

## DE OMBUDSDIENST BEVEELT BPOST AAN:

- ▶ Zijn klantendienst toegankelijker te maken, zodat elke gebruiker de mogelijkheid heeft om een probleem van gebrekkige dienstverlening te melden en een oplossing kan verwachten.

### MET BETREKKING TOT DE UITREIKING VAN BRIEVENPOST

- ▶ Een uitgebreid onderzoek te voeren bij aanslepende uitreikingsproblemen, gevolgd door maatregelen die, zolang het nodig is, opgevolgd worden.
- ▶ Een aparte procedure te voorzien voor overlijdensberichten, waarbij deze zendingen een snelle behandeling met betere opvolging krijgen binnen het postcircuit.
- ▶ De procedure voor de uitreiking van een aangetekende zending steeds correct uit te voeren, d.w.z. de zending uitreiken tegen een handtekening en verificatie van de identiteit van de bestemming.

### MET BETREKKING TOT DE VERZENDING VAN PAKKETTEN

- ▶ De procedure van de uitreiking van een pakket steeds correct uit te voeren, d.w.z. aanbellen bij het uitreiken van een pakket dat niet in de brievenbus kan of mag, en (indien nodig) het correct bussen van een afwezigheidsbericht.
- ▶ Aangaande verdwijningen: specifiek onderzoek te doen binnen het proces en hier operationeel verbeteringen aan te brengen.
- ▶ Aangaande de e-tracker, beschikbaar voor het publiek:
  - de correctheid van de status van de e-tracker optimaliseren.
  - op de eerste lijn een onderzoek te voeren indien een bestemming meldt dat zijn pakket niet geleverd is, ondanks de status 'uitgereikt' op de e-tracker.

## 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.



# SMSPOMPS

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL  
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

9.276 VRAGEN TOT  
BEMIDDELING 2018

4.030  
ONTVANKELIJKE  
VRAGEN

5.246  
NIET-ONTVANKELIJKE  
VRAGEN

ONTVANKELIJKE KLACHTEN

\*4.030 ONTVANKELIJKE VRAGEN GENEREREN 11.825 KLACHTEN

3.683 over  
POSTZENDINGEN

3.315  
RELATIONELE  
KLACHTEN

4.562 over  
PAKKETTEN

265  
OVERIGE

11.825 NIEUWE ONTVANKELIJKE  
KLACHTEN 2018

+ 2.240  
KLACHTEN 2017

11.435 AFGESLOTEN  
KLACHTEN 2018

2.630 OVERGEDRAGEN  
KLACHTEN NAAR 2019

14.065  
TE BEHANDELEN  
KLACHTEN 2018

\* Elke vraag tot bemiddeling wordt door de Ombudsdienst gecodeerd op basis van een Europese CEN-norm.  
Dit wil zeggen dat aan elk dossier verschillende klachten verbonden zijn, indien klanten in hun bemiddelingsvraag verschillende problemen vermelden. Gemiddeld zijn er 3 klachten aan elk dossier verbonden.

## DE UITREIKING VAN POST EN PAKJES: RUIMTE VOOR VERBETERING



De Ombudsdienst ontving 2.844 ontvankelijke klachten over de laatste fase in het postproces: de uitreiking van post en pakjes.

Bij de brievenpost: brieven, facturen, kranten, tijdschriften en geadresseerd drukwerk, is 'een probleem in de uitreiking' de meest voorkomende klacht. Het gaat dan om zendingen die op een verkeerd adres uitgereikt worden, die niet (volledig) in de brievenbus uitgereikt worden, teruggestuurd worden naar de afzender, het opschorten van de uitreiking ... Ook in een dalende brievenmarkt blijft het aantal klachten over de uitreiking hoog, 1.776 klachten in 2018. De Ombudsdienst krijgt zelden klachten over een éénmalige fout. De klachten gaan over herhaalde feiten. Dezelfde uitreikingsfouten treden op, zelfs na herhaalde klachten.

