	•	•	•
DPD (Nederland)	•	•	•	•	•
GLS Netherlands	•	•	•	•	•
TNT Express Nederland	•	•	•	•	•
Trunkrs					•
Packs					•
Fietskoeriers (Cycloon)					•
Instabox					•
Budbee					•
DynaLogic					•
Totaal	6	6	6	6	12