JULI 2021

EINDRAPPORTAGE

ONDERZOEK KWALITEIT POSTDIENSTVERLENING CARIBISCH NEDERLAND



Uitgevoerd door IndigoBlue Consult
In opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

INHOUDSOPGAVE

Lijst tabellen 3

1. Achtergrond 4
2. Onderzoeksvragen 5
3. Doelstelling onderzoek 6
4. Dataverzameling 7
   - 4.1 Diepte-interviews stakeholders 7
     - A. Methodiek 7
     - B. Uitkomsten 8
   - 4.2 Customer Survey 9
     - A. Methodiek 9
     - B. Uitkomsten 11
   - 4.3 Track & Trace onderzoek 19
     - A. Methodiek 19
     - B. Uitkomsten 20
5. Analyse uitkomsten 22
   - A. Service Blue Print 22
   - B. Probleemanalyse 23
   - C. Focusgroepen 24
6. Conclusies 27
   - 6.1 Beantwoording onderzoeksvragen 27
   - 6.2 Oplossingsrichtingen 34
   - 6.3 Reflectie 35
     - A. Ontwikkeling postdienstverlening 35
     - B. Ervaringen onderzoek 36

Bijlage 1: Topic list interviews stakeholders 39
Bijlage 2: Overzicht gesprekspartners diepte-interviews 40
Bijlage 3: Verantwoording representativiteit survey 41
Bijlage 4: Kwalitatieve uitkomsten customer survey 44
Bijlage 5: Verantwoording track & trace onderzoek 66
Bijlage 6: Service Blueprints (inter)eilandelijke post 70
Bijlage 7: Overzicht deelnemers focusgroepen 73



LIJST TABELLEN

Tabel 1: overzicht diepte-interviews stakeholders 8
Tabel 2: aanwezigheid straatnaam en huisnummer 11
Tabel 3: aanwezigheid brievenbus 11
Tabel 4: bestemming verzonden post 12
Tabel 5: afkomst ontvangen post 12
Tabel 6: aard en frequentie verzonden post 13
Tabel 7: aard en frequentie ontvangen post 13
Tabel 8: ervaring betrouwbaarheid postdienstverlening 14
Tabel 9: specificatie ontevredenheid postdienstverlening 14
Tabel 10: bekendheid met publieke brievenbussen 14
Tabel 11: gebruik en tevredenheid publieke brievenbussen 14
Tabel 12: tevredenheid frequentie legen publieke brievenbussen 15
Tabel 13: ervaring overkomsttijd post 15
Tabel 14: overkomstzekerheid - post komt aan 16
Tabel 15: overkomstzekerheid - post raakt zoek 16
Tabel 16: ervaring bezorgfrequentie 17
Tabel 17: gewenste aantal bezorgdagen 17
Tabel 18: bekendheid klachtenprocedure 18
Tabel 19: gebruik gemaakt van klachtenprocedure 18
Tabel 20: tevredenheid afhandeling klacht 18
Tabel 21: overzicht onbestelbare testpost 20
Tabel 22: overzicht motief niet bezorgen testpost 21
Tabel 23: overkomstduur testpost 21
Tabel 24: schematische weergave probleemanalyse 24
Tabel 25: Theory of Change postdienstverlening 34

1. ACHTERGROND

De eilandelijke en intereilandelijke postdienst in Caribisch Nederland (CN), bestaande uit de eilanden Bonaire, Saba en Sint Eustatius, wordt sinds 2014 uitgevoerd door het postbedrijf Flamingo Express Dutch Caribbean (FXDC; voorheen Flamingo) op basis van een wettelijke concessie. Door zowel stakeholders als klanten is meermaals aangegeven dat de kwaliteit van de postvoorziening onvoldoende is. Naar aanleiding hiervan en Kamervragen over oorzaken en mogelijke oplossingsrichtingen, is de afgelopen jaren door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) onderzoek verricht om de problemen en oorzaken in kaart te brengen en mogelijke oplossingen te identificeren. Er is echter behoefte aan nieuw en onafhankelijke onderzoek om te bepalen wat de huidige kwaliteit van de uitvoering van de concessie in CN is en in hoeverre de huidige vereisten die uit de postconcessie voortvloeien in de praktijk haalbaar of realistisch zijn op de eilanden.

In de postwet Caribisch Nederland staan de beleidsdoelen als volgt geformuleerd:

> *Waarborging van een goede dienstverlening ter zake van het vervoer van postzendingen op en tussen het grondgebied van de openbare lichamen, van en naar Nederland en van en naar Aruba, Curaçao en St. Maarten, alsmede van en naar het buitenland.*

Door de afwezigheid van betrouwbare representatieve metingen kan de kwaliteit van de bezorging in CN op dit moment niet worden getoetst aan de vereisten van de concessie. Dergelijke kwaliteitsgegevens zijn nodig voor het effectief kunnen uitvoeren van het wettelijk kader en het borgen van een voldoende kwaliteitsniveau van de postvoorziening op de eilanden.

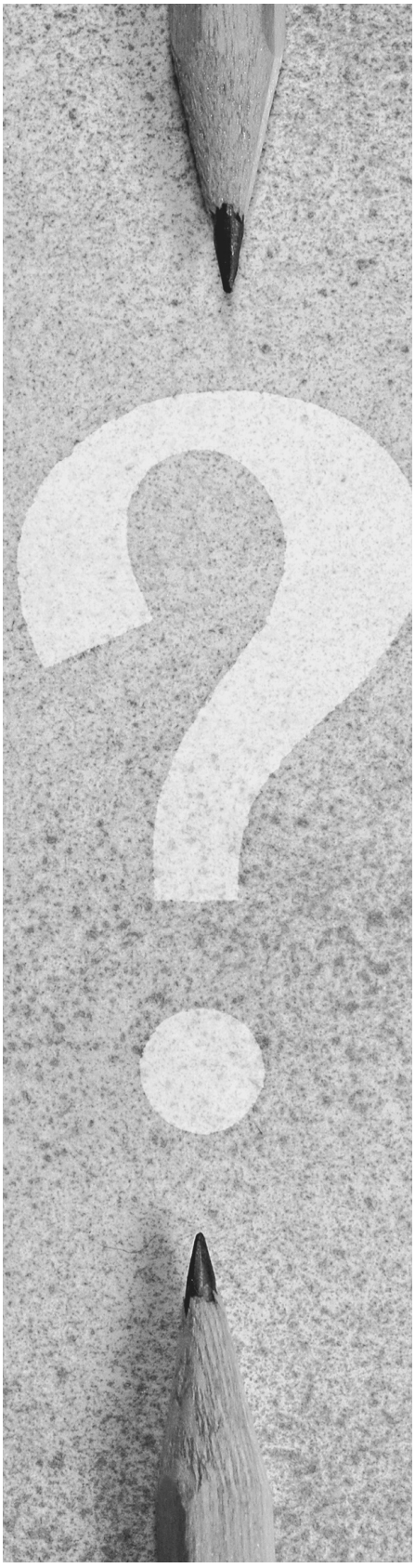
2. ONDERZOEKSVRAGEN

De centrale onderzoeksvraag is als volgt geformuleerd:

> *In hoeverre zijn de huidige vereisten die voortvloeien uit de postconcessie in de praktijk haalbaar c.q. realistisch in Caribisch Nederland en wat is de huidige kwaliteit van de uitvoering van de concessie.*

De centrale onderzoeksvraag is opgesplitst in 4 deelvragen:

- In hoeverre voldoet de concessiehouder FXDC aan de vereisten van de concessie?
- Wat zijn de voornaamste oorzaken voor het eventueel niet voldoen?
- In welke mate zijn de gestelde concessievoorwaarden haalbaar c.q. realistisch?
- Welke oplossingen zijn noodzakelijk voor het realiseren van de randvoorwaarden van de concessie?



3. DOELSTELLING ONDERZOEK

Het helder krijgen van het handelingsperspectief van de rijksoverheid en vaststellen of gestelde concessievoorwaarden realistisch zijn in relatie tot de logistieke praktijk in CN.

