

# Ombudsdienst voor de postsector

JAARVERSLAG 2015



Het Ombudsteam is er voor u	02
Mijn laatste jaarverslag	04
Horen, zien en zwijgen?	06
DEEL 1	
De activiteiten van de Ombudsdienst	08
DEEL 2	
De kwaliteit van de dienstverlening in de geliberaliseerde markt en de relaties met de klanten	16
DEEL 3	
De kwaliteit van universele diensten en diensten van algemeen economisch belang	30
DEEL 4	
De Ombudsdienst vandaag en morgen	44
DEEL 5	
De toegankelijkheid van de Ombudsdienst	48
DEEL 6	
Het budget en de organisatie	50
Wij verhuizen	52
Colofon	54



Ombudsdienst voor de postsector

Koningsstraat 97 bus 15 – 1000 Brussel  
[www.omps.be](http://www.omps.be)

# Het Ombudsteam is er voor u



## WEBSITE

[www.omps.be](http://www.omps.be)

## E-MAIL

Nederlands  
Français  
Deutsch/English

## SCHRIFTELIJK

Koningsstraat 97 bus 15  
1000 Brussel

[info@omps.be](mailto:info@omps.be)  
[info@smspo.be](mailto:info@smspo.be)  
[info@omps.be](mailto:info@omps.be)

## TELEFONISCH

Nederlands 02/221.02.20  
Français 02/221.02.30  
Deutsch/English 02/221.02.22

## FAX

02/221.02.44

## BEZOEK

De kantoren zijn elke werkdag open voor het publiek van 9 tot 16 uur of op afspraak.

Koningsstraat 97  
2<sup>de</sup> verdieping  
1000 Brussel

Beroep doen op de Ombudsdienst voor de postsector is gratis. Wij zijn een federale dienst, erkend als ADR-entiteit door de Europese Commissie. Via [www.omps.be](http://www.omps.be) vindt u ons procedurereglement conform de ADR-Richtlijn<sup>(1)</sup>.

1. Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten).

# Mijn laatste jaarverslag



Op 1 augustus 2016 neem ik afscheid van de Ombudsdienst en zal een nieuw college de Ombudsdienst leiden.

Mijn team en ik hebben altijd gewerkt op basis van een gedeelde visie, een leidraad waarvan ik hoop dat die ook in de toekomst zal blijven inspireren:

*“Wij zijn geen rechter en geen advocaat. Voor onze werking en behandeling van de dossiers beroepen wij ons niet alleen op de toepasselijke regels maar als ombudsdienst kunnen we ook billijkheid inroepen.*

*Als beroepsinstantie met een wettelijk gegarandeerde onafhankelijkheid en met een reële en verregaande onderzoeksbevoegdheid, formuleren wij ongebonden onze conclusies in het kader van structurele fouten of tekortkomingen.*

*We werken laagdrempelig, oplossingsgericht en geëngageerd. Gestimuleerd door goede resultaten, blijft ons team gedreven, een gedrevenheid die we delen met heel wat medewerkers van de verschillende postbedrijven.*

*Rechtvaardigheid, integriteit en respect zijn sleutelwoorden voor onze externe en interne werking: rechtvaardigheid in de benadering van klanten en bedrijven, integriteit bij de behandeling van dossiers en vertrouwelijke gegevens, respect zowel voor de mensen die op ons beroep doen, als in de relaties met de bedrijven met wie we een constructieve samenwerking willen uitbouwen.*

*Ook binnen het ombudsteam staan samenwerking en loyaliteit centraal: de medewerkers hebben met de dienst een resultaatsverbintenis die gebaseerd is op vertrouwen. Wij leggen de lat hoog maar zetten in op de talenten van elke individuele medewerker en op een correcte balans tussen gezin en arbeid. De interne metingen, de opvolging en de resultaten bewijzen al jaren dat dit de juiste aanpak is, die ten goede komt aan de mensen die op ons beroep doen.”*

Ik ben dankbaar voor de kansen die ik professioneel heb gekregen: ik werkte met plezier als docent in Nederland en met evenveel plezier vele jaren op en achter de schermen voor televisie, ik beleefde zeer boeiende tijden in de

politieke wereld, leerde de knepen van de interne en externe communicatie bij een Brits communicatiebedrijf, en kreeg als uitgever, manager en producer in de muziek en theater-business het grootste respect voor kunstenaars... Het waren stuk voor stuk boeiende en leerrijke ervaringen die ik ten volle kon benutten toen ik op 1 januari 1998 ombudsvrouw werd.

Ik heb bij de Ombudsdienst met veel enthousiasme gewerkt en ik denk dat ik samen met mijn team enkele mooie resultaten kan voorleggen. Ik wil hen bedanken voor de jarenlange samenwerking, de oprechte vriendschap, hun engagement, voor de vele leuke momenten en het delen van droevige. Mijn opvolgers mogen zich gelukkig prijzen met zo'n professioneel en warm team.

**Truus Lostrie**  
Ombudsvrouw

# Horen, zien en zwijgen?



Horen zien en zwijgen, dat is nu precies wat onze dienst niet wil doen. Het is onze taak om te luisteren, te onderzoeken en te handelen.

De wetgever heeft ons een duidelijke opdracht gegeven en we stellen alles in het werk om die uit te voeren.

Die omvat niet enkel de geschillenbehandeling maar ook een advies- en informatieopdracht. Daarvoor kreeg de Ombudsdienst belangrijke instrumenten ter beschikking. Niet het minst onze onafhankelijkheid, die wettelijk gewaarborgd is. Daarnaast kregen we ook een verregaande onderzoeksbevoegdheid en de wettelijke verplichting een jaarverslag op te maken.

Onze publieke jaarverslagen geven ons slagkracht. Deze wettelijke verplichting compenseert voor een groot deel het feit dat wij de bedrijven niets kunnen opleggen en voedt het politieke en maatschappelijke debat. Het kan bovendien voor de bedrijven een element zijn om hun organisatie en dienstverlening te evalueren.

## **Luisteren, onderzoeken en handelen is de rode draad van dit Jaarverslag**

“Luisteren” naar wat de klachten ons vertellen over de dienstverlening, maar ook luisteren naar de bedrijven, naar hun bekommernissen en ervaringen. Kennis opdoen van hun processen, hun organisatie en hun beleidsopties is van even groot belang zowel om tot oplossingen voor individuele dossiers te komen als voor de analyses en conclusies op basis van de cijfers.

“Onderzoeken” gaat niet alleen over de feiten, maar ook over de wettelijkheid en/of de billijkheid. Het betekent ook ter plaatse gaan, zowel om vaststellingen te doen als om onbevooroordeeld te luisteren naar alle betrokken partijen.

“Handelen” houdt in dat we geen passieve bemiddelaar zijn, maar een actieve partner. Wij gaan naar het terrein, nemen contact met alle mogelijke betrokken actoren met het oog op een oplossing. Of het nu gaat over een

individueel dossier, of een structureel probleem en of de oplossing gezocht moet worden bij de klanten, de betrokken nationale en internationale bedrijven, een lokale of nationale overheid,... We gaan altijd opzoek naar de beste oplossing.

Wij hebben met veel overtuiging het charter van POOL<sup>(2)</sup> ondertekend, dat voor onze werking een leidraad is zoals voor de meeste ombudsmannen en ombudsvrouwen in ons land.

“Niemand wou naar me luisteren. Ik krijg geen post meer omdat mijn brievenbus verkeerd staat. Maar ik kàn ze nergens anders zetten. Als ik ze aan de openbare weg moet zetten, is het op de grond van mijn buurman, of op die van de gemeente.... Uiteindelijk is de Ombudsdienst komen kijken en heeft zowel met mijn buurman als met de gemeente en de postmeester gesproken. Mijn buurman heeft zijn akkoord gegeven. Eindelijk krijg ik weer post.”

## **De basisbeginselen voor een Ombudsman**

- > de Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer na een eerste contact met een betrokken bedrijf of dienst, het probleem niet opgelost is;
- > de Ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoort onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren die bedoeld zijn om herhaling van de vastgestelde gebreken te voorkomen;
- > de Ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze is hij een drager van hervormingen in functie van de verworven ervaring;
- > de Ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk dient te zijn voor het publiek.

2. POOL (de organisatie van de onafhankelijke publieke en private Belgische Ombudsmannen en -vrouwen) heeft een gemakkelijk toegankelijke website gecreëerd: [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be), zodat men voor een probleem op een eenvoudige manier de juiste ombudsman kan vinden.

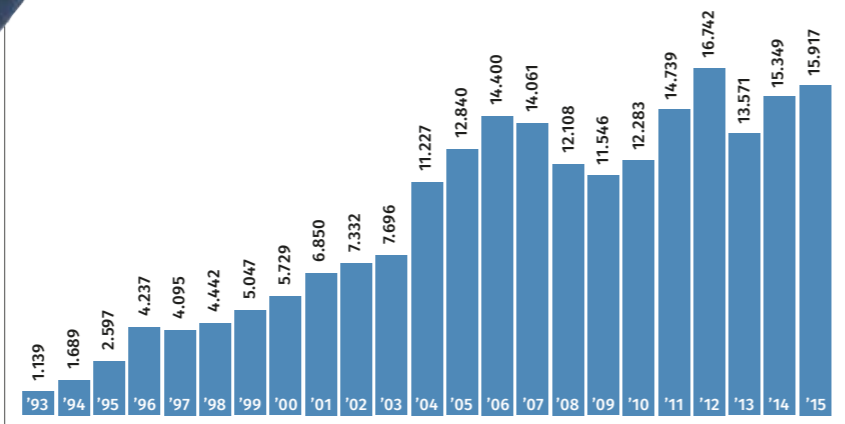
# De activiteiten van de Ombudsdienst



## Meer klachten

Het aantal nieuwe klachten steeg met 3,7% tegenover 2014. Dit heeft veel te maken met de toevloed van de klachten in november en december door stakingen in sorteercentra en vooral de problemen met de dagelijkse uitreiking in Zaventem Mail. Op 31 december bleken deze nog niet opgelost! Het aantal afgehandelde klachten bleef ongeveer gelijk, waardoor het over te dragen saldo steeg. Dit werd mede veroorzaakt door een serverprobleem (gedurende enkele dagen in december) in onze dienst zelf wat voor vertraging zorgde in de verwerking van de dossiers.

NIEUWE KLACHTEN



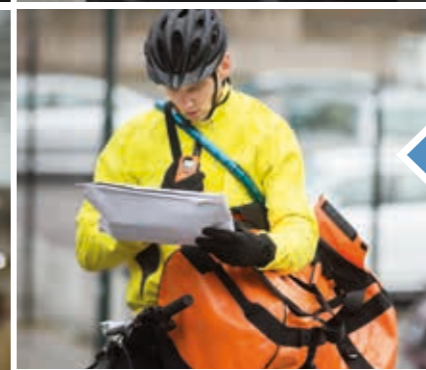
16.787

klachten te behandelen in 2015



215.636

klachten sinds de oprichting van de Ombudsdienst



3,7%

meer nieuwe klachten in 2015



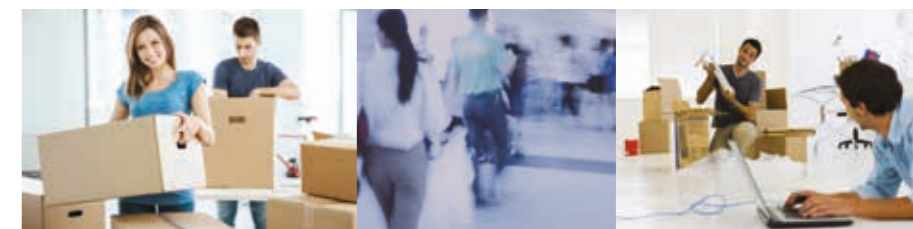


## ALGEMENE CIJFERS 2015

	2015	2014	2013
<b>Te behandelen klachten</b>	<b>16.787</b>	<b>16.421</b>	<b>14.405</b>
- Nieuwe klachten	15.917	15.349	13.571
- Saldo voorgaande jaar	870	1.072	834
<b>Afgehandeld op 31 december</b>	<b>15.447</b>	<b>15.551</b>	<b>13.333</b>
- Telefonische	3.301	3.048	2.821
- Schriftelijke	12.146	12.503	10.512
<i>niet-ontvankelijke</i>	4.610	5.075	3.846
<i>ontvankelijke</i>	7.536	7.428	6.666
<b>Over te dragen saldo</b>	<b>1.340</b>	<b>870</b>	<b>1.072</b>

Als overheidsdienst hanteren wij voor de behandeling van de dossiers de drie landstalen, het **Nederlands**,

**Frans** en **Duits**. Anderstaligen worden geholpen in het **Engels**.



## ALGEMENE CIJFERS 2015 PER TAAL

	Schriftelijke klachten	Onmiddellijke dienstverlening	Saldo 2014	Te behandelen	Saldo 2015
Nederlands	8.845	2.505	595	11.945	790
Frans	3.636	785	252	4.637	537
Duits	6	0	0	6	0
Engels	129	11	23	163	13
<b>Totaal</b>	<b>12.616</b>	<b>3.301</b>	<b>870</b>	<b>16.787</b>	<b>1.340</b>

## A. VERDELING VAN DE NIEUWE KLACHTEN PER CATEGORIE

## NIEUWE KLACHTEN PER CATEGORIE

	2015	2014	2013
<b>Postzendingen</b>			
Verwerking van zendingen	8.890	8.235	7.573
Klantgerichtheid/relatieel	4.837	4.687	3.802
Contactpunten	661	689	516
Reglementering	564	632	581
<b>Publieke en niet-postale dienst binnen de bevoegdheid van de Ombudsdienst</b>			
Financiële post en taken van openbare dienst	303	424	383
Commerciële diensten	172	144	188
BPOST BANK	7	20	21
<b>Klachten buiten onze bevoegdheid</b>			
BPOST BANK	288	323	342
Overige klachten	195	195	165
<b>Totaal</b>	<b>15.917</b>	<b>15.349</b>	<b>13.571</b>

De stijging van het aantal klachten over verwerking van zendingen valt op. Dit zijn de basisdiensten van de sector en dat loopt blijkbaar niet beter dan vroeger! Ook het

aantal klachten dat vaak aanvullend aan de basisdiensten geuit wordt, zoals de relationele klachten, kende een stijging. Andere categorieën daalden.