Bij pakjes en aangetekende zendingen is het niet volgen van de correcte procedure vaak oorzaak van de klacht: het niet aanbellen van de postbode om een pakje of aangetekende brief te overhandigen, geen vereiste handtekening, geen afwezigheidsbericht nalaten, ... Onder de categorie 'fouten in de uitreiking' ontving de Ombudsdienst 1.068 klachten omtrent pakjes.

De meest voorkomende klacht bij het vervoer van pakjes, zijn 'verdwenen pakjes', 1.110 meldingen in 2018.

## EVOLUTIE

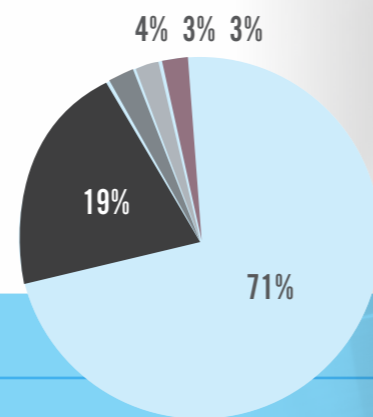
NIEUWE VRAGEN TOT BEMIDDELING

2018	2017	2016
9.276	5.985	4.697

## RESULTATEN BEMIDDELING

11.435 AFGESLOTEN KLACHTEN 2018

- 8.097 GENOEGDOENING VOOR DE KLANT
- 2.165 GEEN FOUT/ GEEN BEWIJZEN
- 481 ONTERECHT
- 338 ONBESLIST
- 351 TERECHT MAAR GEEN OPLOSSING
- 3 AANBEVELING



## DE OMBUDSDIENST STELT: DE KLANTDIENST VAN BPOST IS ONVOLDOENDE TOEGANKELIJK!

Het aantal niet-ontvankelijke klachten voor rekening van bpost steeg met 85% in 2018 tot 4.823 aanvragen. 682 mensen getuigen hierbij expliciet dat ze hun klacht niet kunnen melden via de voorziene procedures van bpost en bijgevolg een beroep doen op de Ombudsdienst. Dit wil zeggen dat in 1 op de 7 niet-ontvankelijke dossiers de aanvrager óók klaagt over de ontoegankelijkheid van bpost.

Ook bij de ontvankelijke klachten, waar mensen er wel in geslaagd zijn hun probleem in de eerste plaats voor te leggen aan bpost, vermelden nog 272 mensen expliciet de ontoegankelijkheid van de klantendienst.

Tot slot is het aantal telefonische oproepen naar de Ombudsdienst sterk gestegen in 2018. Het is een belangrijke dagelijkse taak geworden van onze dossierbeheerders om aan mensen toe te lichten hoe ze telefonisch wél een klantenmedewerker van bpost aan de lijn krijgen.

**De Ombudsdienst stelt dan ook klaar en duidelijk: bpost maakt het mensen (voornamelijk bestellingen) moeilijk om met hun persoonlijke klacht verhaal te halen bij de klantendienst van bpost.**

### Quote Bestemming:

... mijn zending staat reeds vanaf 7 november op dezelfde status! Maar waar ik echt een probleem mee heb, is dat ik nergens geholpen word met al mijn vragen. Het postkantoor geeft mij het nummer van de klantendienst, hier word ik gewoon afgewimpeld door het automatisch antwoordapparaat! Hetzelfde online, ook hier word je gewoon doorgestuurd zonder duidelijk antwoord! ... Op geen enkele manier krijg ik iemand aan de lijn die mij persoonlijk kan vertellen waar mijn pakket is of op mijn vragen kan antwoorden!

## 4.562 KLACHTEN OMTRENT PAKJES

Voor de eerste maal in de geschiedenis van de Ombudsdienst ontvingen we meer klachten over pakjes dan over brievenpost. Niet verwonderlijk in tijden van een 'boomende' e-commerce en een dalende brievenmarkt.

Het gros van de klachten is voor rekening van bpost. Voor de verzending van pakjes is 94% van de klachten aan het adres van bpost. De top 5 wordt verder vervolgd met DPD, PostNL, Mondial Relay en DHL Parcel.

### ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2018



4.562 OVER PAKKETTEN



3.683 OVER POSTZENDINGEN



3.315 RELATIONELE KLACHTEN



265 OVERIGE