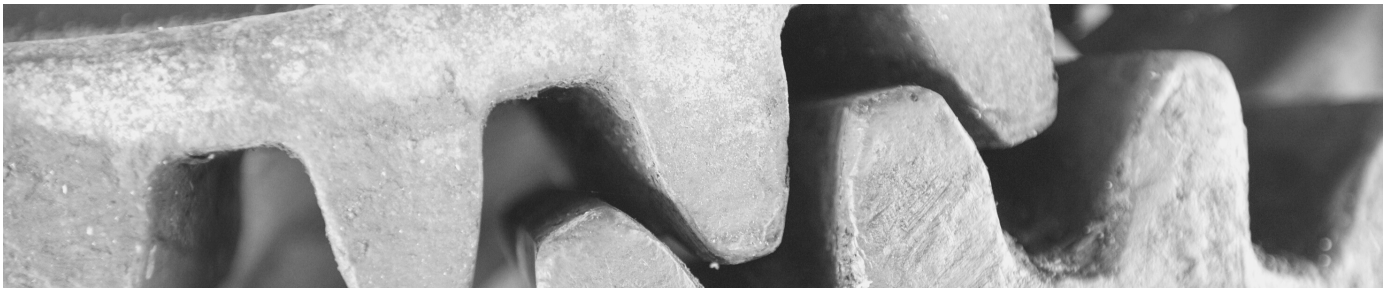
Om dit te realiseren is het belangrijk om:

- Kwantitatief onderzoek uit te voeren naar de overkomstduur van eilandelijke en intereilandelijke post en de kwaliteit van de bezorging, op basis van een representatieve en betrouwbare steekproef.
- Kwalitatief onderzoek te doen naar de oorzaken van een eventueel geconstateerd lager kwaliteitsniveau dan wat vereist wordt vanuit de concessie.
- Een oplossingsstrategie te ontwikkelen voor eventueel geconstateerde lagere kwaliteitsniveaus.



4. DATAVERZAMELING

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een mixed methods approach bestaande uit verschillende kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethodes. Om een compleet beeld van de context te krijgen is begonnen met diepte-interviews met een groot aantal stakeholders. Vervolgens is een customer survey uitgevoerd om de beleving van een representatieve groep klanten in kaart te brengen. Aanvullend is een track & trace onderzoek uitgevoerd door een grote hoeveelheid testpost te versturen en te volgen, om inzicht te krijgen in de daadwerkelijke overkomstduur van post.



4.1 DIEPTE-INTERVIEWS

A. METHODIEK

In overleg met de opdrachtgever is een voorlopige lijst van relevante stakeholders opgesteld, bestaande uit diverse vertegenwoordigers van de concessiehouder FXDC, vertegenwoordigers van relevantie overheidsorganisaties, afhandelaars en grote afnemers van postdiensten. Deze lijst is getoetst en aangevuld vanuit een eerste kennismakingsgesprek met concessiehouder FXDC. In alle interviews is vervolgens getoetst of de lijst compleet is, door iedereen de vraag voor te leggen welke personen / stakeholders in ieder geval meegenomen moeten worden.

Omdat de COVID-19 situatie het toeliet is in januari 2021 een driedaags werkbezoek aan Bonaire gebracht en is het merendeel van de interviews face to face afgenomen. De overige gesprekken zijn virtueel of telefonisch afgenomen. De interviews zijn op een daarvoor geschikte neutrale locatie uitgevoerd, met in achtneming van alle COVID maatregelen.
Aan het begin van elke gesprek is met de gesprekspartners overlegd welke taal als voertaal gebruikt zal worden. Op Bonaire zijn de meeste gesprekken in het Papiamentu gevoerd, enkele in het Nederlands. Alle gesprekken met vertegenwoordigers van Saba en Sint

Eustatius zijn in het Engels gedaan. Als leidraad is gebruik gemaakt van een korte topic list met vragen en aandachtspunten (zie bijlage 1), die vooral als geheugensteun voor de interviewers is gebruikt.

B. UITKOMSTEN

In totaal zijn er 18 interviews gevoerd met 25 gesprekspartners, een overzicht van de gesprekspartners is terug te vinden in bijlage 2.

Tabel 1: overzicht diepte-interviews stakeholders

Uitvoeringsperiode:	***21 januari - 3 februari 2021***	
Organisaties	# interviews	# gesprekspartners
FXDC	4	5
Afhandelaars	3	5
Overheid	5	6
Klanten	5	7
Overigen	1	2
TOTAAL	**18**	**25**

Toelichting	
FXDC	Directie, marketing, financiën, medewerkers St. Eustatius en Saba
Afhandelaars	Bonaire International Airport, Winair, Dividivi
Overheid	RCN, OLB - Burgerzaken, OLB - Ruimtelijke Ordening, OLB - Financiën
Klanten	MCB, ACU, Belastingdienst, Pensioenfonds, WEB,
Overigen	Consumentenbond

Alle gesprekken zijn open en in prettige sfeer verlopen. Er was sprake van een grote mate van bereidheid bij de stakeholders om ervaringen en ideeën te delen. Alle stakeholders onderschrijven het belang van verbetering van de postdienstverlening, en willen daar graag hun bijdrage aan leveren.

> *""Het vertrouwen om post op tijd te krijgen is volledig weg"*
>
> *"Wij kunnen geen toezeggingen doen omdat we niet op de post kunnen vertrouwen. Als de post niet de verwachte diensten levert gaat het ook ten koste van ons imago."*
>
> *"Je moet vertrouwen kunnen hebben in de post, het gaat om waardevolle documenten waar discreet mee omgegaan moet worden, die mogen niet verkeerd terecht komen."*
>
> *"Ik ben benieuwd of ze hun bezorgers controleren op de stempels die de postbodes op de enveloppen zetten als post niet bezorgd wordt"*

Daardoor hebben deze kwalitatieve gesprekken zeer veel informatie en inzicht opgeleverd over de actuele situatie ten aanzien van de postdienstverlening in CN. Vanuit de gesprekken komt de indruk naar voren dat de huidige concessie voorwaarden niet realistisch en moeilijk haalbaar zijn. De geografische situatie en kleinschaligheid spelen hierbij een grote rol: we hebben te maken met eilanden, beperkte vervoersmogelijkheden en een groot aantal tussenprocessen.

Duidelijk is dat FXDC open staat voor het optimaliseren van processen, verschillende stakeholders geven aan verbeteringen op te merken, maar nog niet met het gewenste resultaat. De ervaring van de grote klanten is dat teveel post niet of te laat wordt bezorgd, de algemene perceptie over het postdienstverleningsproces is behoorlijk negatief.
Maar feit is ook dat momenteel onvoldoende is voldaan aan essentiële randvoorwaarden, zoals bijvoorbeeld centraal geregistreerde straatnamen en huisnummers, en de mate waarin mensen over een brievenbus beschikken. Verbetering van deze randvoorwaarden staat op de agenda van lokale overheden, maar zij zijn beperkt in uitvoeringsmogelijkheden door gebrek aan financiële middelen en menskracht.

Hoewel het niet binnen de concessie valt, hebben veel stakeholders nadrukkelijk opgemerkt dat de grootste problemen zich voordoen bij het ontvangen van post van buiten de eilanden, met name uit Nederland.

Ook is duidelijk geworden dat de invloed van afhandelaars (luchtvaartmaatschappijen, screeners en douane) op het postverzendingsproces zeer beperkt is. Dit deel van het postdienstverleningsproces verloopt goed en lijkt niet de oorzaak van eventuele vertragingen te zijn. De stakeholders wijzen het ontbreken van de nodige randvoorwaarden en het interne proces bij FXDC als grootste invloedsfactoren aan.

4.2 CUSTOMER SURVEY

A. METHODIEK

De customer survey maakt onderdeel uit van het kwantitatieve deel van het onderzoek, wat gebruikt is om een representatief beeld te kunnen geven van de belevingen en opvattingen van particulieren en bedrijven over de kwaliteit van de postdienstverlening in Caribisch Nederland.