## B. SCHRIFTELIJKE EN TELEFONISCHE KLACHTEN PER BEDRIJF

Wij beperken ons hier tot de 10 bedrijven met de meeste klachten. De klachten over de niet vermelde bedrijven staan onder "overige". De volledige lijst is te vinden op onze website (www.omps.be).

BPOST kent een lichte stijging; DPD, DHL, POST NL en TBC-POST een grote; ze komen in de top 6. Ook MONDIAL RELAY staat daarin, maar zij kenden een aanzienlijke daling na hun "topjaar" 2014. Het aantal klachten van praktisch alle andere operatoren daalde.

POST NL kende een reorganisatie, TBC-POST breidde zijn territorium voor uitreiking en zijn klantenbestand uit. Uiteraard kunnen er dan kinderziektes optreden die aanleiding geven tot klachten.

### SCHRIFTELIJKE KLACHTEN PER BEDRIJF

	2015	2014	2013
BPOST	11.524	11.234	9.991
POST NL	189	86	64
MONDIAL RELAY	137	172	73
TBC-POST	124	66	3
DHL	100	43	22
DPD	96	33	23
KIALA	51	85	63
UPS	37	47	47
GLS	11	10	16
Record Express	7	0	0
Overige klachten	22	137	54
<b>Totaal sector</b>	<b>12.298</b>	<b>11.913</b>	<b>10.356</b>
<b>KLACHTEN BUITEN DE SECTOR</b>			
BPOST BANK	212	321	297
Overige	106	67	97
<b>Algemeen Totaal</b>	<b>12.616</b>	<b>12.301</b>	<b>10.750</b>

### TELEFONISCHE KLACHTEN PER BEDRIJF

	2015	2014	2013
BPOST	2.840	2.605	2.544
MONDIAL RELAY	139	202	81
TBC-POST	119	39	6
POST NL	23	6	11
DPD	21	15	10
DHL	16	18	17
KIALA	6	4	13
DELTAMEDIA	3	4	6
GLS	2	1	0
TNT Express	2	1	6
UPS	2	7	9
FEDEX	0	1	2
<b>Totaal sector</b>	<b>3.173</b>	<b>2.903</b>	<b>2.705</b>
<b>KLACHTEN BUITEN DE SECTOR</b>			
BPOST BANK	83	75	73
Overige klachten	45	70	43
<b>Algemeen Totaal</b>	<b>3.301</b>	<b>3.048</b>	<b>2.821</b>

MONDIAL RELAY pakte het probleem aan en werd beter bereikbaar. Dit zorgt dan weer voor minder klachten bij de Ombudsdienst.

Hoewel de cijfers bij de meesten zo laag zijn dat toevalligheden ze kunnen beïnvloeden, zien we toch eenzelfde trend. Een stijging bij BPOST (zelfs een stuk forsere dan bij de schriftelijke); sterke stijgingen bij TBC-POST, POST NL, DPD en DHL en een daling bij MONDIAL RELAY. De daling van de telefonische klachten bij MONDIAL RELAY is vooral het gevolg van een wijziging van de website. Zij hebben daarbij rekening gehouden met onze opmerkingen over het gebrek aan telefoonnummer waarop klanten hen konden bereiken en over het niet functioneren van de link om een klacht in te dienen.



## Resultaten

Op 31 december was 92% (15.447) van de nieuwe klachten afgehandeld. Dit is iets minder dan de 95% van 2014 en heeft vooral te maken met de toename van de klachten de laatste maanden van 2015. De behandeldingsduur van de ontvankelijke schriftelijke klachten bleef wel dezelfde, nl. 32 werkdagen.

Er werden iets meer schriftelijke ontvankelijke klachten afgehandeld dan in 2014 (7.536 tegenover 7.428) en de klant kreeg vaker dan vorig jaar genoegdoening, ofwel financieel ofwel moreel (71,6%).

Het aantal klachten waarbij het onderzoek uitwijst dat het bedrijf geen fout heeft gemaakt en conform de wet of de algemene voorwaarden heeft gehandeld, of dat er onvoldoende bewijzen waren en bijgevolg de klant geen genoegdoening kreeg is gedaald van 27% naar 23%.

Het aantal onterechte klachten daalde. Het aantal klachten die weliswaar terecht en begrijpelijk zijn, maar waarvoor er geen oplossing is, steeg (bijvoorbeeld: een zending met unieke, emotionele waarde gaat verloren of wordt onherstelbaar beschadigd en dit kan niet gecompenseerd worden door een materiële vergoeding).

Net zoals vorig jaar zijn er geen aanbevelingen. Dit laatste is het gevolg van de permanente dialoog om een oplossing te vinden tussen onze dienst en de verschillende bedrijven.





Bij elke klacht die wij ontvangen, voeren wij een ontvankelijkheidsonderzoek. Dit verloopt meestal zeer snel, vaak binnen 1 dag. Ontvankelijke klachten worden dan ook meestal binnen 1 à 2 dagen afgewerkt. Toch zijn er soms klachten waarbij dit iets langer duurt, vooral als we bijkomende informatie moeten krijgen van de klanten. Zo gebeurt het dat we op 31 december soms klachten overdragen die begin januari als niet-ontvankelijk afgesloten worden.

Met minder niet-ontvankelijke klachten dan in 2014, gaat deze klachtengroep tegen de trend in. We zien dat wij iets minder klachten krijgen over problemen die niet onder onze bevoegdheid vallen en beduidend minder klachten

waarbij de informatie ontbreekt die nodig is om een onderzoek te starten.

Voor 2015 hebben we ook apart de vragen om informatie, de klachten buiten termijn in de tabel opgenomen, naast alle andere. Andere redenen om een klacht niet-ontvankelijk te verklaren zijn: personeelsklachten, anonieme klachten, vexatoire klachten...

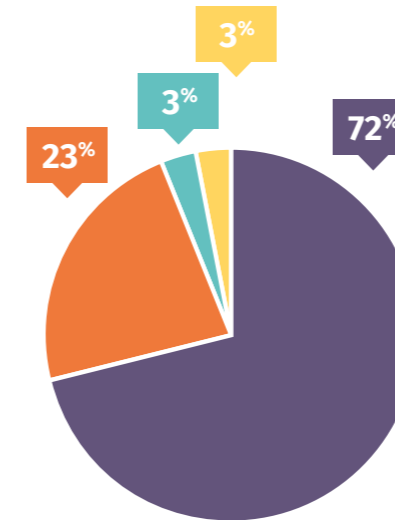
**EVOLUTIE VAN DE AFGEHANDELDE ONTVANKELIJKE KLACHTEN**

	2015		2014	
Probleem opgelost/compensatie	5.396	+7%	5.046	
Bedrijf maakt geen fout of er zijn geen bewijzen	1.742	-13,5%	2.014	
Onterechte klachten	207	-22,5%	268	
Terechte of begrijpelijke klachten maar geen oplossing	191	+91%	100	
Aanbeveling	0	-	0	
<b>Totaal</b>	<b>7.536</b>	<b>+1,5%</b>	<b>7.428</b>	

**EVOLUTIE VAN DE AFGEHANDELDE NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN**

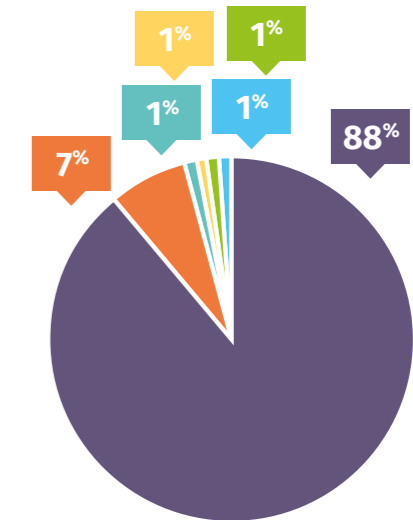
	2015		2014	
Eerstelijnsklachten	4.070	-7,5%	4.408	
Buiten voorziene bevoegdheden	311	-22%	399	
Onvoldoende informatie	64	-55,5%	144	
Vragen om informatie	56	-9,5%	62	
Buiten termijn	55	28%	43	
Overige	54	184%	19	
<b>Totaal</b>	<b>4.610</b>	<b>-9%</b>	<b>5.075</b>	

7.536 afgehandelde ontvankelijke klachten



- 5.396 probleem opgelost/compensatie voor de klant
- 1.742 bedrijf maakt geen fouten of geen bewijzen van fouten
- 207 klacht onterecht
- 191 terechte of begrijpelijke klachten maar geen oplossing
- 0 aanbeveling

4.610 afgehandelde niet-ontvankelijke klachten



- 4.070 eerstelijnsklachten
- 311 buiten voorziene bevoegdheden
- 64 onvoldoende informatie
- 56 vragen om informatie
- 55 buiten termijn
- 54 overige

# De kwaliteit van de dienstverlening in de geliberaliseerde markt en de relaties met de klanten

Wat hebben de klachten in 2015 ons verteld over de distributie van pakjes en pakketten en over de relaties van de bedrijven met hun klanten? Op basis van onze ervaringen hebben wij opnieuw enkele aandachtspunten vastgelegd voor 2016.



## De klachten

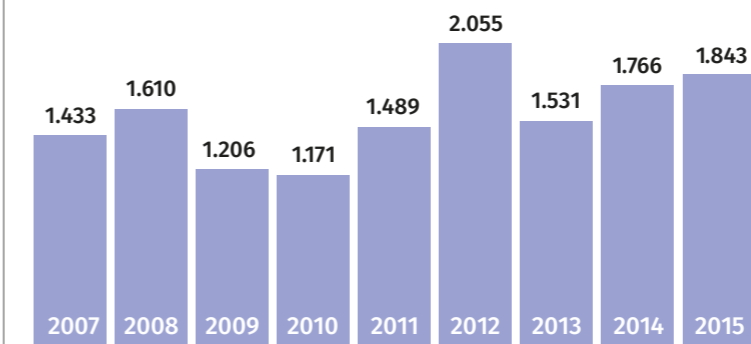
### A. DISTRIBUTIE VAN PAKJES EN PAKKETTEN

Sinds 2013 stijgt het aantal klachten over de distributie van pakjes en pakketten. Ook in 2015 groeide dit aantal nog aan met meer dan 4% tegenover 2014. Ongetwijfeld speelt de groei van de e-commerce en de verzending van verkochte goederen met pakjes en pakketten hierin een rol. Zowel de B2C als de C2C worden belangrijker (particulieren kopen

bij bedrijven en bij andere particulieren en deze goederen worden vaak verstuurd). Meer zendingen geeft uiteraard meer mogelijkheden tot fouten; bovendien komen steeds meer niet-professionelen (met minder kennis en ervaring) op de markt. Zij schatten de risico's vaak minder goed in.

PAKJES EN PAKKETTEN	2015	2014	2013
Fouten/vergissingen bij de uitreiking	723	677	551
Verlies/verdwijningen	630	601	485
Vertragingen	370	351	327
Beschadigingen	110	126	162
Adreswijziging/nazending	10	11	6
<b>Totaal</b>	<b>1.843</b>	<b>1.766</b>	<b>1.531</b>

### EVOLUTIE VAN PAKJES EN PAKKETTEN



## PAKJES EN PAKKETTEN PER BEDRIJF

	2015	2014
BPOST	1.540	1.483
POSTNL	91	43
MONDIAL RELAY	82	150
DPD	43	17
DHL	31	15
KIALA	18	34
UPS	9	11
GLS	9	3
TNT EXPRESS	3	8
TBC-POST	2	2
RECORD EXPRESS	1	-
CASINO CHEZ VOUS	1	-
KARIBOO	1	-
ONBEKEND	12	-
<b>Totaal</b>	<b>1.843</b>	<b>1.766</b>

Op onze website vindt u gedetailleerde cijfers per bedrijf: [www.omps.be](http://www.omps.be) (informatie/Jaarverslagen & publicaties). Koploper BPOST dankt dit aan zijn dominante positie in de markt van de particulieren, met vooral individuele

pakketten, die niet alleen nationaal maar ook internationaal van en naar alle denkbare en ondenkbare bestemmingen komen en gaan, waardoor de kans op fouten uiteraard groter is.

