GLS-procedure voor de behandeling van klachten ingediend door afzenders en ontvangers

1. DOEL

Deze procedure heeft tot doel het proces vast te leggen voor de ontvangst, het onderzoek, de behandeling en de afsluiting van klachten met betrekking tot GLS-zendingen. Deze procedure beoogt het volgende te waarborgen:

- een uniforme behandeling van alle klachten;
- een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden;
- de naleving van de behandelingstermijnen;
- een coherente communicatie naar afzenders en ontvangers;
- de volledige traceerbaarheid van elk dossier.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Deze procedure is van toepassing op alle klachten met betrekking tot:

- vertragingen bij de levering;
- niet-ontvangen pakketten;
- betwistingen van de levering;
- onjuiste leveringen;
- beschadigingen;
- verliezen;
- andere transportgerelateerde klachten.

3. ALGEMENE BEGINSELEN

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen twee categorieën klagers:

- ➔ **Afzender:** de afzender is de contractuele klant van GLS. Hij mag rechtstreeks contact opnemen met GLS om een klacht in te dienen.
- ➔ **Ontvanger:** de ontvanger is niet de contractuele klant van GLS. Hij is de klant van de afzender. Elk verzoek van de ontvanger moet via het GLS Contact Center worden ingediend zodat een ticket wordt aangemaakt.

4. BEHANDELING VAN KLACHTEN – AFZENDER

4.1 Toegestane kanalen

De afzender kan een klacht indienen via:
Telefoon / E-mail / GLS Sales Representative / elk ander officieel GLS-kanaal

4.2 Ontvangst van de klacht

Customer Service verzamelt de volgende informatie:

- Zendingnummer
- Naam van de klant (afzender)
- Beschrijving van de klacht

4.3 Controle

Customer Service controleert:
- De tracking van het pakket
- Het POD
- De historiek van de zending
- Of er reeds een dossier werd geopend

4.4 Registratie

De klacht wordt geregistreerd in de GLS-systemen. Elke ontvangen klacht moet worden gedocumenteerd om de traceerbaarheid van het dossier te waarborgen.

4.5 Onderzoek

Afhankelijk van de aard van de klacht:
- Leveringsklacht
- Betwisting van de levering
- Beschadiging
- Verlies
- Vertraging
- Andere operationele klacht

Indien nodig wordt een onderzoek geopend.

4.6 Behandelingstermijnen

➔ **Binnenlandse zendingen**: GLS streeft ernaar de afzender binnen 3 werkdagen feedback te geven.

➔ **Exportzendingen**: GLS streeft ernaar de afzender binnen 5 werkdagen feedback te geven.

Voor complexe dossiers moet de afdeling Security worden geraadpleegd, waardoor de bovenvermelde termijn kan worden overschreden.

4.7 Resultaat van het onderzoek

➔ Positief onderzoek

Wanneer het onderzoek het mogelijk maakt het probleem op te lossen:
- wordt de klant geïnformeerd;
- worden de corrigerende maatregelen meegedeeld;
- wordt het dossier afgesloten.

➔ Negatief onderzoek

Wanneer het onderzoek het niet mogelijk maakt het probleem op te lossen:
- wordt een *verzekeringsdossier* geopend;
- worden de bewijsstukken bij de klant opgevraagd;
- wordt het dossier doorgestuurd naar de afdeling Claims.

4.8 Behandeling van het *verzekeringsdossier*

Na goedkeuring van het dossier:
- wordt binnen een termijn van 4 weken een creditnota opgesteld;
- vervolgens wordt de terugbetaling uitgevoerd overeenkomstig de geldende financiële procedures.

5. BEHANDELING VAN KLACHTEN – ONTVANGER

5.1 Verplicht kanaal

De ontvanger moet zijn verzoek verplicht indienen via de GLS-webpagina (GLS Consignee Support). Voorafgaand moet verplicht een ticket worden aangemaakt.

5.2 Ontvangst van het ticket

Het ticket wordt ontvangen en behandeld door het GLS Consignee Support-team.

5.3 Analyse

Consignee Support controleert:
- De tracking
- Het POD
- De historiek van de zending
- De beschikbare informatie in de GLS-systemen

5.4 Behandeling van het ticket

Geval 1: De medewerker beschikt over voldoende informatie
De Consignee Support-medewerker:
- geeft de ontvanger onmiddellijk feedback;
- sluit het ticket af.

Geval 2: Er is aanvullende informatie nodig
De Consignee Support-medewerker:
- opent een verzoek via Ticket Collaboration;
- stuurt het verzoek door naar het betrokken depot;
- volgt het dossier op.

5.5 Verantwoordelijkheid van het depot

Het betrokken depot geeft binnen 24 uur feedback.
De feedback moet voldoende volledig zijn om de ontvanger te kunnen antwoorden.

5.6 Afsluiting van het ticket

Na ontvangst van de feedback van het depot:
De Consignee Support-medewerker:
1. analyseert de ontvangen informatie en
2. deelt het resultaat mee aan de ontvanger en nodigt hem, indien het resultaat negatief is, uit om een klacht in te dienen bij de afzender;
3. sluit het ticket af.

6. Verantwoordelijkheden

Functie	Verantwoordelijkheden
Customer Service	Ontvangst, registratie en opvolging van klachten van afzenders en communicatie met de klant
Consignee Support	Behandeling van tickets van ontvangers, opvolging van Ticket Collaboration, eindcommunicatie en afsluiting
Betrokken depot	Operationele analyse en feedback binnen 24 uur
Claims	Analyse van schadedossiers en goedkeuring van de terugbetaling
Finance	Uitgifte van creditnota's en terugbetaling

7. De ombudsdienst – Ombudsman Post

Indien de klager van mening is dat de conclusies van het onderzoek of de behandeling van zijn dossier door GLS onvoldoende gemotiveerd zijn, kan hij zich wenden tot de ombudsdienst voor de postsector. Meer informatie is beschikbaar op het volgende adres:

Postombudsman België – Verloren pakje of brief? Wij helpen u | ombudsman poste