Om te beginnen is geïdentificeerd welke aspecten een rol spelen bij de beoordeling van de postdienstverlening en is het concept kwaliteit nader gespecificeerd:

- Er is onderscheid gemaakt in bedrijven en particulieren door aan de respondenten te vragen of ze de survey invullen als vertegenwoordiger van een bedrijf of als particulier.
- De mate waarin post verstuurd wordt en de aard van deze post (persoonlijke wenskaarten/brieven, zakelijke brieven, aangetekende brieven of pakketten) speelt een rol bij de beleving van de kwaliteit.
- Er is onderscheid gemaakt in 3 poststromen: binnen het eiland, tussen de eilanden en post van en naar een bestemming buiten Caribisch Nederland, waarbij alle vragen per poststroom zijn gesteld.
- Er zijn 5 kwaliteitsdimensies onderscheiden: betrouwbaarheid, overkomstduur, overkomstzekerheid, bezorgkwaliteit en klachtenprocedures.
- Om representativiteit te kunnen vaststellen zijn basis sociaaleconomische gegevens (waaronder buurt, geslacht en leeftijd) noodzakelijk.



Vervolgens is een digitale vragenlijst ontwikkeld. Om zoveel mogelijk respondenten te bereiken is er voor gekozen de vragenlijst aan te bieden in de 4 talen die gangbaar zijn op de eilanden: Nederlands, Papiamentu, Engels en Spaans. Er is een informatiecampagne opgezet om een zo groot mogelijk publiek op te roepen de vragenlijst in te vullen gedurende de uitvoeringsperiode (22 februari t/m 7 maart 2021). De informatiecampagne bestond uit:

- Het aanmaken van een directe URL voor de vragenlijst: www.BESpost.com
- Papiamentstalige radio spots, meerdere malen per dag gedurende de uitvoeringsweken, gepresenteerd op de Bonairiaanse radiozender Radio Live99 Fm.
- Nederlandstalige radio spots, meerdere malen per dag gedurende de uitvoeringsweken gepresenteerd op de Bonairiaanse radiozender Dolfijn FM.
- Meertalige persberichten (Papiamentu, Engels en Nederlands) in lokale kranten op Bonaire, Sint Eustatius en Saba.
- Meertalige advertenties (Papiamentu, Engels en Nederlands) op social media (Facebook, instagram) specifiek gericht op inwoners van Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

B. UITKOMSTEN

Respondenten

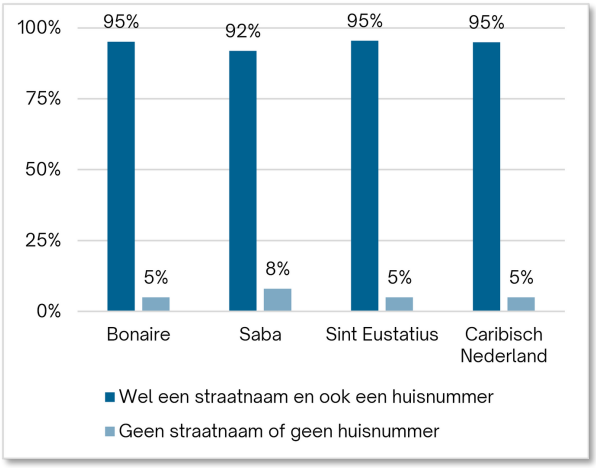
De vragenlijst is door 686 respondenten ingevuld en kan beschouwd worden als representatief voor Caribisch Nederland. Meer informatie over de achtergrond van de respondenten en de benadering van representativiteit is terug te vinden in bijlage 3.

Randvoorwaarden postbezorging

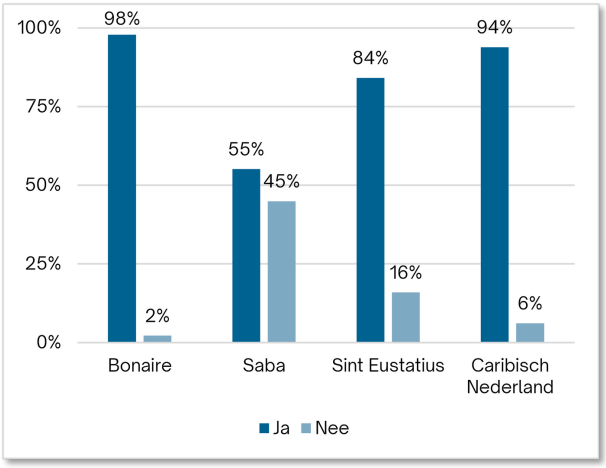
Voorafgaand aan het onderzoek is met de opdrachtgever en de huidige concessiehouder bekeken welke factoren van invloed zijn of kunnen zijn op de kwaliteit van de postbezorging en zijn twee randvoorwaarden benoemd: het hebben van een straatnaam en huisnummer en het beschikken over een (toegankelijke) brievenbus,

De overgrote meerderheid (95%) van de respondenten geeft aan dat ze een straatnaam en huisnummer hebben. Er zijn kleine verschillen tussen de eilanden, op Saba geven iets meer mensen aan dat ze geen adres of huisnummer hebben.

Tabel 2: aanwezigheid straatnaam en huisnummer



Tabel 3: aanwezigheid brievenbus



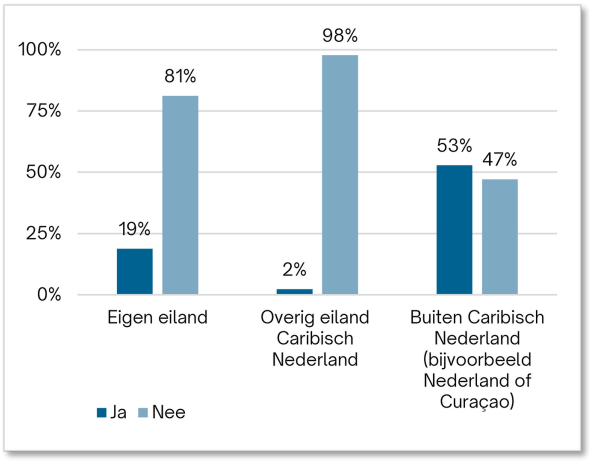
> *"De officiële straatnaam is niet bekend op het eiland. Er zijn veel officieuze adressen in gebruik"*
>
> *"Sommige mensen plakken het bouwnummer op hun brievenbus i.p.v. het huisnummer."*
>
> *"Straat en huisnummer zijn allebei goed zichtbaar en toch komt andermans post in mijn brievenbus."*

Van alle respondenten in Caribisch Nederland heeft 6% geen brievenbus. Op Bonaire heeft slechts 2% geen brievenbus, op Saba is dat 45% en op Sint Eustatius 16%. Over het algemeen beschouwen mensen hun brievenbus als toegankelijk. Honden vormen bij een klein gedeelte (1%) een mogelijke belemmering. Daarnaast merken enkele respondenten op dat niet de brievenbus het probleem is, maar de postbode die niet uit de auto zou willen stappen.

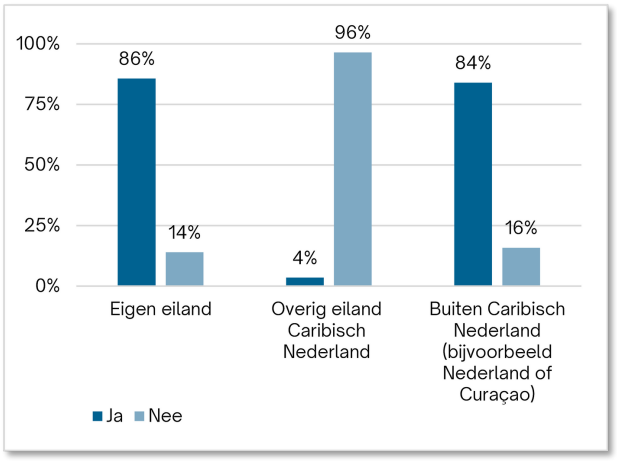
Verzend- en ontvangstgedrag

Wat opvalt is dat door mensen meer post wordt ontvangen dan verstuurd. De meeste post wordt ontvangen vanaf het eiland waar men woonachtig is (86%) of vanuit een land buiten Caribisch Nederland (84%). Slechts 3% van de ontvangen post is afkomstig van een ander eiland binnen Caribisch Nederland. Post versturen gebeurt meestal naar een land buiten Caribisch Nederland: 53% van de respondenten heeft het afgelopen jaar post verstuurd naar bijvoorbeeld Nederland of Curaçao. Daarnaast heeft 19% van de respondenten post verstuurd naar een adres op het eigen eiland en 2% naar een ander eiland binnen Caribisch Nederland.