## B. RELATIES MET DE KLANTEN

Klanten leggen de bedrijven niet alleen hoge eisen op inzake hun dienstverlening; zij willen als klant ook ernstig genomen worden. Steeds vaker formuleren zij, naast een initieel probleem met een zending, een specifieke klacht

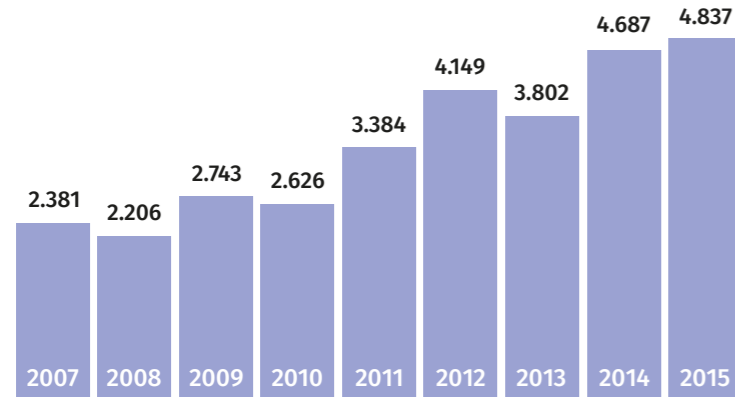
over een slechte klachtenbehandeling. Klachten over de klantgerichtheid groeiden met meer dan 3% tegenover 2014. Ten opzichte van 2013 is er zelfs een stijging met meer dan 1.000 klachten (+27%).

## KLANTGERICHTHEID

	2015	2014	2013
Klachtenbehandeling	2.358	2.258	1.753
Communicatie	1.202	1.280	1.175
Houding	743	633	486
Bekwaamheid/kennis	445	446	325
Bescherming privéleven/briefgeheim	89	70	63
<b>Totaal</b>	<b>4.837</b>	<b>4.687</b>	<b>3.802</b>



## EVOLUTIE VAN DE RELATIES MET DE KLANTEN



Zoals bij de uitreiking van de pakjes en pakketten zijn er een aantal rubrieken die in het oog springen.

BPOST heeft algemeen het grootste aantal vragen om tussenkomst (4.431). Dit hoeft niet verbazen, aangezien zij naast hun commerciële pakketten, ook instaan voor de universele dienstverlening en de opdrachten van economisch belang. Het is ook logisch dat ook de relationele klachten hoger liggen.

De klanten beklagen zich onder andere over **de toegankelijkheid van de klantendienst**. Sommigen klagen over het feit dat men geen klacht kan indienen per e-mail, en als zij dan de webform willen gebruiken, vinden zij hun specifieke klachtencategorie niet of kunnen ze geen bijlagen meesturen. Zij klagen er ook over dat als ze dan bellen, dit enkel kan tijdens de openingsuren. Deze zijn weliswaar vrij ruim, maar ze vallen weer op een keuzemenu. Heel wat mensen signaleren dat dit niet echt klantvriendelijk en duidelijk is. Ook blijkt er heel wat behoefte te zijn om contact te kunnen opnemen met een lokaal postkantoor en iemand te spreken die dicht bij hen staat en onmiddellijk kan ingrijpen.

Bij **de klachten over het onderzoek zelf**, ergeren klanten zich vaak aan het feit dat het een aantal dagen duurt

vooral er daadwerkelijk stappen gezet worden en dat dit in schril contrast staat met de deadline die BPOST de klanten zelf oplegt (binnen 5 dagen antwoorden).

Regelmatig signaleert men dat de telefonische belofte om terug te bellen, niet gehouden wordt. De klanten stellen ook vragen bij het gevoerde onderzoek als ze bij terugkerende klachten altijd dezelfde standaardbrief krijgen waarin opvolging en verbetering beloofd worden, maar zij geen enkel resultaat zien.

Er zijn ook heel wat klachten over het feit dat BPOST en andere bedrijven de status op **de e-tracker** niet veranderen als na onderzoek blijkt dat het pakket verkeerd werd uitgereikt of verloren ging. Het blijft als “uitgereikt” staan, terwijl de klant niets heeft ontvangen.

Een afzender vertrouwt zo goed als blind op deze gegevens en zal zijn klant niet geloven en ook geen vervangpakket of een vergoeding voorzien. De bestemming is nog meer gefrustreerd als hij door het postbedrijf naar de afzender werd doorverwezen voor een eventuele vergoeding of vervangzending. Hij voelt zich dan helemaal in de kou staan.

Het feit dat de e-tracker niet wordt aangepast als blijkt dat de informatie niet correct is, is vooral bij internationale

pakketten een heikel punt. De afzender kan terecht verwachten dat de gegevens van de e-tracker actueel en correct zijn. Het is voor hem het bewijs dat de goederen correct zijn geleverd en daarmee is de zaak gesloten.

Een schriftelijke verklaring van BPOST waarin men wel toegeeft dat deze informatie niet correct is en de zending verloren, verkeerd uitgereikt of beschadigd is, maar dan de e-tracker niet wijzigen is weinig overtuigend. Zowel afzenders als bestemmelingen vragen zich terecht af waarom een aanpassing zo onoverkomelijk is.

Ook bij **de andere postbedrijven zijn de relationele klachten een belangrijk onderwerp van klachten**: het doorschuiven van verantwoordelijkheid, het feit dat bestemmingen geen klacht kunnen indienen, het gebrek aan de mogelijkheid om klacht in te dienen via telefoon of e-mail, de onbereikbaarheid, het gebrek aan transparantie.

Dezelfde relationele klachten komen terug bij de verschillende postoperatoren. In 2015 merkten wij dat de bereikbaarheid van de klantendiensten van meerdere bedrijven te wensen overliet; TBC-POST, MONDIAL RELAY en POST NL nog het meest. In dit verband kunnen wij wel melden dat 2 van deze bedrijven, hun werkmethodes verbeterd hebben na een overlegvergadering met onze dienst. Door deze wijziging zijn ze beter bereikbaar voor hun klanten.

De gebruikers hechten groot belang aan een toegankelijk contact; het is dus in het belang van de bedrijven om

“ Het is altijd hetzelfde: ze verwijzen mij naar een andere dienst, dan werkt het e-mailadres niet meer, dan bel ik terug en dan is het iemand anders en moet ik mijn verhaal opnieuw doen. Als ik dan uiteindelijk een antwoord krijg is dat opnieuw dezelfde standaardbrief. Ik ben er zeker van dat ze geen onderzoek gedaan hebben, want het is al de derde keer dat ik het probleem signaleer L.”

rekening te houden met de opmerkingen en de problemen die de Ombudsdienst hun meedeelt.

Wij krijgen over alle bedrijven ook **klachten over de vergoedingen**. Als een pakket verloren gaat of beschadigd is, dan wil een klant een vergoeding. De klanten die tot bij onze dienst komen, hebben vaak een hele lijdensweg afgelegd. Sommigen voelen zich onheus behandeld en gewantouwd, anderen op het verkeerde been gezet door de wervende reclame, of het feit dat de website en de algemene voorwaarden niet volledig duidelijk zijn. Aan de andere kant liggen de verwachtingen van sommige klanten te hoog. Hoe meer de zending beveiligd en opgevolgd moet worden, hoe groter de eventuele vergoeding is, hoe hoger de kost zal zijn. Van een gewone zending, waarbij er geen barcode is voor opvolging en eventueel enkel de verzendingskosten terugbetaald worden, tot een verzekerde zending, waarbij naast de verzendingskosten ook de inhoud verzekerd wordt... De klant moet een weloverwogen keuze maken en de consequenties van zijn keuze aanvaarden.

## De aandachtspunten van de Ombudsdienst

Wij formuleerden in ons vorig jaarverslag een aantal aandachtspunten. Bij sommige daarvan zien we een merkbare verbetering, andere blijven actueel, en op basis van de klachten zijn er een aantal nieuwe thema's opgedoken.

### A. MEER RECHTSZEKERHEID DOOR DUIDELIJKE REGELS EN AFSPRAKEN

Wij pleiten er al jaren voor dat alle post- en pakjesbedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt de geldende “postale” regels naleven en hopen dat de overheid maatregelen neemt zodat er een einde komt aan de discussie over de vraag of het transport- of postrecht geldt. Juridisch is er geen enkele discussie mogelijk gezien het postrecht als specifieke regeling binnen het transportrecht voorrang heeft.

Vandaag is het echter moeilijk om te bepalen welke zendingen nog postzendingen zijn. De Europese richtlijnen, noch de Belgische wetgever geven hier uitsluitel. Een gewichtslimiet voor postzendingen in de wetgeving kan dit verhelpen. Zo geeft deze meer juridische duidelijkheid.

Een goede regulering van de sector houdt ook in dat men weet wie er op de Belgische markt actief is. Een simpele registratie kan daarbij volstaan. Dit hoeft geen



onoverkomelijke administratieve last te zijn, maar het geeft de mogelijkheid om alle bedrijven te informeren over de geldende regels. Onder meer het briefgeheim, erkennen van de rechten van de bestemming, beschikken over een klantendienst en een systeem van compensaties voor gebruikers van postdiensten, respecteren van de regelgeving zoals vastgelegd in het UPU-Verdrag en de samenwerking met en vermelding van de Ombudsdienst zijn daar slechts enkele belangrijke punten.

Wij vragen ook dat alle bedrijven de gegevens van de Ombudsdienst, zoals wettelijk voorzien, ruim communiceren en dat hun interne procedures het de klant niet extra moeilijk maken om op onze bemiddeling beroep te doen.

In een geliberaliseerde postmarkt, die bovendien steeds meer internationaal wordt, is het belangrijk dat de geadresseerde weet welke operator(en) zijn zending behandeld heeft, zodat hij ook weet bij wie hij eventueel klacht moet indienen. Even belangrijk is dat de operatoren onderling afspraken maken over de aansprakelijkheid bij zendingen die behandeld werden door meerdere bedrijven.

Wij blijven hameren op het feit dat geen enkel post- of pakjesbedrijf een klant met problemen mag wegsturen. De bedrijven moeten onderling de noodzakelijke procedures voorzien voor de doorstroming van klachten en de betaling van eventuele schadevergoedingen, zodat de basisrechten van afzender én bestemming gewaarborgd blijven.

## B. OVERLEG EN SAMENWERKING

Wij stellen vast dat vooral overleg en samenwerking tot goede resultaten leiden.

Het georganiseerd overleg met BPOST bestaat al tientallen jaren en is dé plek om structurele problemen of complexe dossiers te bespreken. We stellen immers vast dat praten veel beter werkt dan een intensief mailverkeer. BPOST heeft een goed uitgewerkte klanten/klachtendienst en een performant registratiesysteem. De relaties met de klantendienst van BPOST zijn uitstekend. Wij hebben, net als bij andere bedrijven, een gemeenschappelijke doel: de klanten helpen en lessen trekken voor een betere dienstverlening.

Zo hadden wij in 2015 ook meermaals structureel overleg met POST NL. In het overleg werden enkele pijnpunten naar voor gebracht waaraan gewerkt wordt, zodat de klanten terecht komen bij de juiste dienst. Bovendien hebben zij op vraag van de Ombudsdienst een contactpersoon aangeduid met wie wij snel kunnen overleggen en elkaar feedback kunnen geven om op die manier sneller tot oplossingen te komen.

Wij werken ook aan een “protocol van samenwerking” naar analogie met het door de wet verplichte protocol voor de postbedrijven die een vergunning hebben om taken die tot de universele dienst behoren uit te voeren. Dit protocol legt een aantal afspraken vast en zorgt er voor dat zowel POST NL als onze dienst in volledige transparantie werken. Hierin is ook het recht van de bestemming om klacht in te dienen erkend.

De ondertekening van deze overeenkomst vergt van POST NL nog een aantal stappen om hun interne werking en hun externe communicatie, en met name ook hun algemene voorwaarden aan te passen. Wij hebben er alle vertrouwen in dat in 2016 tot goede resultaten zal leiden, voor zowel de klanten als voor het bedrijf.

Ook met MONDIAL RELAY gingen we in overleg. Er kwamen immers heel wat klachten binnen omdat hun telefoonnummer niet bereikbaar was en er ook problemen waren met de toegang tot het klachtenformulier op hun website. MONDIAL RELAY heeft maatregelen genomen, waardoor de bereikbaarheid duidelijk verbeterd is. Tevens werkten zij aan een oplossing voor een probleem met een onderaannemer.

Door het grote aantal klachten over MONDIAL RELAY steeg hun ombudsbijdrage, waarover zij enige toelichting wilden. Wij nodigden hen bij ons uit om hen te laten kennis maken met onze organisatie, onze procedures en de manier van codificeren, die gebaseerd een Europese norm die wettelijk werd vastgelegd en die aan de basis ligt van de berekening van de bijdrage. Daarnaast hebben wij ook oog voor hun bekommernissen omtrent de financiering, die we meenemen in onze discussies met het BIPT en de overheid. Tijdens het overleg met MONDIAL RELAY is duidelijk gebleken dat er een wil is tot constructieve



samenwerking en een grote luisterbereidheid aan beide zijden.

TBC-POST groeit en vergroot geleidelijk zijn dekkingsgraad van het Belgische grondgebied, zowel wat betreft gewone zendingen als aangetekende. BPOST is immers niet meer de enige postoperator die aangetekende zendingen verwerkt. Bij pieken loopt het operationeel soms mank, waardoor veel klanten tegelijk proberen te bellen naar de klantendienst, die dat evenmin kan opvolgen. Dit geeft aanleiding tot relationele klachten.

