

DE OMBUDSDIENST BEVEELT DE POSTBEDRIJVEN AAN:

- ▶ De rechten van de bestemming te garanderen door zijn klachten te onderzoeken, hem te informeren en hem in gerechtvaardigde gevallen een schadevergoeding te betalen.

DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN:

- ▶ Zijn klantendienst toegankelijk te maken, zodat elke gebruiker de mogelijkheid heeft informatie te vragen, een probleem te melden en een opvolging mag verwachten.

MET BETREKKING TOT DE VERZENDING VAN PAKKETTEN

- ▶ Specifiek onderzoek te doen naar het verdwijnen van pakketten binnen het eigen netwerk en operationele maatregelen te nemen zodanig dat pakketten niet kunnen verdwijnen.
- ▶ Een pakket bij een thuislevering aan te bieden op het adres vermeld op het verzendetiket: in de brievenbus of door overhandiging aan de bestemming. Alternatieve leveringen mogen geen afbreuk doen aan een correcte uitreiking. Bovendien moeten de rechten van bestemming én afzender gewaarborgd blijven: recht op een onderzoek én desgevallend recht op een correcte schadevergoeding.
- ▶ De communicatie van het douane-agentschap aan de bestemming te optimaliseren, en de vertraging in de inklaring van inbound-pakketten weg te werken.

MET BETREKKING TOT DE UITREIKING VAN POST

- ▶ Een diepgaand onderzoek te voeren bij aanslepende uitreikingsproblemen, gevolgd door maatregelen die, zolang het nodig is, opgevolgd worden.
- ▶ De procedure voor de uitreiking van een aangetekende brief steeds correct uit te voeren, d.w.z. de zending uitreiken tegen een handtekening en verificatie van de identiteit van de bestemming.



8.520 VRAGEN TOT BEMIDDELING 2019

3.614
ONTVANKELIJKE
VRAGEN

4.906
NIET-ONTVANKELIJKE
VRAGEN

ONTVANKELIJKE KLACHTEN

*3.614 ONTVANKELIJKE VRAGEN GENEREREN 10.098 KLACHTEN

 **2.700** over
POSTZENDINGEN

 **2.741**
RELATIONELE
KLACHTEN

 **4.436** over
PAKKETTEN

 **221**
OVERIGE

10.098 NIEUWE ONTVANKELIJKE
KLACHTEN 2019

+ 2.630 KLACHTEN 2018

12.728
TE BEHANDELEN
KLACHTEN 2019

11.308 AFGESLOTEN
KLACHTEN 2019

1.420 OVERGEDRAGEN
KLACHTEN NAAR 2020

DE OMBUDSDIENST HERHAALT: EEN KLANTENDIENST MOET TOEGANKELIJK ZIJN!

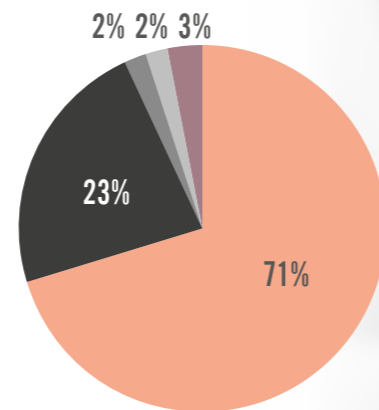
In 2019 noteert de Ombudsdienst een hoog aantal niet-ontvankelijke bemiddelingsaanvragen, nl. 4.906. Veruit de belangrijkste reden waarom klachten niet ontvankelijk zijn, is de vaststelling dat ze nog niet ingediend werden bij het bedrijf zelf. In de klachten lezen we vaak de oorzaak, nl. 'ik kan de klantendienst van bpost niet bereiken'. De Ombudsdienst fungeerde in 2019 voor meer dan 4.000 aanvragen als een toegangspoort naar de klantendienst van bpost.

Wij beperken onze oproep niet tot bpost. Ook andere bedrijven zijn niet steeds gemakkelijk te bereiken, sommige gebruiken een betaalnummer voor hun klantendienst, anderen verwijzen naar de afzender, ... In de sector ontmoeten we eveneens postbedrijven die ook naar hun bestemmingen een klantvriendelijk beleid uitwerken: een specifiek telefoonnummer of mailadres voor bestellingen, gespecialiseerde klantenmedewerkers, ...

RESULTATEN BEMIDDELING

11.308 AFGESLOTEN KLACHTEN 2019

- 7.985 GENOEGDOENING VOOR DE KLANT
- 2.603 GEEN FOUT/ GEEN BEWIJZEN
- 230 ONTERECHT
- 181 ONBESLIST
- 309 TERECHT MAAR GEEN OPLOSSING



4.436 KLACHTEN OVER PAKJES

Bijna 1 op 4 klachten betreft de aanmelding van een verdwenen pakket.

In 2019 werden 1.219 pakketten door de klant opgegeven als verdwenen, 1.122 van deze klachten zijn voor bpost. Ook bij de meeste andere bedrijven is de verdwijning van een pakket vaak de aanleiding om klacht in te dienen.

Het onderzoek door de Ombudsdienst naar verdwenen pakketten leidt in sommige dossiers tot een positief resultaat. Een pakket wordt dan teruggevonden: in een sorteercentrum, bij een buur, in een postpunt, bij het douane-agentschap, bij de dienst onbestelbare stukken, ... en wordt alsnog aan de rechtmatige bestemming bezorgd. Het eindresultaat is echter ook vaak dat een pakket als definitief verloren beschouwd wordt en het bedrijf dit niet kan verklaren. Als Ombudsdienst vinden we dat we dit antwoord te vaak krijgen, ook de klant begrijpt niet dat een pakket zomaar kan verdwijnen. We roepen de bedrijven dan ook op hun processen te optimaliseren om het aantal verdwenen pakketten te doen dalen.

Quote Afzender:

Er is dus tot op heden geen enkele actie ondernomen met betrekking tot een pakket dat op 9 september op reguliere wijze werd verstuurd. Het bedrijf heeft blijkbaar geen enkele procedure om op zoek te gaan naar zo'n verloren pakket. Erger, er werd vrij snel duidelijk gemaakt dat ik ervan moest uitgaan dat het verloren was.

BRIEVENPOST: STERKE DALING VAN HET AANTAL KLACHTEN

Voor 2019 ontvingen we 2.700 klachten over brievenpost. Dit is een sterke daling van 27% tegenover 2018. De daling van het aantal klachten volgt bijgevolg de krimpende brievenmarkt. Daar waar het aantal klachten over gewone brieven en kranten sterk daalt, blijft het aantal klachten over aangetekende brieven relatief hoog. Fouten in de uitreiking en verdwenen brieven blijven de grootste reden voor het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2019

 **4.436** OVER PAKKETTEN

 **2.700** OVER BRIEVENPOST

 **2.741** RELATIONELE KLACHTEN

 **221** OVERIGE

EVOLUTIE BEMIDDELINGSVRAGEN

Daling van 8% tussen 2018 en 2019

Stijging van 116% tussen 2015 en 2019

