

*Comité Consultatif pour les Services Postaux*  
*Raadgevend Comité voor de Postdiensten*

---

***“Aanbeveling 2012” van het Raadgevend Comité voor de postdiensten***

Brussel, 4 september 2012

Tijdens zijn plenaire zitting van 4 september 2012 heeft het Raadgevend Comité voor de postdiensten de volgende aanbeveling gedaan:

Het Comité meent dat een gids met goede praktijken moet worden uitgewerkt voor alle postoperatoren. Die gids zou het bovendien mogelijk maken om de wettelijke bepalingen toe te lichten waar dat nodig zou blijken. De volgende thema's zouden aan bod moeten komen.

***Controleprocedures***

**Betreft:** het BIPT dient na te zien in zijn controles of bij de postale operatoren klachtenprocedures aanwezig zijn en of voldoende bekendheid wordt gegeven aan de klachtendienst.

Probleemstelling

Deze verplichting beoogt enkel de klachten afkomstig van natuurlijke personen.

Voorstel

Het Raadgevend Comité stelt voor dat de controleprocedures ook van toepassing zijn op de klachten van rechtspersonen.

***Behandeling van de klachten***

**Betreft:** De klachten worden niet systematisch behandeld in de kleine postbedrijven.

Probleemstelling

Er bestaat geen uniek model om klachten te registreren binnen de kleine ondernemingen en over de follow-up ervan kunnen enkel veronderstellingen worden gemaakt.

Voorstel

Het Raadgevend Comité stelt voor om aan alle ondernemingen een eenvoudige procedure voor klachtenregistratie op te leggen. Deze procedure zou voorzien in de verplichting voor alle ondernemingen om de volgende informatie op te nemen: een contactadres binnen de onderneming, de identiteit van de klager, het gevolg dat wordt voorbehouden aan de klacht, alsook de behandelingstermijn. Het BIPT zou moeten kunnen verwijzen naar de aldus opgenomen informatie in het kader van zijn controles.

## **Identificatie van de aanbieders van postdiensten**

**Betreft:** de klant ondervindt moeilijkheden met de identificatie van de postale dienstverleners.

### Probleemstelling

De verdeler van brievenpost en postpakketten moet identificeerbaar zijn door de consument. Het onderscheid tussen de aanbieders die zorgen voor de ophaling, het transport en de verdeling is bovendien voor de consument niet makkelijk wanneer verschillende dienstenaanbieders tussengekomen zijn in de behandeling van de post of de pakketten.

### Voorstel

De werkgroep benadrukt de verplichting om de operator identificeerbaar te maken aan de hand van een vermelding op de envelop of het pakket. Dat element van identificatie is essentieel in geval van klachten. De personen die belast zijn met de verdeling van de geadresseerde postzendingen moeten ook eenduidig identificeerbaar worden gemaakt. Er moet een werkgroep worden aangeduid om de praktische bepalingen voor identificatie vast te leggen.

## **Vervoer van gevaarlijke stoffen**

**Betreft:** de veiligheid van het vervoer van gevaarlijke stoffen moet gewaarborgd worden.

### Probleemstelling

Het vervoer van gevaarlijke stoffen vereist een bijzondere knowhow van de postondernemingen.

### Voorstel

Het Raadgevend Comité raadt aan om de regels die de veiligheidsvoorschriften bepalen, te harmoniseren.

Corinne CUMPS  
Secretaris van het Raadgevend Comité  
voor de postdiensten