TBC-POST heeft een samenwerkingsovereenkomst met BPOST, onder andere voor aangetekende zendingen. Als iemand in zijn bus een afwezigheidsbericht vindt van TBC-POST en een tweede aanbieding vraagt voor de aangetekende zending, kan het gebeuren dat de tweede aanbieding van diezelfde zending door BPOST gebeurt. Dit kan tot verwarring leiden bij een klant die een briefje krijgt van TBC-POST en één van BPOST, zonder dat hij erop let dat het om dezelfde zending gaat. Gelukkig gebruikt



BPOST hetzelfde zendingsnummer als TBC-POST, zodat de bestemming dit kan vergelijken.

Een aangetekende zending die via TBC-POST verstuurd wordt, kan u (weliswaar beperkt) volgen op hun e-tracker. Als de zending dan naar BPOST gaat, vindt u daarbij een link naar de e-tracker van BPOST waar u het vervolg kunt zien.

Als er klachten zijn over zendingen die in handen van de 2 operatoren komen, wordt het onderzoek gecoördineerd

door de 1ste operator, namelijk die van de afzender. TBC-POST en BPOST hebben afspraken gemaakt over zendingen die per ongeluk in mekaars circuit komen, bijvoorbeeld BPOST-zendingen in een TBC-POST-briefbus (en vice versa). TBC-POST meldt ons dat die overdracht correct verloopt.

De samenwerking tussen onze dienst en TBC-POST voor de behandeling van de klachten is goed, er wordt ook geregeld overleg gepleegd.



Niet alleen de samenwerking met postoperatoren, maar ook met andere overheidsdiensten bewijst zijn nut. Reeds in ons jaarverslag van 2014 vroegen wij aandacht voor correcte algemene voorwaarden die van toepassing zijn op verzendingen. In het kader van een specifiek dossier vroegen wij aan de FOD Economie een advies over mogelijk onrechtmatige bedingen. De FOD volgde onze argumentatie en formuleerde in die zin een advies. Op basis hiervan haalde de klant zijn gelijk en kreeg hij uiteindelijk van het betrokken bedrijf de schadevergoeding die hij vroeg.

Het resultaat van deze vorm van samenwerking geeft heel veel voldoening en bewijst nogmaals hoe belangrijk dit is in de verdediging van de klanten en gebruikers.

### C. PAKKETTEN EN E-COMMERCE

Pakjes bestellen was nooit makkelijker dan vandaag en de Belg heeft de weg gevonden naar de e-commerce. Zowel binnenlandse als buitenlandse bedrijven zijn actief op onze markt en de levering gebeurt in de meeste gevallen snel en correct. Maar wat als het misgaat?

Professionele bedrijven zijn meestal goed georganiseerd en hun klanten goed geïnformeerd. Grote bedrijven sluiten met post- en pakjesbedrijven contracten af voor levering en leggen meestal ook de aansprakelijkheidsregels vast, bijvoorbeeld Amazon en BPOST.

Anders is het met occasionele verkopers en kopers. Soms naïef, soms onzorgvuldig en in sommige gevallen met minder goede bedoelingen, worden pakjes verkocht en gekocht. Deze aankopen zorgen dan ook voor de meeste problemen. Kopers zouden zich bewust moeten zijn van enkele punten: Wat koop ik, tegen welke voorwaarden en aan welke prijs?

Wij herhalen onze aanbevelingen van het vorige jaar, die het best als volgt kunnen samengevat worden: *“goede voorbereiding en afspraken: Wat mag ik invoeren? Wat zal het mij kosten? Wat kan ik doen bij problemen? Maar ook weet met wie je handelt. Goede afspraken tussen de afzender en de bestemming zijn belangrijk.”*

*“Allemaal goed en wel: met een muisklik een pakje bestellen en ‘s anderendaags geleverd. Maar als het fout loopt, loopt het ook goed fout. Op het beschadigde pakje staan stempels van verschillende bedrijven. Ik heb ze allebei gebeld en allebei zeggen ze dat ik bij de ander moet zijn.”*

*“Ik heb iets besteld via een Belgische site, blijkt nu dat mijn pakket uit China komt en dat het is tegengehouden bij de douane en vernietigd. Ik ben mijn geld én mijn zending kwijt. Als ik een klacht indien via de site, zeggen ze dat zij er niets kunnen doen en dat ik misschien bij de leverancier in China moet proberen.”*



## D. KLACHTEN EN KLANTEN

De Ombudsdienst voor de postsector analyseert de klachten van de klanten en gebruikers in het licht van de nationale en internationale verplichtingen die post- en pakjesbedrijven hebben in relatie met hun klanten: communicatie, klachtenbehandeling, informatie, ...

Bij onze dienst behandelen wij bijgevolg niet alleen klachten over de zendingen, maar ook relationele klachten.

Heel wat bedrijven hebben in de loop van 2015 gewerkt aan hun communicatie en bereikbaarheid.

Dit was in 2015 een belangrijk aandachtspunt. Voor de interne klanten- en klachtendiensten van de bedrijven gaat een klacht essentieel over "zendingen". Ze zijn verloren, beschadigd of te laat,... Maar zelden of nooit is er een procedure voorzien voor klachten over "klantvriendelijkheid of communicatie". Onze dienst behandelt daarentegen zowel klachten over zendingen als relationele klachten.

Aandacht hebben voor relationele klachten is belangrijk, want zij genereren vaak nieuwe klachten of vergroten het ongenoegen of wantrouwen. Bereikbaarheid, vriendelijkheid, correcte communicatie,... zijn van groot belang voor het imago van het bedrijf en voor de klantenbinding.

Wij zijn met verschillende bedrijven daarover rond de tafel gaan zitten, en dit heeft geleid tot positieve resultaten of engagementen voor wijzigingen in 2016.

Toch stellen we op het vlak van klantvriendelijkheid en communicatie nog een aantal algemene werkpunten vast.

*“De zoveelste keer dezelfde brief gekregen, dat ze gingen onderzoeken wat er met mijn zending is gebeurd. De zoveelste keer, na het “zogenaamde” onderzoek hetzelfde antwoord gekregen. Volgens mij is er helemaal geen onderzoek gebeurd en maken ze zich er met die standaardantwoorden vanaf.”*

*“Bedankt mensen van de Ombudsdienst om het overleg met alle betrokkenen te organiseren. Maanden hebben wij proberen via mail of telefoon een gesprek te voeren, zonder resultaat. Rond de tafel gaan zitten en de bewijzen bekijken gaat sneller en is efficiënter. Ik weet nu wat ik zelf kan doen om de bedeling van mijn tijdschriften beter te laten verlopen, en ik ben blij met de maatregelen die de uitgever en de leverancier genomen hebben. Het loopt sindsdien heel vlot.”*

*“Een dringend pakje per express verzonden naar... Het zou er na 4 dagen zijn, staat er op de website. Niet dus. Na 7 dagen was het er nog niet. De termijnen voor die internationale zendingen zijn slechts indicatief!!!! Pakje te laat met alle gevolgen van dien, en geen vergoeding. Dit is voor mij ontoelaatbaar. De reclame is op zijn minst misleidend. Ik zou zelfs durven spreken van bedrieglijk.”*

### 1. Geen procedure om de procedure

Klanten beseffen over het algemeen dat fouten kunnen gebeuren en hebben er ook begrip voor als dat occasioneel gebeurt. Dit begrip verdwijnt echter snel als er niet naar een oplossing gezocht wordt of als ze het gevoel hebben dat ze niet ernstig genomen worden. Een goede ingesteldheid is essentieel: een klantendienst moet niet per se het bedrijf verdedigen en uitgaan van de slechte bedoelingen van de klant; een klantendienst moet oplossingen zoeken en de reden tot klagen trachten weg te nemen.

We zien dat de menselijke factor soms verdwijnt achter procedures en cijfers. Ook streefdoelen voor de medewerkers en verplichte deadlines kunnen dit in de weg staan.

Wij begrijpen dat medewerkers van de klanten- of klachtendiensten het soms heel heupen krijgen van de Ombudsdienst die soms heel hardnekkig kan blijven aandringen op bijkomende informatie, waardoor zij veel meer tijd moeten besteden aan één dossier dan voorzien is.

Ook bezoeken of onderzoeken op het terrein kunnen met argwaan bekeken worden. Op dit vlak willen wij echter onze bevoegdheden optimaal benutten. Als een dossier dreigt vast te zitten, of de klant betwist een antwoord, is het soms beter om ter plaatse te gaan, ons van de situatie te vergewissen en/of in overleg te gaan met het betrokken postbedrijf, of zelfs met andere diensten (bv. een gemeente of een overheidsdienst) die voor een oplossing zouden kunnen zorgen.

Wij treden niet op als politie, noch als controleur of inspecteur, maar als go-between tussen alle mensen of diensten die kunnen helpen. Vaak is de klant al tevreden dat er naar hem geluisterd wordt en is hij zelfs bereid om water bij de wijn te doen, soms kan de gemeente soelaas bieden, of een moeilijke buur die overtuigd wordt door een onafhankelijke derde. Wij geloven sterk in het menselijk contact om een oplossing en de resultaten bewijzen dat: meestal heeft een bezoek ter plaatse met alle betrokkenen, tot resultaten geleid.

## 2. Correcte informatie en communicatie zijn essentieel

Commerciële communicatie kan misleidend zijn. BPOST bijvoorbeeld, biedt aan (professionele) klanten de mogelijkheid om zendingen per express te verzenden. Naar aanleiding van een klacht bij de Ombudsdienst werd duidelijk dat BPOST andere verzendingstermijnen hanteert in de productcommunicatie op haar website enerzijds, en in haar algemene voorwaarden anderzijds.



De productcommunicatie op haar website zegt het volgende:

*“Ontdek een snelle, efficiënte en veilige oplossing om uw **belangrijke en dringende** pakketten naar meer dan 220 landen en regio’s te verzenden.*

Uw voordelen:

### **Snelle leveringstijden**

- > **in de buurlanden:** de werkdag na de verzending;
- > **in de meeste landen van de Europese Unie:** tussen 1 en 2 werkdagen;
- > **in de rest van de wereld:** tussen 2 en 5 werkdagen.”<sup>3</sup>

Als we echter de algemene voorwaarden van BPOST lezen, zien we het volgende: *“De levering wordt beschouwd als te laat (zoals bepaald in de CMR-overeenkomst) wanneer de eerste uitreikingsooging in normale omstandigheden niet gebeurde na een periode van **twee keer deze indicatieve leveringstermijnen**.”<sup>4</sup>*

Nergens stond er oorspronkelijk in de publiciteitspagina’s van BPOST vermeld dat deze leveringstermijnen slechts indicatief waren, en dat er slechts sprake was van vertragingen en eventuele schadevergoedingen, als de zending er meer dan twee keer zo lang over deed om de bestemming te bereiken.

Intussen werd de website, op vraag van de Ombudsdienst, aangepast. De Ombudsdienst blijft echter bij haar standpunt dat haar voornaamste kritiek over de hiaat in de productinfo op de promotiepagina’s van de website en de algemene voorwaarden, overeind blijft.

BPOST heeft ook een lijst met verzendingstermijnen per land van bestemming op haar website geplaatst, die bovendien ook voorzien is van een lijst van verboden producten per land en een lijst van landen waar verzending niet mogelijk is, zoals Noord-Korea en Oost-Timor. Er zijn aparte lijsten voorzien voor zowel niet-express-zendingen als express-zendingen. Dit geeft de klant het voordeel van meer duidelijkheid dan voorheen.

De Ombudsdienst is tevreden over deze aanpassingen op de website, maar stelt zich toch nog steeds vragen bij een aantal zaken. Zo staat op de lijst van de niet-express-zendingen expliciet vermeld dat deze termijnen slechts indicatief zijn, en wordt duidelijk verwezen naar de algemene voorwaarden. Bij de express-zendingen, de duurdere en normaal snellere verzendingsoptie, staat deze vermelding er –niettegenstaande het langdurig aandringen van de Ombudsdienst– nog steeds niet bij. Wij blijven dit opvolgen.

Wij begrijpen dat niet alle bepalingen uit de algemene voorwaarden op de promotiepagina’s van BPOST geplaatst worden. De snelheid is echter een essentieel verkoopargument waarvoor extra betaald wordt. Het niet informeren over het feit dat de termijnen slechts indicatief zijn en het feit dat een zending pas te laat is als ze minstens twee maal later is dan de indicatieve leveringstermijnen, kan men beschouwen als misleidende reclame.

De Ombudsdienst vraagt dan ook dat de website aangepast wordt, en dat het voor de klant die de productinfo op de webpagina’s bekijkt, meteen duidelijk is wat de verzendingstermijnen en de vergoedingen voor vertragingen zijn.

3. Bron: [http://www.bpost.be/site/nl/business/send\\_post/parcels/bpack\\_world\\_express.html](http://www.bpost.be/site/nl/business/send_post/parcels/bpack_world_express.html)

4. Bron: [http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Algemene\\_Voorwaarden\\_Pakketten.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Algemene_Voorwaarden_Pakketten.pdf)



# De kwaliteit van universele diensten en diensten van algemeen economisch belang

De universele postdienst omvat zowel nationale als grensoverschrijdende diensten en bestaat uit:

> het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van brieven, geadresseerde publiciteit, kranten en tijdschriften tot 2 kg;

> het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postpakketten tot 10 kg;  
> de distributie van de postpakketten ontvangen vanuit andere Lidstaten tot 20 kg;  
> de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.