Tabel 4: bestemming verzonden post

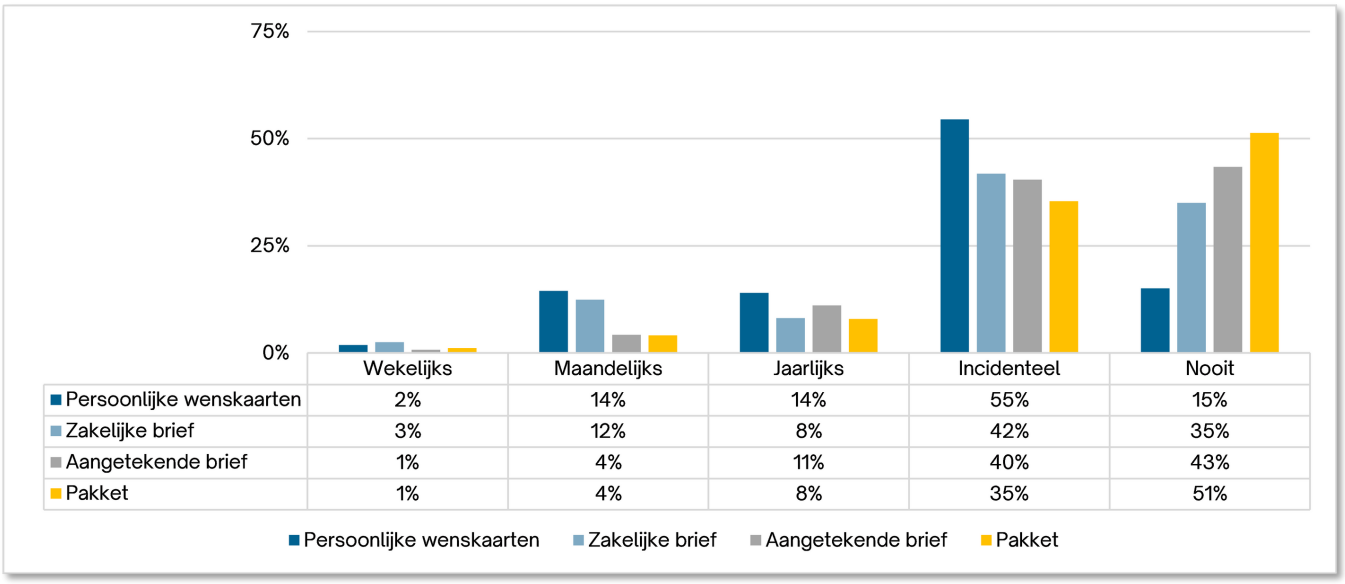


Tabel 5: afkomst ontvangen post



Aan de respondenten is ook de vraag voorgelegd welk type post ze ontvangen en versturen en met welke frequentie. De meeste postproducten worden incidenteel (zonder regelmaat, bij gelegenheid) verzonden; het gaat dan voornamelijk om persoonlijke wenskaarten (55%), zakelijke brieven (42%), aangetekende brieven (40%) en pakketten (35%).

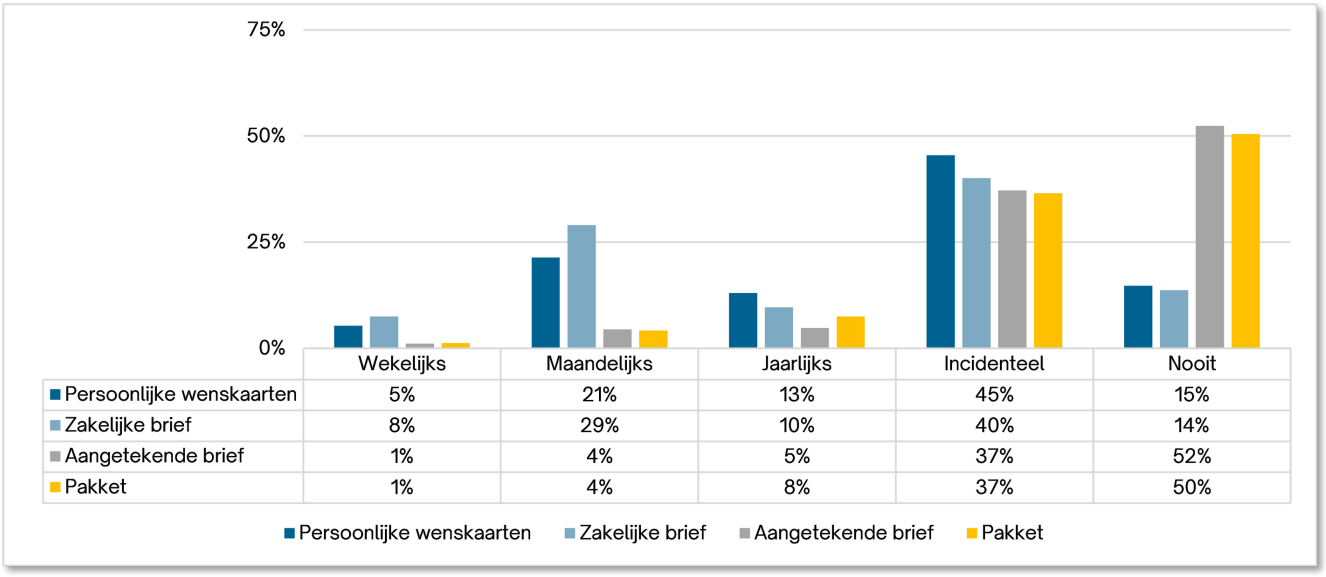
Tabel 6: aard en frequentie verzonden post



	Wekelijks	Maandelijks	Jaarlijks	Incidenteel	Nooit
Persoonlijke wenskaarten	2%	14%	14%	55%	15%
Zakelijke brief	3%	12%	8%	42%	35%
Aangetekende brief	1%	4%	11%	40%	43%
Pakket	1%	4%	8%	35%	51%

Voor wat betreft het ontvangen van post geldt ook dat de meeste producten incidenteel ontvangen worden: persoonlijke wenskaarten (45%), zakelijke brieven (40%), aangetekende brieven (37%) en pakketten (37%).

Tabel 7: aard en frequentie ontvangen post

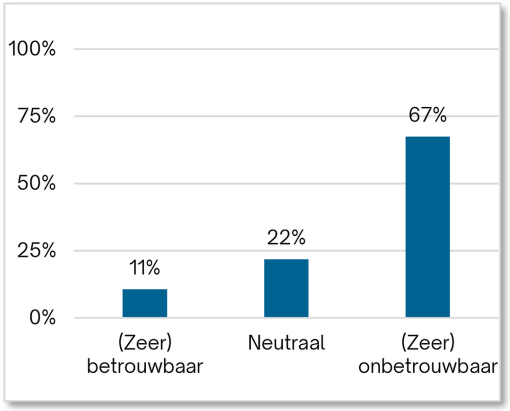


	Wekelijks	Maandelijks	Jaarlijks	Incidenteel	Nooit
Persoonlijke wenskaarten	5%	21%	13%	45%	15%
Zakelijke brief	8%	29%	10%	40%	14%
Aangetekende brief	1%	4%	5%	37%	52%
Pakket	1%	4%	8%	37%	50%

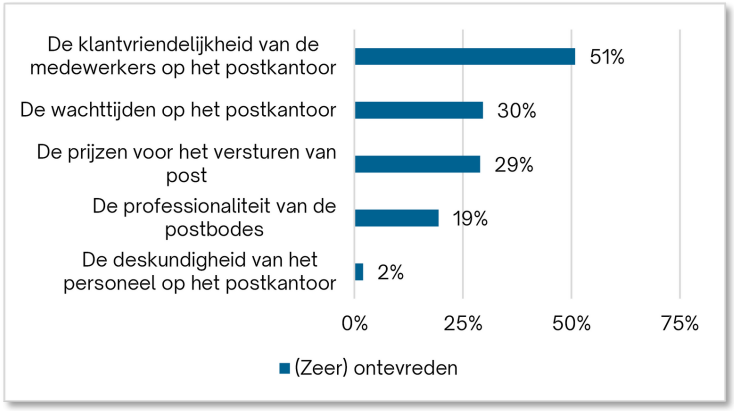
Kwaliteitsdimensies postdienstverleningsproces

In het kader van een goede postdienstverlening spelen verschillende kwaliteitsdimensies een rol. In dit onderzoek is gekeken naar: betrouwbaarheid, beschikbaarheid publieke brievenbussen, ophaal- en bezorg frequentie, overkomstduur, overkomstzekerheid, bezorgkwaliteit, operationele kwaliteit.

