



Uitkomst onderzoek

De kwaliteit van de postdienstverlening in CN is niet optimaal en voldoet niet op alle aspecten aan de in de concessie vastgelegde kwaliteitseisen.



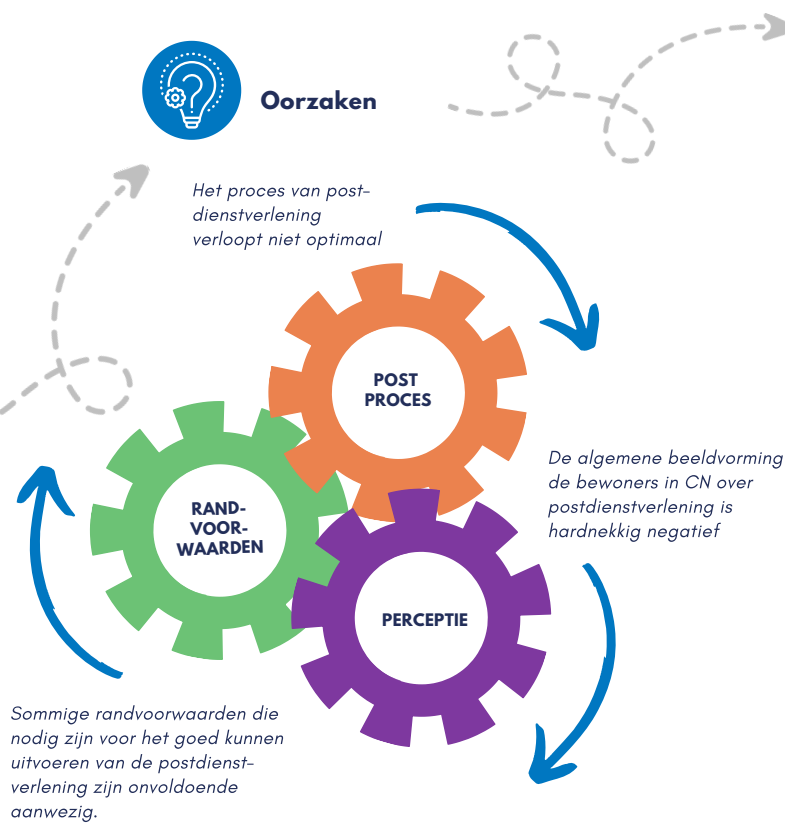
Hoofdprobleem

De vereisten in de concessie ten aanzien van de kwaliteit van de postdienstverlening in CN zijn in de huidige situatie niet haalbaar c.q. realistisch.



Oorzaken

Het proces van postdienstverlening verloopt niet optimaal



De algemene beeldvorming van de bewoners in CN over postdienstverlening is hardnekkig negatief

Sommige randvoorwaarden die nodig zijn voor het goed kunnen uitvoeren van de postdienstverlening zijn onvoldoende aanwezig.



Probleemspecificatie



Randvoorwaarden

- Niet alle huizen hebben een brievenbus.
- Straatnamen en huisnummers op Bonaire zijn niet logisch en incompleet.
- Uniform en compleet adressenbestand ontbreekt.
- Adressenbestanden zijn vervuild en niet aan elkaar gekoppeld.
- Traject straatnamen- en huisnummers op Saba en Sint Eustatius is afgerond, maar nog niet voldoende gecommuniceerd.



Postproces

- Beperkte openingstijden postkantoor Saba en Sint Eustatius.
- Lange wachttijden postkantoor Bonaire.
- Onduidelijkheid over datumstempel bij klanten.
- Ontevredenheid klanten over overkomstduur post.
- Ontevredenheid klanten over bezorgfrequentie, post lijkt te worden opgespaard.
- Postverwerkingsproces is volledig handmatig, daardoor arbeidsintensief en tijdrovend.
- Lange route internationale en intereilandelijke post werkt vertragend.



Perceptie

- Helderere klachtenprocedure ontbreekt.
- Vooral internationale postdienstverlening (van en naar NL en USA) wordt als problematisch ervaren en is erg bepalend voor algemene perceptie.



Probleemeigenaar



Openbaar Lichaam Bonaire



Openbaar Lichaam Saba



Openbaar Lichaam Sint Eustatius



Rijksverheid



Postconcessiehouder CN