BPOST is tot 2018 door de overheid aangewezen als aanbieder van de universele dienst. Dit betekent dat BPOST verplicht is op het gehele grondgebied de universele postdienst te garanderen aan een welbepaalde kwaliteit en tegen een betaalbare prijs.

Ook andere bedrijven kunnen een vergunning vragen voor de universele postdiensten. Voorlopig heeft BPOST slechts één uitdager, nl. TBC-POST. De wet voorziet een periode van vijf jaar om geleidelijk aan de strenge verplichtingen te voldoen.

Daarnaast kreeg BPOST ook andere publieke taken van algemeen economische belang. Het gaat onder andere over bepaalde financiële diensten, de uitbetaling van pensioenen en tegemoetkomingen aan mindervaliden, de visverloven, de uitreiking van kranten en recent ook de financiële en administratieve afhandeling van verkeersboetes voor de politie.

De regels en voorwaarden waaronder BPOST de universele diensten en de diensten van algemeen economisch belang uitvoert, liggen vast in een Beheersovereenkomst tussen de Belgische Staat en het bedrijf. In 2015 was het beheerscontract van 2013 nog in voege.

## De klachten

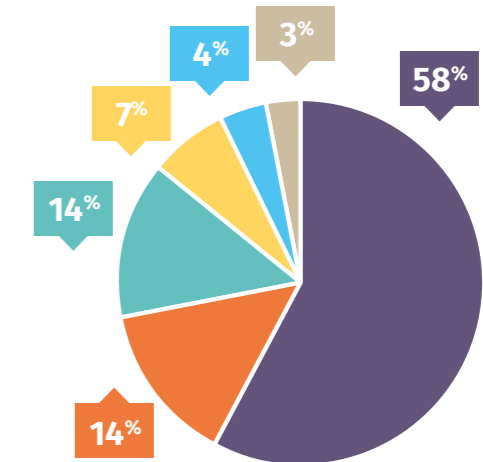
In 2015 waren er 7.201 klachten over universele diensten en diensten van algemeen economisch belang. Dat is een stijging van 8% tegenover 2014. Deze stijging is echter uitsluitend te wijten aan de toevloed van klachten in de maanden november en december: stakingen in sorteercentra, opschorting van uitreiking in Zaventem... Tot in het najaar zag het er naar uit dat er een daling zou optreden. Plotselinge gebeurtenissen kunnen echter een normale distributie fundamenteel verstoren met een toevloed van klachten zowel bij het bedrijf zelf als bij onze dienst.

Niet alleen de blijvende toename van het aantal klachten over gewone en aangetekende zendingen, maar ook het feit dat de klachten over "organisatie" en "tijdschriften" opnieuw zijn toegenomen, vraagt een grotere waakzaamheid.

Anderzijds zien we een vermindering van het aantal klachten over de publieke taken en de kranten. De krantenuitreiking loopt blijkbaar vlot.

Niettegenstaande alle inspanningen om de distributie van producten die onder de universele dienstverlening vallen te optimaliseren, niet alleen door de inspanningen van het bedrijf zelf (georoute, sorteerautomatisering...) maar ook van de klant (actie correct boxes) zien we geen merkelijke verbetering van de cijfers. Zoals hierboven gesteld, kunnen immers enkele gerichte vakbondsacties of onvoorziene gebeurtenissen voor een grondige verstoring zorgen binnen het circuit.

## 7.201 klachten over universele dienstverlening en diensten van algemeen economisch belang



- 4.154 gewone zendingen
- 1.033 aangetekende zendingen
- 987 organisatie
- 472 tijdschriften
- 303 publieke taken
- 252 dagbladen



# 7.201

klachten over  
universele diensten  
en diensten  
van algemeen  
economisch belang



# 8,2%

meer klachten

## Twee spelers:

BPOST en TBC-POST



### EVOLUTIE VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING EN DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG

	2015	2014	2013
Gewone zendingen	4.154	4.091	3.723
Aangetekende zendingen	1.033	880	829
Organisatie	987	658	749
Tijdschriften	472	293	383
Publieke taken	303	424	277
Dagbladen	252	309	355
<b>Totaal</b>	<b>7.201</b>	<b>6.655</b>	<b>6.316</b>

### GEWONE ZENDINGEN: ONDERVERDELING EN EVOLUTIE

	2015	2014	2013
Fouten/vergingen bij de uitreiking	1.805	1.757	1.600
Verdwijningen	1.458	1.624	1.142
Doorzending/tijdelijke bewaring	389	268	384
Vertragingen	375	255	459
Beschadigingen	127	187	138
<b>Totaal</b>	<b>4.154</b>	<b>4.091</b>	<b>3.723</b>

Algemeen beschouwd blijven bij gewone zendingen vooral verkeerde uitreikingen een bron van klachten. Opvallend en frustrerend zijn de gevallen waar BPOST er na herhaalde klachten nog steeds niet in slaagt om een correcte uitreiking te doen. Het gaat hier dan om personen die steeds opnieuw melden dat hun briefwisseling elders werd uitgereikt, of dat zij zendingen ontvingen die niet voor hen bestemd waren. Blijkbaar lukt het in een aantal gevallen niet om een blijvende oplossing te vinden voor menselijke fouten en/of problemen in de automatische sortering.

Er zijn minder klachten over verdwijningen (maar het ligt toch nog een heel stuk hoger dan in 2013) en de grote toename van de klachten over vertragingen is vooral het gevolg van de stakingen van het afgelopen jaar.

Wat betreft de klachten over nazendingen, zien we dat de meeste problemen zich voordoen bij de nazending van gewone zendingen. Het gaat hier in hoofdzaak over klachten bij de uitvoering: niet doorsturen wat wel moet, wel doorsturen wat niet moet, te laat starten of eindigen of te vroeg starten of eindigen. Is het onoplettendheid of is men gehaast? Daarnaast zijn er ook problemen ontstaan door een reorganisatie en de wijziging van de algemene voorwaarden.

Soms dienen mensen ook klachten in over de nazending van pakjes, dagbladen en tijdschriften. In zowat alle gevallen zijn deze klachten ontstaan door het feit dat de mensen er geen rekening mee hielden dat deze producten niet in de nazendingsopdracht begrepen zijn. Om deze te laten nazenden, moet men zelf contact opnemen met de

## NAZENDINGEN: ONDERVERDELING EN EVOLUTIE

	2015	2014	2013
Gewone zendingen	389	268	384
Aangetekende zendingen	19	12	31
Pakjes	10	10	6
Dagbladen	10	2	1
Tijdschriften	6	4	26
<b>Totaal</b>	<b>434</b>	<b>296</b>	<b>448</b>

## AANGETEKENDE ZENDINGEN: ONDERVERDELING EN EVOLUTIE

	2015	2014	2013
Fouten/vergissingen bij de uitreiking	619	533	528
Verwijningen	279	252	199
Vertragingen	99	60	55
Adreswijziging/nazending	19	12	31
Beschadigingen	17	23	16
<b>Totaal</b>	<b>1.033</b>	<b>880</b>	<b>829</b>

leveranciers. Gezien het feit dat er toch altijd weer mensen zijn die dit over het hoofd zien, zou het goed zijn dat BPOST nog nadrukkelijker hierover communiceert.

Zowel via BPOST als TBC-post kan men aangetekende zendingen versturen. Van de 1.033 klachten gingen er 933 over BPOST, 99 over TBC-POST en bij 1 was het niet duidelijk over welke operator het ging.

Wat betreft de aangetekende zendingen bij BPOST gaan de meeste (544) klachten over foutieve uitreiking. In deze klachten zitten ook die over het feit dat een postbode een afwezigheidsbericht in de bus heeft gestoken zonder aan te bellen. 268 klachten gingen over een aangetekende zending die verloren ging binnen BPOST.

Ongeveer 1 klacht op 10 van de aangetekende zendingen ging over TBC-POST, waaronder 75 over fouten bij de uitreiking, 11 over geheel of gedeeltelijke verlies en 13 over vertragingen.

Wij kunnen weinig begrip opbrengen voor fouten als het over aangetekende zendingen gaat. Men gebruikt een aangetekende zending omdat men er op vertrouwt dat deze met grote zorg zal behandeld worden. Fouten kunnen grote gevolgen hebben. Dit is dan ook een van onze blijvende aandachtspunten.

## De aandachtspunten van de Ombudsdienst

### A. DE DAGELIJKSE CORRECTE UITREIKING

#### De universele dienst door stakingen of lokale problemen onder druk?

In 2015 stelden we vast dat verschillende elementen de dagelijkse uitreiking, en dus de universele dienst onder druk zetten. In de sorteercentra werd het werk gedurende enkele dagen neergelegd. In het uitreikingskantoor Zaventem Mail (dat een grondgebied bedekt tot in

Tervuren) was er volgens BPOST een tekort aan inzetbaar personeel. Hierdoor werd de briefwisseling niet dagelijks rondgedragen. De problemen raakten jammer genoeg niet meteen opgelost en bleven tot in 2016 voortduren, met grote vertragingen en veel klachten voor gevolg.

BPOST is volgens de wet van 21 maart 1991 gehouden om minimaal 5 dagen per week de uitreiking te verzekeren bij alle woningen met een reglementaire brievenbus. Daarbij mag er niet gediscrimineerd worden en moet aan gebruikers in vergelijkbare omstandigheden, dezelfde dienstverlening geboden worden. Ook mag de uitreiking niet onderbroken of beëindigd worden behoudens wegens overmacht.



Voornoemde wet stelt eveneens dat de aanbieder van de universele dienst verplicht is de bevoegde Minister of Staatssecretaris, het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en de gebruikers zo snel mogelijk op de hoogte te brengen als de uitreiking niet meer dagelijks gebeurt, indien de onderbrekingen een substantiële weerslag hebben op de kwaliteit van de dienstverlening.

Grote vraag is nu, wat is een substantiële weerslag. In het kader van ons onderzoek op basis van de vele klachten, stelde BPOST het volgende: *“BPOST is van oordeel dat het hier gaat om een in tijd en plaats sterk beperkte vermindering van de dienstverlening. Er was met andere woorden tijdens deze periode geen substantiële weerslag op de kwaliteit van de dienstverlening en op de universele dienstverplichtingen zoals bepaald in artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. BPOST is dan ook van oordeel dat de informatieplicht t.a.v. minister, Instituut en gebruikers zoals voorzien in artikel 142, §4 van deze wet niet van toepassing is.”*

In het toepasselijk Koninklijk Besluit staat volgende toelichting:

*“De aangewezen aanbieder van de universele dienst informeert zowel de minister of staatssecretaris die bevoegd is voor de aanbidding van de universele dienst onmiddellijk en de gebruikers die getroffen worden door de onderbreking of stopzetting zo snel mogelijk:*

*1. indien de stopzetting of onderbreking betrekking heeft op de ophaling of uitreiking van binnenkomende grensoverschrijdende of nationale postzendingen, in volgende onderscheiden gevallen:*

- > de dienstverlening op het hele grondgebied treft gedurende meer dan 24 uur, of;*
- > de dienstverlening gedurende een ononderbroken periode van meer dan 48 uur op het volledige grondgebied van meerdere aangrenzende gemeenten treft, of;*
- > de dienstverlening gedurende een ononderbroken periode van meer dan 72 uur op het volledige grondgebied van één gemeente treft, of;*

*2. indien de stopzetting of onderbreking betrekking heeft op de ophaling van internationaal uitgaande postzendingen met een duur van minstens één week.”<sup>5</sup>*

Als wij dit Koninklijk Besluit grondig lezen, zien we echter dat de omstandigheden waarin BPOST gehouden is de politieke overheid, het BIPT en de gebruikers te verwittigen zo extreem moeten zijn, dat dit bijna nooit zal voorkomen.

Samen met de klanten die klagen dat de problemen geregeld optreden gedurende meer dan 2 maanden, dat ze zendingen niet of met veel vertraging verkrijgen, stellen wij daar vragen bij. Burgers en overheid hebben recht op informatie, ook als het fout loopt. De gebruikers kunnen maatregelen nemen en zouden een attest moeten kunnen krijgen van het feit dat de uitreiking verstoord is. Van de overheid kan verwacht worden dat zij alles in het werk stelt om de universele dienst te garanderen, voor iedere burger waar hij ook woont. Is de financiering onvoldoende om dit te waarborgen, dan moet daarover een debat ontstaan. Men kan deze dienst niet overlaten aan de wetmatigheden van de markt.

*“Ik moest mijn brievenbus veranderen, maar verder in de straat mogen ze blijven staan. Dit is niet fair. Kunnen jullie mij dat eens uitleggen?”*

5. Koninklijk Besluit van 19 april 2014 houdende wijziging van het Koninklijk Besluit van 11 januari 2006 tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

## B. PARTICULIERE BRIEVENBUSSEN

BPOST bedeeft als universele dienstverlener de overgrote meerderheid van brieven, dagbladen en aangetekende zendingen, en een aanzienlijk deel van het totaal aantal verzonden postpakketten. Het bedrijf wil maximaal inzetten op efficiëntie, en vraagt daarbij ook de medewerking van de bestemmingen. Vaak werden de postbodes immers geconfronteerd met situaties waar de uitreiking zeer moeilijk of onmogelijk is door een niet reglementaire brievenbus, of door de plaats waar de brievenbus staat of hangt. BPOST creëerde daarom de procedure “correct boxes”. In eerste instantie laat BPOST aan de bestemming weten dat er problemen zijn met zijn brievenbus en vraagt om deze aan te passen. Indien daar, zelfs na meerdere herinneringen, geen gevolg aan gegeven wordt, kan BPOST uiteindelijk de uitreiking schrappen.

