

JAARVERSLAG 2023



In 2023

**deden 4.672 postgebruikers
een beroep op ombudsman poste.**

In 2.260 ontvangelijke bemiddelingsaanvragen werd een onderzoek en bemiddeling opgestart. **De bemiddeling leidde in 2.016 dossiers in een minnelijke oplossing.**

Een mooi resultaat, bereikt met
een gedreven team!

De missie van een ombudsman reikt verder dan het behandelen van individuele geschillen. De beroepsklachten geven ons een uniek zicht op de praktijken die de klanten het meest storen. Op basis van de analyse van de klachten en de bijgaande onderzoeken, formuleert de ombudsman structurele aanbevelingen.

Dit geeft kansen aan de sector of een specifiek bedrijf om de eigen organisatie en diensten te optimaliseren.

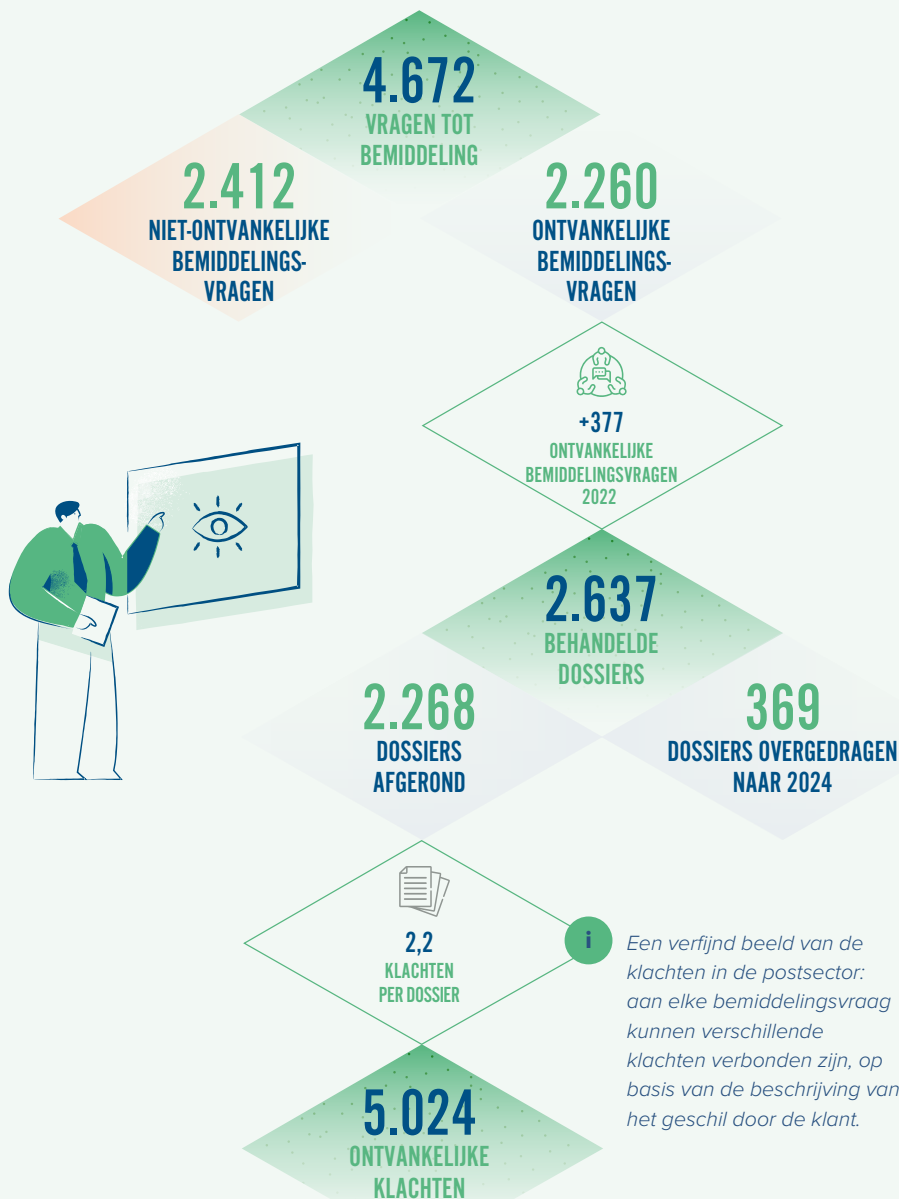
In het Jaarrapport van 2023 roept de ombudsman de sector op meer inspanningen te leveren om het aantal verdwenen pakketten te doen dalen.