Tabel 8: ervaring betrouwbaarheid postdienstverlening

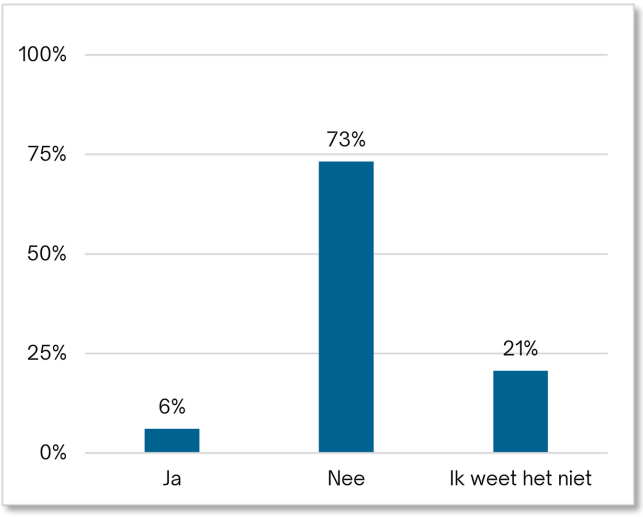


Tabel 9: specificatie ontevredenheid postdienstverlening

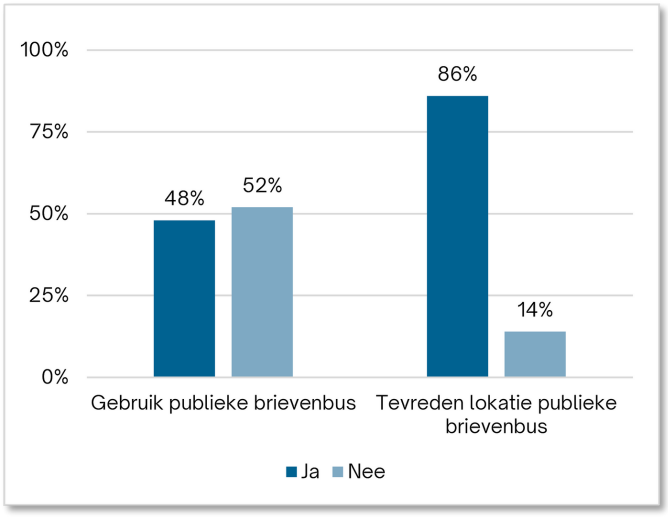


Op alle drie de eilanden zijn publieke brievenbussen aanwezig, in ieder geval bij het postkantoor. Op Sint Eustatius zijn daarnaast nog twee brievenbussen beschikbaar, op Bonaire zijn (inclusief de brievenbus bij het postkantoor) nog zes publieke brievenbussen. In de aanvullende opmerkingen in de survey wordt meerdere keren benoemd dat deze publieke brievenbussen voornamelijk door toeristen gebruikt worden. In de customer survey is ook aan de respondenten gevraagd of er een publieke brievenbus in hun buurt is en of ze er gebruik van maken.

Tabel 10: bekendheid met publieke brievenbussen



Tabel 11: gebruik en tevredenheid publieke brievenbussen

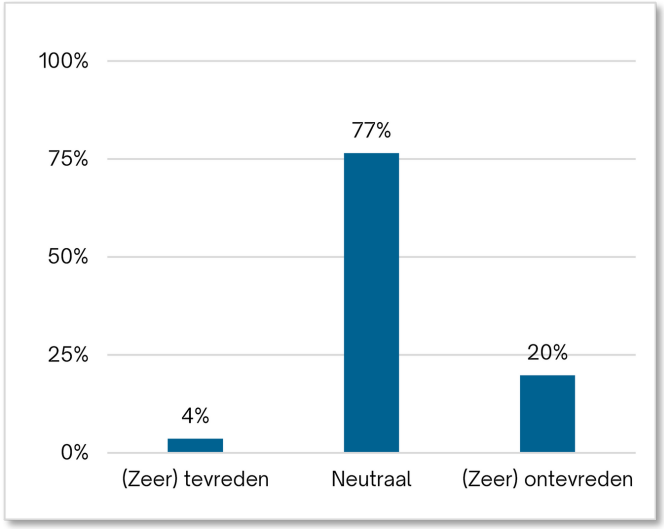


Opvalt dat bijna driekwart (73%) van de respondenten aangeeft geen publieke brievenbus in de buurt te hebben, bij 6% van de respondenten is dat wel het geval en 21% geeft aan niet te weten of er een publieke brievenbus is.

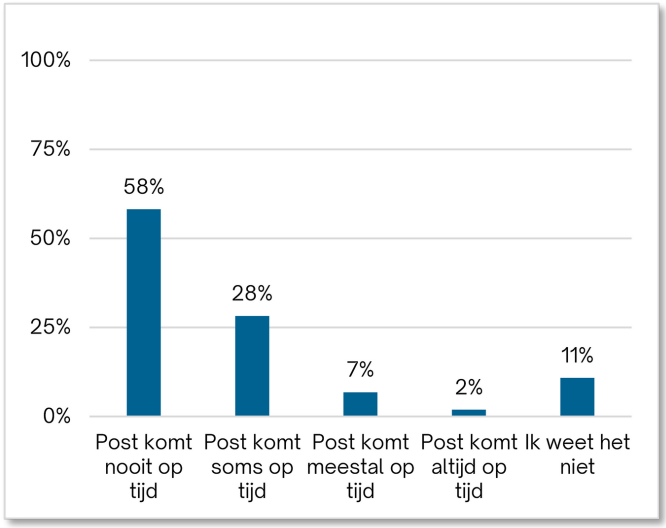
> *"Er hangt er 1 bij de supermarkt. Prettig locatie aangezien ik daar toch enkele keren per week kom."*
>
> *"Er is bij mijn weten maar 1 brievenbus, bij het postkantoor."*
>
> *"Don't know of any operational boxes on the island of Statia."*
>
> *"Er is alleen een publieke brievenbus op postkantoor en geen zicht op hoe vaak die wordt leeggehaald."*

Van de respondenten die hebben aangegeven een publieke brievenbus in hun woonomgeving te hebben, maakt bijna de helft (48%) er ook daadwerkelijk gebruik van en een groot deel (86%) is ook tevreden over de locatie van de publieke brievenbus. Vervolgens is gevraagd in hoeverre de respondenten tevreden zijn over het aantal keren dat FXDC de publieke brievenbussen leegt. Ruim driekwart (77%) van de respondent oordeelt hier neutraal over, 20% is (zeer) ontevreden en 4% is (zeer) tevreden.

Tabel 12: tevredenheid frequentie legen publieke brievenbussen



Tabel 13: ervaring overkomsttijd post

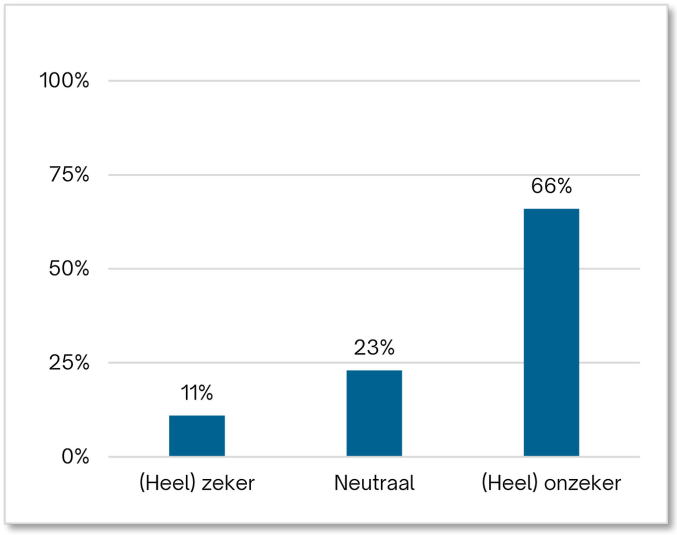


Kijkend naar de overkomstduur van de post blijkt er sprake van een grote mate van perceptie dat post er lang over doet. 58% van de respondenten merkt op dat post nooit op tijd wordt bezorgd, volgens 28% is dat soms wel het geval en slechts 9% heeft de ervaring dat post altijd op tijd is.