Wij hebben geen enkel probleem met deze procedure, maar krijgen via klachten signalen dat bij de toepassing in de praktijk het soms fout loopt. Sommige bestemmingen melden dat in hun straat vrijwel alle brievenbussen niet reglementair zijn, maar dat slechts voor sommige adressen de procedure “correct boxes” werd opgestart. Anderen beweren dat de procedure opgestart werd omdat ze geklaagd hebben over de slechte uitreiking en dat dit niets te maken heeft met de niet-conformiteit van de brievenbus van de klant omdat dat bij hun burens blijkbaar geen probleem is.

BPOST verdedigt haar beleid met het argument dat het de uitreikers opdraagt om een zekere mate van flexibiliteit te tonen bij de uitreiking. Wanneer er enigszins veilig en vlot uitgereikt kan worden, dient dit ook te gebeuren, aldus BPOST.

Flexibiliteit is inderdaad belangrijk, voor zover er geen willekeur of persoonlijke discussies meespelen. Flexibiliteit en gezond verstand zijn zelfs noodzakelijk, want in sommige situaties is het onmogelijk om de strikte regels toe te passen. Een brievenbus moet aan de rand van de openbare weg staan, maar als die plaats openbaar domein is, of de eigendom van iemand anders dan is dit

*“Ik kreeg een brief van BPOST dat mijn brievenbus niet aan de rand van de openbare weg staat en dat de toegang tot de bus moeilijk en gevaarlijk is. Kan iemand mij dat uitleggen, als die van mijn burens op net dezelfde plaats staat en waarom zij geen brief hebben gekregen dat zij ze moeten verplaatsen?”*

vaak onmogelijk. Via overleg met alle partijen komen we gelukkig meestal tot een vergelijk, waarbij én de veiligheid, én de efficiëntie én de uitreiking kan gewaarborgd worden. Het is vaak kwestie van “gezond verstand”.



### C. NAZENDING VAN POSTZENDINGEN

Elke operator die universele postdiensten aanbiedt, is verplicht een doorzenddienst te organiseren. TBC-POST voorziet die wel, maar blijkbaar wordt daar momenteel geen gebruik van gemaakt. Daardoor zijn alle klachten hierover voorlopig allemaal op conto van BPOST.

Een heikel punt dat jaarlijks terugkomt, is het feit dat blijkbaar niet iedereen kan genieten van deze dienstverlening, ondanks het feit dat dit een essentiële verplichting is voor een erkende universele dienstverlener van postdiensten.

#### 1. Geen particuliere brievenbus? Geen nazending?

Hoewel we hierover slechts een beperkt aantal klachten hebben, willen we toch wijzen op het probleem dat sommige mensen hun briefwisseling niet kunnen laten nazenden, niettegenstaande het een dienst is die wettelijk verplicht is voor de universele dienstverleners. Dit is het geval als men geen eigen brievenbus heeft. Dit kan gebeuren in rust- of ziekenhuizen of in bedrijven of organisaties, waar de briefwisseling op adres is gesorteerd of wordt uitgereikt via een globale bundel. De voorsortering gebeurt geautomatiseerd en één enkele naam er uithalen en apart behandelen is moeilijk of zelfs niet haalbaar, zegt BPOST:

*“De reden waarom de dienst nazendingen enkel voor klanten is die een eigen brievenbus hebben, is altijd operationeel: om vanuit het oude adres de briefwisseling naar het nieuwe adres te sturen, moet er altijd een sortering gebeuren op naam van de bestemming. De standaardsortering, die sterk geïnformatiseerd is, sorteert op adres, terwijl die voor nazendingen manueel moet gebeuren.*

*De tarieven voor de nazendingen zijn gebaseerd op de operationele kosten. Als de dienst nazendingen zou uitgebreid worden naar mensen die geen eigen brievenbus hebben op het oude adres, dan is dit niet mogelijk tegen het bestaande tarief, temeer daar BPOST dezelfde kwaliteit wil blijven aanbieden. Dit zou leiden tot een aanzienlijke tariefverhoging, die dan ten koste is van de consument.”<sup>6</sup>*

Wij begrijpen dat BPOST zich geplaatst ziet voor de wettelijke opdracht om op niet discriminerende wijze de universele verplichtingen na te leven, maar even goed voor de taak om inkomsten te genereren en kosten te besparen via een efficiënte bedrijfsvoering. De economische opdracht botst wel vaker met de maatschappelijke.

Wij hopen dat de politieke overheid niet alleen als aandeelhouder, maar ook als verdediger van het algemeen belang, er over waakt dat de economische doelstellingen, niet te koste zijn van de maatschappelijke.

#### 2. Correcte en verstaanbare informatie

Doorzendingen leidden in het verleden vaak tot discussies als de adressering interpretatie toeliet. Mocht briefwisseling voor Jos of Jef Peeters doorgestuurd worden, als de opdracht voor Jozef Peeters was? BPOST was tot vorig jaar zeer strikt. Als de naam niet overeenkwam met een naam die op het doorzendingsformulier vermeld was, gebeurde de doorzending niet. Dit gaf soms problemen bij roep- of bijnamen, bij foute spelling of bij onvolledige vermelding van de naam.

BPOST wou dit oplossen met een optie “alle bewoners verhuizen van het oude naar het nieuwe adres”. In de praktijk betekent dit dat alle briefwisseling waarop 1 van de vermelde familienamen staat, wordt doorgestuurd. Indien niet alle bewoners verhuizen, dan kunt u per familienaam aangeven of alle briefwisseling met die familienaam doorgestuurd wordt. Als dat niet mag, dan wordt enkel de briefwisseling met een exacte voornaam+familienaam doorgestuurd. Dit systeem blijkt niet voor iedereen duidelijk verstaanbaar. Aan het loket kan de bediende daarbij helpen, maar via de website wordt dit niet door iedereen correct begrepen.

Zelfs wie het correct gebruikt, kan problemen veroorzaken: als een nieuwe bewoner dezelfde familienaam heeft als een vroegere bewoner (die alles op die familienaam laat doorsturen), dan wordt ook zijn briefwisseling doorgestuurd.

Qua correctheid en verstaanbaarheid stellen wij ons ook vragen bij de 20 blz. tellende in te vullen brochure. In de kleine lettertjes van het “Charter voor de persoonlijke levenssfeer” die bijna een halve bladzijde beslaan, staat opeens een klein vakje dat de klant moet aanduiden als hij niet wil dat zijn gegevens doorgegeven worden voor commerciële doeleinden. Het is heus niet uit verregaande nonchalance dat een klant daarover kijkt. BPOST zet hem trouwens op het verkeerde been als hij “Ja” antwoordt op de vraag: “Verhuizen alle bewoners van het oude naar het nieuwe adres?” BPOST verwijst hem door: “U kan verder gaan met pagina 12.”... en het voornoemde charter wordt dan overgeslagen.

Tot slot menen wij dat de vraag omgedraaid moet worden. Wie wil dat zijn gegevens doorgegeven worden voor commerciële doeleinden zou zijn expliciete toestemming moeten geven in plaats van een expliciet verbod te geven.

#### 3. De aanvragen via de website moet veiliger worden

Een nieuw fenomeen zijn de klachten die kunnen wijzen op identiteitsfraude. Die doet zich voor bij aanvragen voor een adreswijziging waarbij iemand via de website van BPOST een nazending vraagt voor de briefwisseling van iemand anders. De controle van de identiteit via een kaartlezer is door BPOST niet voorzien.

Een doorzending vragen via de website is weliswaar gemakkelijk, maar de gevolgen van fraude door een derde kunnen aanzienlijk zijn. Ombudsdienst pleit er voor om de maatregelen te nemen om de veiligheid te verbeteren en mogelijke misbruiken te voorkomen via de controle van de identiteit van de aanvrager. BPOST heeft ons verzekerd dat er ondertussen veiligheidsmaatregelen genomen zijn.

<sup>6</sup> Eigen vertaling. Origineel: Officieel antwoord van BPOST in het kader van een bemiddelingsdossier.

*“ Ik kreeg geen post meer. De eerste dagen dacht ik dat er geen brieven voor mij waren, maar dit bleef duren. Ik neem contact op met BPOST, die mij lieten weten dat ik mijn briefwisseling heb laten doorsturen. Ik viel uit de lucht. Uit het onderzoek bleek dat iemand die ik niet ken dit heeft gedaan via de website en dat er jammer genoeg niemand meer op dat adres woont. Bij het nakijken van mijn bankrekening zag ik dat er uitgaven gedaan werden die niet van mij zijn... Ik neem contact met de bank die mij liet weten dat deze gebeurden met mijn nieuwe bankkaart, waarvoor zij mij apart ook de code hadden toegestuurd. Dit werd meteen stopgezet. Het systeem van het doorsturen van briefwisseling is alles behalve veilig. Ik eis dat daar iets aan gebeurt.”*

*“ Mijn man en ik zijn uit mekaar. Hij heeft zijn brieven laten sturen naar zijn nieuw adres. Maar hij heeft ook al mijn post –dus ook die van mijn advocaten die van mijn kinderen laten meesturen. Dit is een ramp...”*

*“ Mijn briefwisseling wordt doorgestuurd en ik weet van niets. Wie heeft dat gedaan???? Ik kreeg op een bepaald moment geen post meer. De eerste dagen zag ik daar geen graten in, maar ik werd toen toch wel bezorgd en ging ik naar BPOST. Bleek dat iemand in mijn naam een doorzending had gedaan. Zij hebben het geannuleerd, maar daarna begon het opnieuw. Help mij aub.”*

## D. AANGETEKENDE ZENDINGEN

### 1. Een betere opvolging en samenwerking tussen postoperatoren is noodzakelijk

Wij hebben vastgesteld dat in de loop der jaren het “paradepaardje” van de uitreiking bij BPOST aan status heeft ingeboet: uit de onderzoeken in klachtendossiers blijkt dat de opvolging bij elke stap van de verzending van een aangetekende zending is niet altijd meer gegarandeerd is, en ook de behandeling op de ronde is niet meer zo secuur. Besparingen in tijd en middelen? Gebrek aan vorming en sensibilisering?

Ook bij stakingen worden de aangetekende zendingen getroffen. Onze dienst is echter van mening dat er voor deze zendingen extra inspanningen kunnen gedaan worden, precies omdat de impact van vertraging bijzonder groot kan zijn: een opzeg huur, een oproep van de RVA of de rechtbank, die blijft liggen kan onherstelbare schade veroorzaken. Bovendien vinden wij dat de klanten op hun vraag een schrijven moeten kunnen krijgen met de bevestiging dat hun briefwisseling niet is kunnen uitgereikt worden. Op die manier kunnen ze misschien eventuele schade beperken.

De striktere opvolging is nog meer stringent, gezien er een tweede universele dienstverlener, nl. TBC-POST is erkend. Bovendien moeten er tussen de operatoren sluitende afspraken gemaakt worden voor zendingen die van de ene naar de andere worden overgedragen. Dat dit immers voor problemen kan zorgen, lezen we uit de klachten die veroorzaakt worden door het feit dat aangetekende zendingen van TBC-POST, aan BPOST doorgegeven worden.

Het aan elkaar doorgeven van zendingen creëert verwarring bij een aantal geadresseerden, die de link niet steeds leggen tussen de eerste poging tot aanbieding van de zending door TBC-POST en de tweede aanbieding van dezelfde zending door BPOST, en die denken dat het om twee verschillende aangetekende zendingen gaat. Ook het feit dat de gegevens op de e-tracker van TBC-POST in de praktijk met enige vertraging zichtbaar zijn, draagt bij aan de ergernissen van de gebruikers.

“ Er is iets vreemds aan de hand. Ik kreeg een briefje in mijn bus dat ik een aangetekende zending moest gaan halen in het postkantoor. Ik er om, maar mijn zending was er niet meer. Ik wou klacht indienen, maar ze zeiden mij dat het geen zending was van BPOST, maar van TBC-POST, en dat ik maar bij hen moest gaan aankloppen. Hoe kan dat nu, het is toch BPOST die aan mijn deur geweest is??? Bovendien vind ik de manier waarop ik “niet” geholpen werd en in de kou blijf staan niet kunnen.”



### 2. Eco-cheques

Heel wat kleine en grote winkeliers gebruiken aangetekende zendingen om de eco-cheques van hun klanten naar de uitgever te sturen voor betaling.

Wij kregen in 2015 heel wat klachten over het feit dat sommige zendingen leeg zijn toegekomen en dat er andere spoorloos verdwenen zijn. Het totaal bedrag van de ontvankelijke klachten die bij ons werden ingediend is 30.171 euro. Klanten vragen zich af hoe het mogelijk is dat een aangetekende zending kan verloren gaan, en hoe het mogelijk is dat zij terwijl het duidelijk om diefstal gaat, slechts 39 euro compensatie krijgen.