Op basis van de klachten stellen wij vast: verloren pakketten zijn hét pijnpunt van de sector.

Daarnaast benadrukt de ombudsman het recht van de bestemming om door de klantendienst geholpen te worden bij een probleem met zijn zending. Al te vaak is het afwijzen van zijn klacht een extra frustratie voor de klant én de reden om de ombudsman te contacteren.

Een toegankelijke klantendienst is een belangrijke hefboom om het vertrouwen van de klant te behouden en/of te herstellen.

2023 IN ÉÉN OOGOPSLAG

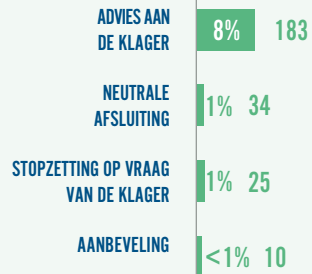
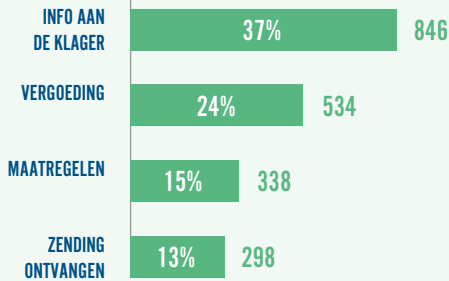


2023 IN RESULTATEN

2.268
DOSSIERS
AFGEROND

89%
2.016
MINNELIJKE
OPLOSSINGEN

252
OVERIGE
RESULTATEN



2023 IN DETAIL

5.024
ONTVANKELIJKE
KLACHTEN

2.797 PAKKETTEN
1.004 BRIEFVENPOST

1.133 RELATIONEEL
90 OVERIG

AANBEVELINGEN EN BELEIDSADVIEZEN VAN OMBUDSMAN POSTE

De ombudsman beveelt de bedrijven in de postsector aan:

- ◆ de interne processen te optimaliseren zodat het aantal pakketten dat definitief spoorloos verklaard wordt, daalt.
- ◆ bij afwezigheid van de bestemming, geen pakketten onbeheerd achter te laten rondom het bezorgadres, tenzij de bestemming hier expliciet toestemming voor gaf.
- ◆ de rechten van de bestemming te garanderen: zijn klacht onderzoeken, de klant correct informeren en in gerechtvaardigde gevallen de schade vergoeden.



De ombudsman beveelt bpost aan:

- ◆ de correcte uitreikingsprocedure van aangetekende zendingen te optimaliseren, conform artikel 9 van het Koninklijk Besluit van 14 maart 2022 betreffende de postdiensten, met de nadruk op een duidelijk bewijs van de identiteitscontrole.

De ombudsman adviseert het beleid:

- ◆ een juridisch kader te scheppen omtrent de aansprakelijkheid van de universele dienstverlener bij het vervoer van nationale pakketten en aangetekende zendingen, met inbegrip van de hoogte van de voorziene schadevergoedingen.
- ◆ de toepassing voor de vrijstelling van belastingen voor giften te vereenvoudigen, opdat burgers, pakketjes van vrienden en familie die buiten de EU wonen in ontvangst kunnen nemen, zonder administratieve rompslomp en zonder extra kosten.

**HET VOLLEDIGE
JAARRAPPORT 2023 KAN U LEZEN OP
OMBUDSMANPOSTE.BE**