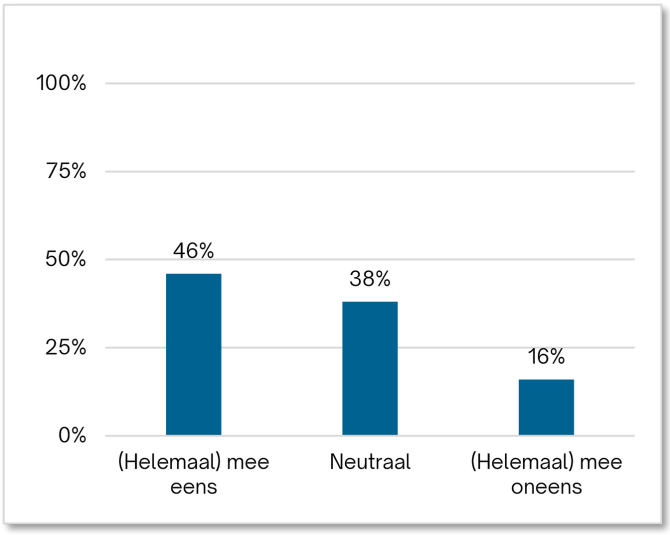
> *"Post komt in vlagen. Lang helemaal niets en dan een stapeltje."*
>
> *"Post van Bonaire is er met enkele dagen, maar vrijwel nooit met 1 dag. Post buiten BES duurt maanden en pakketjes komen nooit aan of misschien wel op het eiland, maar geen bericht om het op te halen. Ik durf geen pakketpost meer te sturen of belangrijke andere post."*

Behalve de ervaring dat post er lang over doet geven respondenten ook aan de ervaring te hebben dat post vaak niet aankomt of zoek raakt (zie tabel 14 en 15).

Tabel 14: ervaring overkomstzekerheid - post komt aan



Tabel 15: overkomstzekerheid - post raakt zoek



"Ik heb regelmatig pakketjes naar mijn kinderen gestuurd die zijn nooit aangekomen."

"Ik krijg aanmaningen voor aanslagen die ik nooit heb ontvangen."

"I never received my ATM-card and I am still waiting for a Christmas card from the US."

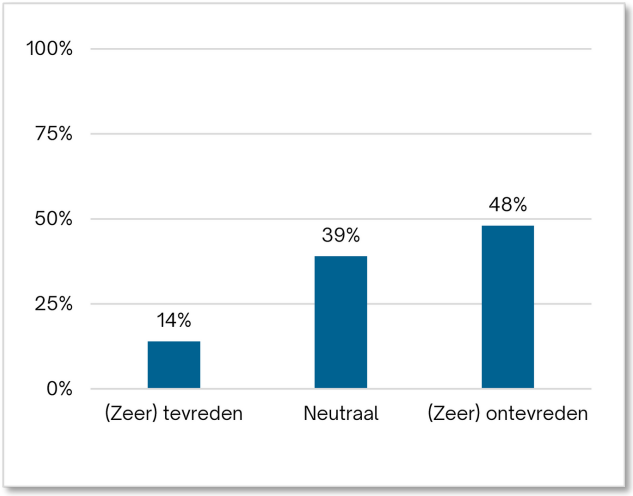
"Ik denk dat uiteindelijk alles wel aankomt, maar ik weet het niet van post die ik niet krijg."

"Wat ik verstuur komt wel nog steeds goed over."

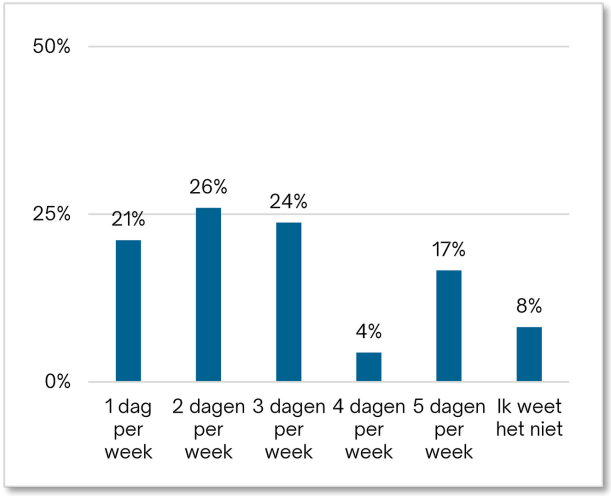
"The problem is Bonaire! When post is send to Saba, logistically it flies via there, the postworkers do not process it good."

Bijna de helft (48%) van de respondenten is (zeer) ontevreden over de bezorgfrequentie van de post, 39% is neutraal en 14% is (zeer) tevreden over de bezorgfrequentie (zie tabel 16 en 17).

Tabel 16: ervaring bezorgfrequentie



Tabel 17: gewenste aantal bezorgdagen



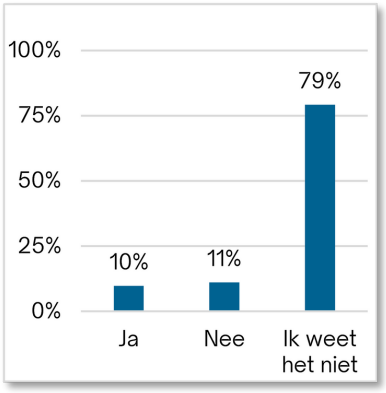
Behalve de ervaring met de huidige bezorgfrequentie is ook aan de respondenten gevraagd hoeveel bezorgdagen per week voor hen acceptabel is. Ongeveer en kwart (24%) geeft 3 dagen aan als acceptabel, voor 26% van de respondenten is 2 dagen acceptabel en 17% vindt dat elke (weekdag) oftewel 5 dagen post bezorgd zou moeten worden. Duidelijk is dat een

beperkt aantal bezorgdagen als acceptabel wordt gezien, maar dat respondenten wel graag duidelijkheid willen welke dagen dat dan zijn.

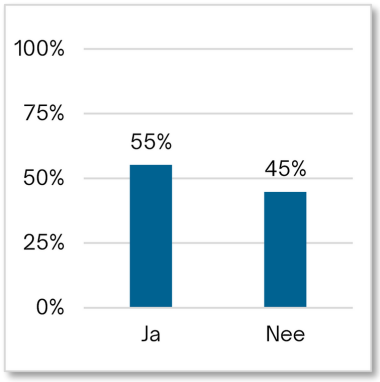
> *"Maar dan wel graag een vaste dag"*
>
> *"Maandag, woensdag en vrijdag."*
>
> *"When necessary."*

Het laatste kwaliteitsdomein wat in dit onderzoek is meegenomen is hoe door FXDC met eventuele klachten over de postdienstverlening wordt omgegaan. Uit de antwoorden in de customer survey blijkt dat de overgrote meerderheid (79%) van de respondenten niet weet of er een klacht ingediend kan worden en 11% zegt dat die mogelijkheid er niet is (zie tabel 18, 19 en 20).

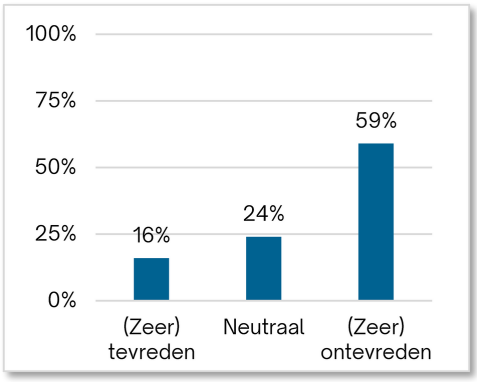
Tabel 18: bekendheid klachtenprocedure



Tabel 19: gebruik gemaakt van klachtenprocedure



Tabel 20: tevredenheid afhandeling klacht



Van de respondenten die hebben aangegeven dat er volgens hun wel een mogelijkheid is om een klacht in te dienen (n=67), heeft ongeveer de helft (55%) ook daadwerkelijk een klacht ingediend. Van degenen die een klacht hebben ingediend is de meerderheid (59%) (zeer) ontevreden over de afhandeling van de klacht.