Dit is inderdaad, op basis van de algemene voorwaarden het voorziene bedrag bij verlies. Het gaat volgens BPOST voor hen over “gewone” aangetekende zendingen omdat zij niet “mogen” weten wat de inhoud is van deze zendingen. Wij gaan akkoord dat klanten die voor de verzending van eco-cheques de aangetekende zending gebruiken, de consequenties van de daarvoor geldende algemene voorwaarden moeten aanvaarden.

Dit wil echter niet zeggen dat BPOST intern de veiligheid van deze en andere aangetekende zendingen niet kan optimaliseren en dat ook alle anderen niet waakzaam moet zijn. Het lijkt ons essentieel dat er op elk moment -van ophaling tot uitreiking- een bewijs van iedere overdracht is en dat eventuele beschadigingen aan de zendingen worden geregistreerd. De beveiliging en controle van de aangetekende zendingen in sorteercentra en kantoren en bij de uitreiking, moeten een hoge prioriteit krijgen. Of het om geld gaat, of om belangrijke documenten, de aangetekende zending is altijd een waardevolle zending, die alle aandacht verdient.



## E. FRAUDE MET FACTUREN

Onze dienst is bevoegd voor de financiële post en voor wat betreft de BPOST BANK voor de dossiers die niet onder de bevoegdheid van onze collega van Ombudsfin vallen. In 2015 kreeg onze dienst verschillende klachten over de fraude met facturen. In totaal voor een waarde van 135.415 euro.

Criminelen onderscheppen facturen en zorgen er voor dat het geld op hun rekening komt. Ze gebruiken daarvoor verschillende methoden. Daarna wordt het geld ofwel afgehaald ofwel doorgesluisd naar een buitenlandse rekening.



Uit onderzoeken blijkt dat snelheid van interventie bijzonder belangrijk is. Jammer genoeg weten de gedupeerden meestal te laat dat er fraude werd gepleegd.

Toch willen we er op wijzen dat, van het ogenblik dat er een vaststelling is gebeurd, de betrokken banken alles in het werk moeten stellen om de klant te helpen. Zo kon in een dossier vastgesteld worden dat het geld was doorgestort naar een bank in Oostenrijk en zou een snelle actie die rekening nog hebben kunnen blokkeren.

Op alle ogenblikken van de verzending en betaling is voorzichtigheid geboden. Zowel de bedrijven als hun klanten moeten met eventuele fraude rekening houden. In de bijlage geven we een aantal bruikbare tips.

Maar ook de banken kunnen nog een extra inspanning doen. Zij hebben de bedrijven als klant en hun naam en rekeningnummer zijn gekoppeld. Wij zijn ervan overtuigd dat in deze digitale tijden, op het ogenblik van de overschrijving of storting, het moet mogelijk zijn een rekeningnummer dat niet bij een bedrijf hoort te detecteren.

Wie draait op voor de gevolgen? Wij verwijzen hier graag naar een aanbeveling van onze collega ombudsvrouw van Ombudsfin, die geconfronteerd met vergelijkbare klachten, in haar jaarverslag van 2014 volgende aanbeveling doet:

“ In drie weken tijd heb ik voor 60.023,50 euro gestort op wat een valse rekening blijkt te zijn!!! Mijn leveranciers lieten mij weten dat er nog onbetaalde facturen open stonden. Maar ik heb ze betaald op de rekening die op de factuur stond. Zij zeggen dat zij mij in gebreke gaan stellen. Ik moet toch geen twee keren betalen. Wat kan ik doen??? Ik denk dat dit eerder zijn probleem is dan het mijne.”

*“De wet verplicht de bank niet om de overeenstemming te controleren tussen het opgegeven rekeningnummer en de opgegeven naam van de begunstigde, al valt het te betreuren dat een dergelijke controle niet gedaan wordt, zelfs niet als de bank van de begunstigde dezelfde is als die van de opdrachtgever.”*

*Verzoeker, van zijn kant heeft volkomen te goeder trouw een betaling verricht op basis van de ontvangen factuur. Het feit dat die factuur tijdens de verzending werd vervalst, rechtvaardigt niet dat verzoeker alle gevolgen van de fraude moet dragen. Tegenover de schuldeiser zou ingeroepen kunnen worden dat de betaling te goeder trouw gebeurde en dus bevrijdend is. Het is de schuldeiser die ervoor moet zorgen dat zijn factuur correct bij de schuldeiser aankomt. Het risico dat verbonden is aan de verzending van de factuur met de post ligt bij de schuldeiser en niet bij de schuldenaar.”*

Anders is het als de tussenkomende distributeur of de betrokken banken fouten hebben gemaakt of de veiligheidsmaatregelen niet in acht hebben genomen en geen initiatieven hebben genomen om de schade te beperken. In dit geval kunnen zij zich niet verschuilen achter het feit dat het een zaak is tussen het bedrijf en zijn klant.

De gevolgen van factuurfraude zijn zwaar en niemand komt er ongeschonden uit (financieel, imagoschade...). Wij doen dan ook een warme oproep aan alle betrokkenen om samen te zitten en elk aan oplossingen te werken om fraude te voorkomen en de eventuele schade te beperken.

# De Ombudsdienst vandaag en morgen

Sinds de oprichting van de Ombudsdiensten zo'n 25 jaar geleden, is de economische en maatschappelijke context internationaler, complexer, sneller. Dit heeft ook effect



op het functioneren van de Ombudsdiensten. Wij stellen op basis van onze ervaringen vast dat het misschien tijd is voor een grondige evaluatie en fundamentele -ook politieke- keuzes over de rol van de Ombudsdiensten.

## De Ombudsdienst voor de postsector en zijn financiering

Van onwelkome -door de wetgever opgelegde- buitenstaander is onze dienst erin geslaagd om op een constructieve manier samen te werken met de bedrijven. Heel wat bedrijven moesten wennen aan een externe wettelijke beroepsinstantie, maar met de meesten werken wij ondertussen in een goede verstandhouding.

Wij hebben ingezet op samenwerking en daarmee een invulling gegeven aan wat voor ons de taak van een ombudsman is: een onafhankelijke derde, een bemiddelaar -geen advocaat noch rechter- die zijn wettelijke bevoegdheden maximaal benut om te komen tot gedragen oplossingen. Een ombudsman schuwt de confrontatie niet, hij verdedigt de belangen van de gebruikers en klanten op basis van wetten, reglementen en billijkheid. Een ombudsman komt niet tussen in de strategische keuzes van de bedrijven, maar kan enkel op basis van de klachten, signalen geven over de effecten ervan.

Een ombudsman luistert ook naar de bedrijven, naar hun argumenten bij een klacht, maar ook naar hun bekommernissen. Wat dit betreft, zorgde de financiering van onze dienst de voorbije jaren voor heel wat discussie.

De Ombudsdienst voor de postsector wordt immers niet gefinancierd uit de federale begroting, maar werkt met bijdragen van operatoren uit de sector. Operatoren met een minimumomzet van 500.000 euro en meer dan 12 ontvankelijke schriftelijke klachten in het vorige boekjaar, betalen een bijdrage volgens een formule die rekening houdt met het aantal ontvankelijke klachten.

Elk jaar krijgen we vragen en opmerkingen van de bedrijven over hun bijdrage, die zij vaak ervaren als een soort boete. Wij hebben oren naar de opmerkingen van de bedrijven en pleiten voor een mogelijke herziening van de berekening. Daarbij moet volgens ons ook duidelijk blijken dat de ombudsbijdrage geen boete, belasting of retributie is, maar een bijdrage voor het door ons geleverde werk.

In een advies hierover aan het BIPT hebben we onder andere volgende punten aangehaald:

### A. HET AANTAL KLACHTEN

Bij het uitwerken van de financiering wou men voor de verdeling van de bijdragen rekening houden met het aantal klachten dat de Ombudsdienst over een bepaald bedrijf behandelde. Dit zou een incentive kunnen zijn voor een kwalitatieve interne klachtenbehandeling.

Men gebruikte daarvoor onze klachtencijfers. Maar daarbij werd geen rekening gehouden met het feit dat wij codificeren op basis van een wettelijke norm<sup>7</sup>. Die norm is gericht op analyse en is niet bedoeld als basis voor een financiering. Volgens die norm moet elk klacht worden geregistreerd. Enkel dan is een grondige analyse mogelijk. Eén dossier kan bijgevolg meerdere klachten bevatten. Een klant meldt niet alleen dat zijn zending beschadigd is,

<sup>7</sup> Artikel 43<sup>ter</sup> § 4, gebaseerd op de CEN norm 14012.

maar ook dat hij niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht werd behandeld, over de klantvriendelijkheid aan de telefoon en dat hij ook helemaal niet akkoord is met de voorgestelde vergoeding.

Wij moeten volgens de norm niet alleen rekening houden met een klacht over een "zending", maar ook met de relationele klachten, klachten over de organisatie, over het aanbod...

Gemiddeld bevat elk dossier een drietal klachten, want aangezien we een beroepsinstantie zijn, hebben heel wat mensen al een lange weg afgelegd en is hun ergernis of ontgoocheling groot, waardoor op een ogenblik de maat vol is en zij met al hun grieven bij ons komen.

### B. DE MANIER VAN INDIENEN

Wij codificeren en analyseren niet alleen schriftelijke, maar ook de telefonische klachten. Nochtans wordt dit niet meegerekend voor de financiering. In de logica dat de bedrijven voor de dienstverlening bijdragen, is dit niet correct.

Wij zijn er bovendien van overtuigd dat de drempel naar onze dienst zo laag mogelijk moet zijn en willen daarom dat telefonisch klacht neerleggen moet kunnen. Op basis van een telefoongesprek, kunnen wij alle gegevens noteren en zelfs meteen bijkomende vragen stellen. Daarna kunnen we naast een ontvangstmelding sturen, ook het onderzoek starten. Als wij mensen moeten vragen om nog maar eens alles op papier of mail te zetten gaat vaak heel veel tijd verloren, of raken de mensen nog meer ontmoedigd.

### C. ONTVANKELIJKE EN NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Ook het verschil tussen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten is in dezelfde logica niet relevant. Elke klacht wordt gecodificeerd en opgenomen in een bestand en voor elke klacht gebeurt een ontvankelijkheidsonderzoek. Dit houdt een eerste analyse in, soms bijkomende vragen bij de klant of het bedrijf. Voor elke klacht wordt



een ontvangstmelding gemaakt voor de klant, en gaat naar het betrokken bedrijf. Mensen bellen ons zowel voor ontvankelijke als niet ontvankelijke klachten voor feedback of commentaar.

Bovendien zijn wij geen “klachtendienst”. Naast het behandelen van beroepsklachten geeft het artikel de wetgever ons nog een aantal opdrachten zoals, op hun vraag advies uitbrengen aan de bevoegde ministers, het BIPT of het Raadgevend Comité voor de postsector, samenwerken met andere nationale en internationale collega’s... Daarnaast overleggen wij met de post- en pakjesbedrijven, zoeken partners voor het vinden van oplossingen voor al dan niet structurele problemen en geven we input voor wetgevend werk.

Wij zijn ervan overtuigd dat een financiering moet rekening houden met al onze opdrachten en met de behandeling en verwerking van al onze klachten, zowel schriftelijke als telefonische klachten, zowel ontvankelijke als niet-ontvankelijke. Het is onze overtuiging dat dit bovendien zal leiden tot een administratief eenvoudiger systeem dat voldoende transparant en rechtvaardig is. Een bekommernis die wij delen met de bedrijven. Hierover wordt momenteel overleg gepleegd met het BIPT.

## Tijd voor een ombudswet?

De wet van 21 maart 1991 bevat een hoofdstuk X. dat de oprichting en de organisatie van de Ombudsdiensten bij de overheidsbedrijven regelt. De wet is, gezien de evolutie en op basis van de ervaringen, aan actualisering toe. Niet alleen de financiering maar alle wettelijke bepalingen die de organisatie van de ombudsdiensten betreft. In plaats van schaven aan enkele artikelen in de betrokken wet, lijkt een meer fundamentele aanpak aangewezen.

Sinds 2007 is onze dienst -net zoals de Ombudsdienst Telecom- bevoegd voor de hele sector waardoor de link met de overheidsbedrijven ons niet langer logisch lijkt. De diensten onderbrengen in een eigen kaderwet en hen rechtspersoonlijkheid geven, zou een oplossing kunnen zijn.

Een kaderwet zou in eerste instantie de algemene bepalingen kunnen bevatten die voor alle gevatte ombudsdiensten gelden: definities, wettelijke opdrachten, kader en statuut van het personeel, statuut van de Ombudsmannen inclusief hun aanwerving, verlenging van mandaat, einde mandaat, vervanging... Verder zouden aparte hoofdstukken de meer specifieke artikels kunnen bevatten met onder meer de financieringsmechanismen en de sector gebonden bepalingen.

De Ombudsdienst voor de postsector -net zoals de Ombudsdienst telecom en treinreizigers- wordt volgens de wet geleid door een college met een Nederlandstalige en een Franstalige Ombudsman/vrouw, met een hernieuwbaar mandaat van 5 jaar. In de wet bleven de procedure voor de aanwerving, de verlenging van het mandaat, het administratief en geldelijk statuut eerder vaag en er is geen enkele administratie die het dossier van de Ombudsmannen beheert.

