

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 toegankelijkheid van zijn klantendienst te bewaken zodat elke gebruiker vlot informatie kan vragen, een probleem kan melden en zijn probleem ook opgevolgd wordt.

DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN:

MET BETREKKING TOT DE VERZENDING VAN PAKKETTEN

- ▶ Haar interne processen voor het lokaliseren van pakketten die afwijken van de voorziene route te optimaliseren, zodanig dat pakketten niet spoorloos verdwijnen.
- ▶ De communicatie van het douane-agentschap met de bestemming optimaliseren en de inklaringstermijnen beperken.
- ▶ Bij de aankoop van een verzendetiket aan een loket voldoende informatie te geven over de verschillende verzendopties en hun voorwaarden, met inbegrip van de optie voor een verzekerde zending.
- ▶ De pakketten die in het kader van e-commerce geretourneerd worden, te traceren tot en met de overhandiging aan de afzender/verkoper.

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 correct op te volgen, met een bewijs van de verificatie van de identiteit van de geadresseerde.



9.153 VRAGEN TOT
 BEMIDDELING 2020

3.647
 ONTVANKELIJKE
 VRAGEN

5.506
 NIET-ONTVANKELIJKE
 VRAGEN

ONTVANKELIJKE KLACHTEN

*3.647 ONTVANKELIJKE VRAGEN GENEREREN 10.044 KLACHTEN

 **2.274** over
 POSTZENDINGEN

 **2.740**
 RELATIONELE
 KLACHTEN

 **4.863** over
 PAKKETTEN

 **167**
 OVERIGE

10.044 NIEUWE ONTVANKELIJKE
 KLACHTEN 2020

+ 1.420 KLACHTEN 2019

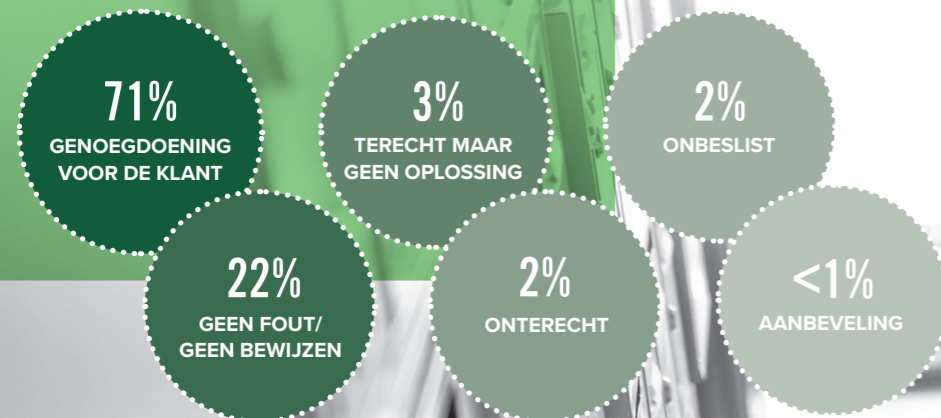
11.464
 TE BEHANDELEN
 KLACHTEN 2020

9.975 AFGESLOTEN
 KLACHTEN 2020

1.489 OVERGEDRAGEN
 KLACHTEN NAAR 2021

RESULTATEN BEMIDDELING: 9.975 AFGESLOTEN KLACHTEN IN 2020

De kernopdracht van de ombudsdienst is het bereiken van een minnelijk akkoord. Hiertoe voeren de dossierbehandelaars een onderzoek naar de feiten en ze bemiddelen tussen de partijen. De onpartijdigheid van de ombudsdienst is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Indien de partijen niet tot een akkoord komen, neemt de ombudsdienst een standpunt in. Dit gebeurt in het kader van regelgeving en eventueel de algemene voorwaarden van het betrokken bedrijf. Bovendien kan en zal de Ombudsman billijkheid inroepen indien hij dit geoorloofd acht.



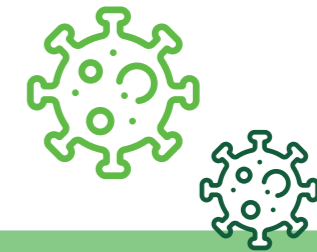
ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2020

 **4.863** OVER PAKKETTEN
1 OP 3 VAN DE KLACHTEN BETREFT
EEN VERDWENEN PAKKET

 **2.274** OVER BRIEVENPOST
1 OP 3 VAN DE KLACHTEN BETREFT
EEN AANGETEKENDE ZENDING

 **2.740** RELATIONELE KLACHTEN

EEN STERKE PRESTATIE VAN DE POSTSECTOR IN PANDEMIEJAAR 2020!



De COVID-19 pandemie en de bijgaande maatregelen die de regering genomen heeft, zorgden voor een sterke groei van het vervoer van pakketten, gestuwd door een boeiende e-commerce. Een stijging van de klachten over pakketten met 10% bij de ombudsdienst heeft deze tendens enigszins gevolgd, maar zeker niet in dezelfde orde van grootte als de explosieve groei bij de koerierdiensten.

De ombudsdienst noteerde een gevoelige daling van de typische problemen bij de uitreiking aan huis van een pakket of een brief, de laatste en cruciale stap in het postproces. Een postbode of uitreiker gaat elke dag de baan op om zendingen tot bij de bestemming te brengen. In 2020 was deze job ten gevolge van de COVID-19 pandemie en bijgaande maatregelen niet evident. Men moest niet enkel afstandsregels respecteren in contact met collega's en met de klant. Daarbovenop zorgden de uitzonderlijke volumes en bijgaande werkdruk voor een verre van ideale situatie om het beroep van bezorger uit te oefenen.

De postbodes, koeriers en bij uitbreiding alle medewerkers van de postbedrijven hebben in 2020 uitzonderlijk werk geleverd in moeilijke omstandigheden.

9 VOORSTELLEN TOT OPTIMALISATIE VAN DE UNIVERSELE POSTDIENSTVERLENING

Het belang van de universele postdienstverlening werd in het door een pandemie geteisterd 2020 extra benadrukt. De ombudsdienst doet 9 voorstellen om de universele diensten verder te optimaliseren.

- 1 Een duurzame oplossing bij aanslepende uitreikingsproblemen.
- 2 Een nabij netwerk van rode brievenbussen, postkantoren en ondersteunende diensten.
- 3 Een wettelijke basis voor de hoogte van de compensatie van een aantal nationale basisproducten.
- 4 Proactief communiceren over de verschillende verzendopties en hun voorwaarden, met inbegrip van de optie voor een verzekerde zending.
- 5 Een correcte toepassing van de procedure voor de uitreiking van een aangetekende brief.
- 6 Betere bescherming van de verzendtermijnen van overlijdensberichten.
- 7 Tracering van de (betaalbare) priorpostzegel.
- 8 Een blijvende inspanning tot sortering en uitreiking van zendingen met een kleine vergissing in de adressering.
- 9 Rapportage van de universele dienstverlener over de klachtencijfers.

EVOLUTIE BEMIDDELINGSVVRAGEN

■ NIET-ONTVANKELIJKE DOSSIERS
■ ONTVANKELIJKE DOSSIERS
■ TOTAAL DOSSIERS