> *"Remco van FXDC Bonaire heb ik wel eens een mail gestuurd als dingen niet fijn verliepen. Altijd nette afhandeling en terugkoppeling!"*
>
> *"Tot 2 keer toe klacht ingediend en beide keren werd gezegd dat het aan Curaçao moest liggen. Klacht over asociale rijgedrag van FXDC-postbodes lachen ze gewoon om."*
>
> *"They we're gonna check and call me back, never heard from them again."*

Tot slot zijn in de customer survey door de meeste respondenten veel aanvullende opmerkingen gemaakt over de beleving van de kwaliteit van de post dienstverlening. Deze kwalitatieve informatie is geordend per eiland en per thema en als bijlage 4 van deze rapportage toegevoegd.

4.3 TRACK & TRACE ONDERZOEK

A. METHODIEK

In dit kwantitatieve deel van het onderzoek zijn grote aantallen brieven en pakketten verstuurd en is het postproces gevolgd om vast te kunnen stellen of de post aankomt en hoe lang de post er over doet om van verzender bij ontvanger aan te komen. In de oorspronkelijke opzet was het de bedoeling het track & trace onderzoek op Bonaire, Sint Eustatius en Saba uit te zetten. De COVID-19 maatregelen hebben echter door zeer beperkte vliegverbindingen een dusdanig grote invloed op de overtocht van post naar Saba en Sint Eustatius dat de uitkomsten niet representatief zijn voor de reguliere situatie. Om die reden is in onderling overleg met opdrachtgever Ministerie EZK afgesproken het track & trace onderzoek alleen op



Bonaire uit te voeren en de uitkomsten uit de andere onderzoeksonderdelen te gebruiken voor de analyse van de kwaliteit van de postdienstverlening op Saba en Sint Eustatius.

Voor het selecteren van de respondenten zijn twee representatieve steekproeven getrokken, één vanuit alle actieve bedrijven bekend bij de Kamer van Koophandel en één vanuit alle adressen die bij Bureau Bevolking zijn geregistreerd. Voor het traceren van de post is gebruik gemaakt van QR-codes. Een gedetailleerde verantwoording van de onderzoeksmethodiek gebruikt bij dit onderdeel is terug te vinden in bijlage 5.

B. UITKOMSTEN

Van de verstuurde pakketten en brieven is bijgehouden of ze zijn aangekomen, hoe lang de post er over heeft gedaan en de geografische spreiding van de reacties is getoetst.

Aankomstzekerheid

Niet alle testpost heeft de bestemming bereikt, 10% is als onbestelbaar geretourneerd naar het postkantoor.

Tabel 21: overzicht onbestelbare testpost

	PARTICULIEREN		BEDRIJVEN	TOTAAL	
	Brieven	Pakketten	Brieven	#	%
POST RETOUR	168	1	44	213	10.2%
TOTAAL VERZONDEN POST	1282	49	551	1882	89.8%

FXDC stempelt alle onbestelbare post met de reden van niet bezorgen. Er worden 5 soorten motieven onderscheiden: onvolledig adres, geen brievenbus, huisnummer bestaat niet, honden en overige. Bij 51% van de onbestelbare post lag de reden voor niet bezorgen bij een onvolledig adres, bij 44% was het ontbreken van een brievenbus de oorzaak (zie tabel 22).



Tabel 22: overzicht motief niet bezorgen testpost

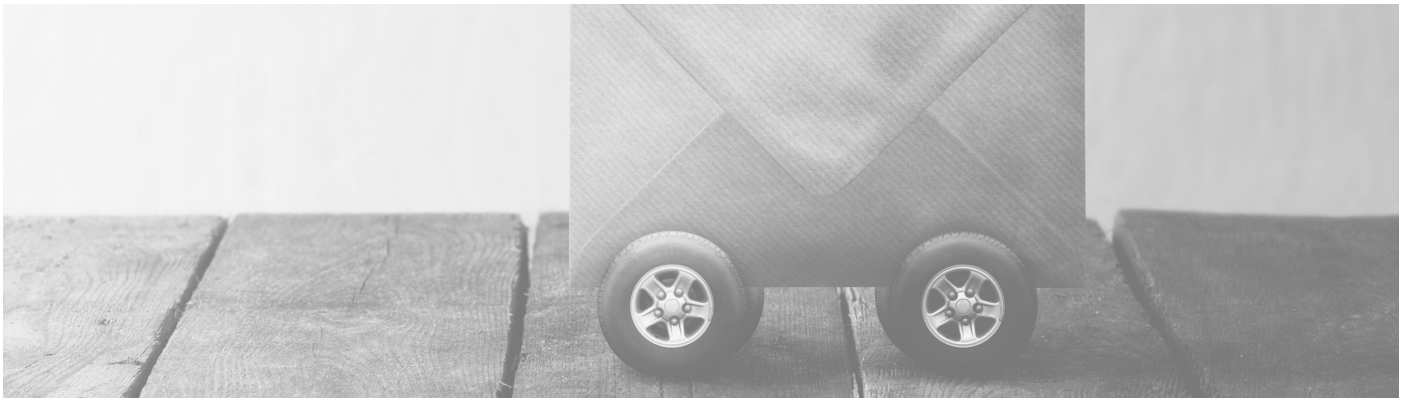
MOTIEF VOOR NIET BEZORGEN	BRIEVEN	PAKKETTEN	TOTAAL
Onvolledig adres	29	0	29
Geen brievenbus	93	1	94
Huisnummer bestaat niet	79	0	79
Hond	4	0	4
Overige	7	0	7
TOTAAL	**212**	**1**	**213**

Overkomstduur

Van alle gescande testpost is berekend hoe lang de post erover gedaan heeft om op de plek van bestemming aan te komen. Dat is gedaan door het aantal dagen te tellen tussen de verzenddag (opgenomen in de QR-code) en de door de respondent aangegeven dag van ontvangst, waarbij een eventuele correctie is toegepast indien de respondent niet elke dag de brievenbus leegt. Van alle verzonden testpost is 50% binnen de in de concessie gestelde overkomsttijd bezorgd en 86% binnen de gestelde tijd of met maximaal 1 dag vertraging.

Tabel 23: overkomstduur testpost

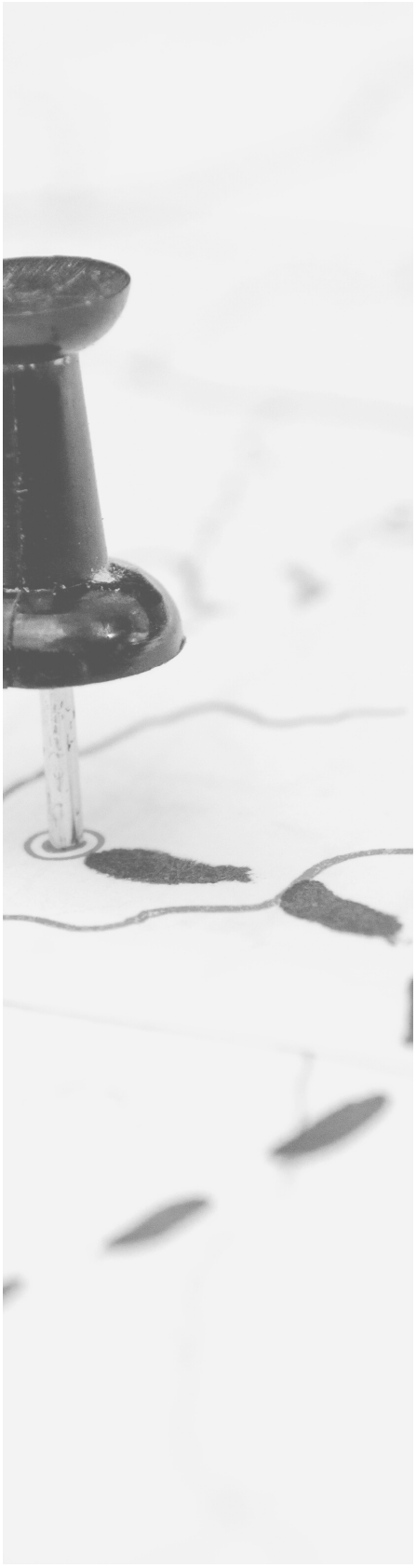
UITKOMSTEN	
Binnen de concessie	66
+ 1 dag	47
+ 2 dagen	9
+ 3 dagen	6
Meer dan 3 dagen	4
TOTAAL	**132**
% BINNEN CONCESSIE	**50%**
% BINNEN CONCESSIE+1	**86%**