Dit leidt tot heel wat rechtsonzekerheid: zo ging de Franstalige Ombudsman begin 2012 in pensioen en niettegenstaande de herhaalde vraag aan de bevoegde ministers en er juridisch niets de aanwerving van een nieuwe Franstalige Ombudsman in de weg stond, duurde het tot 2016 om het aanwervingsdossier op te starten. Dit gegeven legt meteen een pijnpunt bloot in de manier

waarop de wetgever het mandaat van Ombudsman heeft geregeld. Het kan niet dat het meer dan vier jaar moet duren om een nieuwe Ombudsman te benoemen en dat men ervan uitgaat dat anderen zomaar zijn taken kunnen overnemen zonder dat dit impact heeft op de werking van de dienst en op het team.

Het administratief onderbrengen van de Ombudsdiensten -bij gebrek aan rechtspersoonlijkheid- bij andere overheidsdiensten (Ombudsdiensten postsector en telecom bij het BIPT en treinreizigers bij FOD Mobiliteit) voor wie deze ombudsdiensten niet tot hun kerntaken behoren, is niet optimaal. Bovendien zijn de ombudsdiensten “onafhankelijke diensten” en geen “diensten van” het BIPT of de FOD Mobiliteit, wat de verhoudingen tussen twee autonome overheidsdiensten onder spanning kan zetten omdat beide een andere finaliteit hebben.

De Ombudsdiensten hebben hun nut bewezen en genieten veel vertrouwen. Niets is echter verworven. Een fundamentele wetswijziging zou zowel voor meer rechtszekerheid kunnen zorgen, als de onafhankelijkheid en de garanties voor de burger verankeren.

# De toegankelijkheid van de Ombudsdienst

Wij hebben elk jaar één of meerdere studenten van de hogescholen of de universiteit die bij ons een korte of lange stage lopen.

Naar aanleiding van een stage deed een studente van de Hogeschool Gent, in het kader van haar bachelorproef een uitgebreid onderzoek naar de toegankelijkheid van onze dienst.

Het onderzoek gebeurde bij de Nederlandstalige klanten en gebruikers die op ons beroep deden via e-mail of webformulier. Hoewel de resultaten partieel zijn, zijn de conclusies van die aard, dat zij bruikbaar zijn voor het hele land. Gezien ook het feit dat er via internet bevroegd is, en niet iedereen - zeker de zwakkeren- over e-mail beschikt, moeten we ook hier voorzichtig zijn.



**Student:** Axana Neirincks  
**Promotor:** Kristien De Maertelaere  
**Academiejaar:** 2015-2016  
**Bachelor Sociaal Werk:** Maatschappelijke Advisering



Een onderzoek naar de toegankelijkheid van Ombudsdienst voor de postsector: Welke verbeterpunten kunnen aangebracht worden om de toegankelijkheid van OMPS te vergroten voor een ruim doelpubliek?

Hogeschool Gent  
 Faculteit Mens & Welzijn  
 Opleiding Sociaal Werk  
 Campus Schoonmeersen  
 V. Vaerwyckweg 1 | 9000 Gent  
 E. fmw@hogent.be | W. www.hogent.be/fm

Het onderzoek focuste zich zowel op welk publiek de Ombudsdienst voor de postsector bereikt, als op de beoordeling van de dienst zelf.

## Wie bereiken wij?

Uit de resultaten blijkt dat de Ombudsdienst vooral mannen bereikt (67%) en een iets ouder publiek (40% is ouder dan 60 jaar). De overgrote meerderheid van de mensen die een dossier indienden is van Belgische afkomst (96%), heeft een hoger diploma en komt eerder uit de hogere sociaaleconomische klasse. Dit betekent dat er nog veel mogelijkheden zijn voor de Ombudsdienst om voortaan nog meer in te zetten op haar bereikbaarheid bij de meest kwetsbare groepen, die over het algemeen minder mondig zijn om een klacht in te dienen en zo gebruik te maken van bemiddeling buiten de rechtbank bij een probleem met een postoperator.

## Wat denken ze over de bereikbaarheid van onze dienst?

Het bleek dat diegenen die ons bereikten, de dienst als toegankelijk ervaren. De helft van de personen die een vraag voor bemiddeling indienden, waren daarvoor al op de hoogte van het bestaan van de beroepsmogelijkheden bij de Ombudsdienst. De klanten vonden dat de informatie die zij van de medewerkers ontvingen duidelijk, gemakkelijk te begrijpen en bruikbaar was.

Een meerderheid van de klanten heeft geen probleem met de behandelingstermijn van hun bemiddelingsdossier. De klanten hebben over het algemeen dus begrip voor het feit dat sommige dossiers, zoals klachten over internationale zendingen, wat meer tijd in beslag kunnen nemen.

## Werkpunten

De ondervraagden gaven aan dat een gratis telefoonnummer, meer flexibele openingsuren en de mogelijkheid om ook telefonisch een klacht te kunnen indienen, de toegankelijkheid van de Ombudsdienst nog verder zouden verbeteren.

Wij delen die bekommernis en zijn ook zelf vragende partij om de wet aan te passen, zodat klanten ook telefonisch klacht kunnen indienen.

Het is mogelijk dat een aantal respondenten de Ombudsdienst verwacht met de klantendienst van BPOST want een deel van de klanten wijst aan dat zij wensen om ook klacht te kunnen indienen in het postkantoor zelf. Het is moeilijk om dit antwoord precies te duiden... Wij zullen blijven herhalen dat de Ombudsdienst voor de postsector een externe en onafhankelijke beroeps instantie is, die bevoegd is voor alle postoperatoren op de Belgische markt, en is dus zeker geen interne afdeling van BPOST of een andere operator.

De website is een werkpunt, en wij zijn ons daarvan bewust. Veel klanten geven aan dat de gebruiksvriendelijkheid beter kan en dat er te veel informatie op de website staat. De Ombudsdienst werkt al een tijd aan een volledige vernieuwing van haar website, waarbij de gebruiksvriendelijkheid een belangrijk aandachtspunt vormt. De presentatie is voorzien met de publicatie van ons jaarverslag 2015.

# Het budget en de organisatie

De Ombudsdienst voor de postsector wordt niet gefinancierd door de overheid, maar door de postsector. Dit gebeurt via een in de wet vastgelegde formule waarbij voor bepaling van de bijdrage per bedrijf, rekening gehouden wordt met het aantal ontvankelijke klachten per onderneming. Enkel de bedrijven die meer dan 12 ontvankelijke klachten hebben en een omzet van meer dan 500.000 euro zijn bijdrage-plichtig.

Wat betreft de organisatie en de begroting, werd de Ombudsdienst -bij gebrek aan rechtspersoonlijkheid-administratief aangehecht aan het BIPT, met wie een samenwerkingsovereenkomst moest worden gesloten die niet alleen de goede werking, maar ook de onafhankelijkheid van de Ombudsdienst moet garanderen.

## De wettelijke basis

De wet van 21 maart, voorziet in artikel 45<sup>ter</sup> §8 het volgende:

> “De Ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor de postsector ter advies voor aan het raadgevend comité voor de postdiensten.”

De begroting van de Ombudsdienst voor de postsector maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het BIPT. De procedures, verplichtingen en controles die gelden voor de overheidsadministraties zijn integraal van toepassing op de Ombudsdienst voor de postsector.

En in artikel 43<sup>ter</sup> §2

> “De leden van de Ombudsdienst voor de postsector sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af waarin de praktische en organisatorische regels van het functioneren van de Ombudsdienst binnen het Instituut en van de uitoefening van de door de

wet aan de Ombudsdienst opgedragen taken en bevoegdheden, worden opgenomen. In deze overeenkomst worden minstens de regels opgenomen inzake:

- > de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de ombudsdienst en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;
- > de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- > de logistieke aspecten;
- > het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- > financiële controle en begroting.”

## De samenwerkingsovereenkomst met het BIPT

De wettelijke bepaalde samenwerking voorziet wat betreft de begrotingsaspecten onder andere het volgende:

“De begroting van de Ombudsdienst maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Instituut. Het Instituut dient deze begroting in bij de hogere overheid. De Ombudsdienst beantwoordt mogelijk vragen van de hogere overheid.

De Ombudsdienst beoordeelt de opportuniteit van de uitgaven binnen de limieten van de goedgekeurde begroting van de Ombudsdienst en conform de financiële regels die voor het Instituut gelden inzake het aangaan van financiële verbintenissen.

Het Instituut maakt maandelijks en na de afsluiting van het begrotingsjaar, aan de Ombudsdienst een overzicht over van de stand van de realisaties per begrotings-artikel. De Ombudsdienst is onderworpen aan dezelfde regels inzake de financiële en begrotingscontrole als het Instituut.”

## De begroting en uitgaven

De Ombudsdienst voor de postsector werkt op basis van een langetermijnvisie wat betreft de besteding van financiële middelen, waarbij onder meer investeringen worden gespreid. Aangezien voor de financiering door de bedrijven rekening wordt gehouden met het aantal klachten per bedrijf, en dit aantal elk jaar wijzigt, zouden grote investeringen in 1 jaar proportioneel tot een onrechtvaardige bijdrage van een of meerdere bedrijven kunnen leiden.

De begroting voor 2015 bedroeg 2.258.140 euro en de reële uitgaven 1.814.322 euro. Het verschil tussen de begroting en de reële uitgaven betekent echter niet dat de begroting voor 2015 niet realistisch was. Het verschil werd veroorzaakt door het feit dat zowel de verhuis van onze dienst als de vervanging van gepensioneerd medewerkers vertraging opliepen buiten onze wil. Bovendien hebben we beslist bepaalde investeringen uit te stellen omdat wij er op rekenen via synergiën in de consumentenkoepel kosten te kunnen besparen.

Momenteel lopen de procedures voor aanwerving en de plannen voor de verhuis en de installatie zijn concreet en voorzien voor september 2016. De noodzakelijke budgetten zijn daarvoor voorzien. Het budget werd voorgelegd aan de Inspectie van Financiën en werd goedgekeurd. Het wordt ook voorgelegd voor advies aan het Raadgevend Comité voor de postsector.

## Het personeelskader

Het personeelskader omvat 14 medewerkers en 2 ombudsmannen. De voorziene en noodzakelijke vervangingen konden buiten onze wil niet gerealiseerd worden. Momenteel lopen de procedures en zal het kader eindelijk volledig zijn ingevuld. Jaarlijks lopen een tweetal studenten stage in onze dienst. Wij hebben daarvoor een goed uitgewerkt systeem gecreëerd waardoor het zowel voor de student als voor onze dienst een toegevoegde waarde heeft.

### EVOLUTIE VAN HET BUDGET

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Totaal budget</b>	<b>€ 1.915.850,00</b>	<b>€ 2.171.900,00</b>	<b>€ 2.125.310,00</b>	<b>€ 2.062.072,00</b>	<b>€ 2.258.140,00</b>
Personeel	€ 1.356.850,00	€ 1.602.100,00	€ 1.543.710,00	€ 1.479.212,00	€ 1.666.910,00
Werkingskosten	€ 470.900,00	€ 479.300,00	€ 441.100,00	€ 442.360,00	€ 465.000,00
Investeringen	€ 88.100,00	€ 90.500,00	€ 140.500,00	€ 140.500,00	€ 126.230,00

### EVOLUTIE VAN DE UITGAVEN

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>€ 1.666.291,00</b>	<b>€ 1.731.048,00</b>	<b>€ 1.840.852,00</b>	<b>€ 1.667.427,00</b>	<b>€ 1.814.322,00</b>
Personeel	€ 1.302.671,00	€ 1.374.490,00	€ 1.491.208,00	€ 1.389.701,00	€ 1.412.942,00
Werkingskosten	€ 270.950,00	€ 271.216,00	€ 274.344,00	€ 271.791,00	€ 362.932,00
Investeringen	€ 92.670,00	€ 85.342,00	€ 75.300,00	€ 5.935,00	€ 38.448,00

# Wij verhuizen

Nieuw adres: North Gate II  
Koning Albert II-laan 8 bus 4  
1000 Brussel

Telefoonnummers en faxnummer blijven bewaard.



*Redactiecomité:*

Truus Lostrie, Joeri Meerts, Ronny Van Gossum,  
Sophie Lambert-Pauwels

*Redactie en eindredactie:*

Truus Lostrie

*Cijfers en tabellen:*

Ronny Van Gossum

*Copywriting Franstalige versie:*

Sophie Lambert-Pauwels

*Copywriting Duits en Engels:*

The Crew Communication

*Ontwerp en lay-out:*

The Crew Communication

*Verantwoordelijke uitgever:*

Truus Lostrie, Ombudsvrouw/Médiatrice

**Artikel 46 van de wet van 21 maart 1991** bepaalt dat de Ombudsdienst voor de postsector elk jaar een jaarverslag publiceert.

Dit verslag wordt overgemaakt aan de Minister, bevoegd voor de postsector, de Minister bevoegd voor consumentenzaken en aan de wetgevende kamers. Verder aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan BPOST en aan de aanbieders van postdiensten die actief zijn op de Belgische markt. Er wordt ook een exemplaar gedeponereerd in de Nationale Bibliotheek.

Het jaarverslag is ter beschikking van het publiek via onze website [www.omps.be](http://www.omps.be) of via de bibliotheken (al dan niet elektronisch). Indien gewenst, wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

Het jaarverslag bestaat in het Nederlands, Frans, Duits en Engels.



Ombudsdienst voor de postsector

Koningsstraat 97 bus 15 – 1000 Brussel  
[www.omps.be](http://www.omps.be)