5. ANALYSE UITKOMSTEN

A. Service Blueprints

> *Een Service Blueprint maakt inzichtelijk hoe de customer experience van een organisatie tot stand komt, voor alle kanalen en contactmomenten. Het laat zowel de gebruikerservaring (front stage) én de operatie en processen (back stage) zien.*



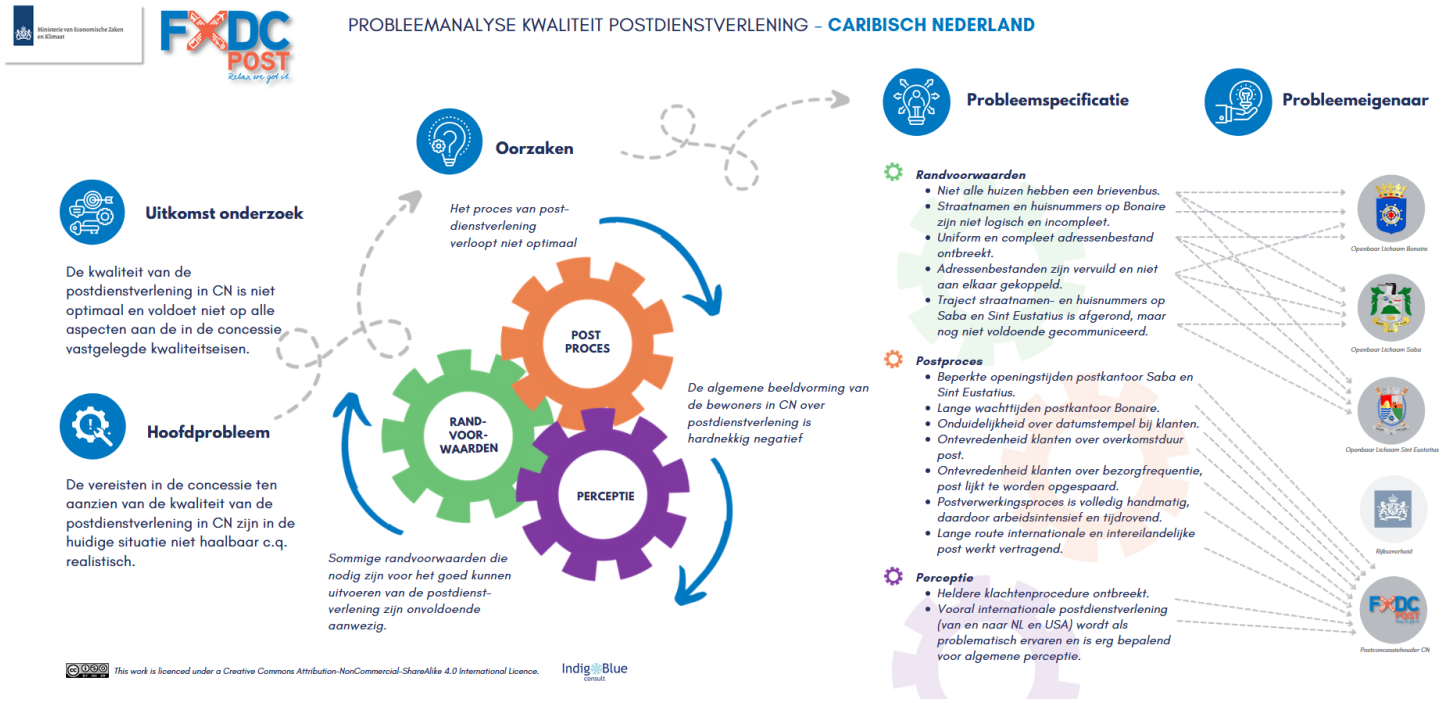
Alle kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksresultaten zijn geanalyseerd en gebruikt om het totale proces van de postdienstverlening in Caribisch Nederland, vanuit de ervaring en beleving van stakeholders en klanten, in beeld te brengen. Daarvoor is gebruik gemaakt van de Service Blueprint methode, in combinatie met Customer Journey Map. Dit zijn methodes die gebruikt kunnen worden om complexe processen inzichtelijk te maken. In een diagram is zichtbaar gemaakt welke 'reis' post binnen Caribisch Nederland maakt en is per onderdeel in het proces in kaart gebracht hoe verschillende stakeholders het ervaren, wat goed gaat en welke pijnpunten er zijn, inclusief aanbevelingen voor verbeteringen. Er zijn twee Service Blueprints uitgewerkt, een voor eilandelijke postdienst-verlening en een voor intereilandelijke postdienstverlening.

De Service Blueprints (zie bijlage 6) zijn, samen met de gedetailleerde uitkomsten uit de verschillende onderzoeksonderdelen, vervolgens als basis gebruikt voor de probleemanalyse.

B. PROBLEEMANALYSE

Uit alle uitgevoerde deelonderzoeken (diepte-interviews, customer survey en track & trace onderzoek) komt naar voren dat de kwaliteit van de postdienstverlening in Caribisch Nederland op dit moment niet optimaal is en er niet op alle aspecten aan de in de concessie vastgelegde kwaliteitseisen wordt voldaan.

Tabel 24: schematische weergave probleemanalyse



De in de concessie vastgelegde vereisten ten aanzien van de kwaliteit van de postdienstverlening zijn op dit moment niet volledig realiseerbaar. Samengevat liggen daar drie oorzaken aan ten grondslag: het ontbreken van de benodigde randvoorwaarden, een niet optimaal postproces en een hardnekkig negatieve perceptie over postdienstverlening bij klanten. Niet alle randvoorwaarden die nodig zijn om de postdienstverlening goed uit te kunnen voeren zijn aanwezig. Het gaat dan vooral om ontbreken van straatnamen en de onlogische volgorde, dubbeling of het ontbreken van huisnummers. Op Sint Eustatius en Saba is een traject om te komen tot nieuwe straatnamen en kloppende huisnummers zowel administratief als qua plaatsing van straatnaamborden afgerond. Echter niet iedereen is hiervan op de hoogte en de nieuwe straatnamen en huisnummers zijn nog niet door iedereen eigen gemaakt. Op Bonaire is het traject van straatnamen en huisnummering in drie wijken administratief afgerond: Belnem, Nikiboko en Tera Kora. Binnenkort worden

straatnaamborden geplaatst en zal gestart worden met een communicatiecampagne voor de bewoners van deze wijken. Ook zijn er inmiddels duidelijke richtlijnen vastgesteld voor het toekennen van een adres bij het aanvragen van een bouwvergunning en zijn er afspraken gemaakt met WEB over de koppeling van het juiste adres aan nieuwe aansluitingen. Het goed in kaart brengen van de eerste drie wijken heeft de nodige hobbels gekend, onduidelijk is hoeveel tijd er nodig is om de overige wijken op Bonaire af te ronden. In een aantal bestaande wijken, waaronder Antriol en Mexico, zijn oude verkavelingsplannen zonder straatnamen waardoor postbezorging erg ingewikkeld is. Een digitale kaart staat ook al lang op de agenda van het Openbaar Lichaam op Bonaire, maar kan pas geconcretiseerd worden als het straatnamen en huisnummeringstraject volledig is afgerond. Ook het feit dat niet alle huizen een brievenbus hebben belemmert de postbezorging.

Behalve het niet in orde zijn van benodigde randvoorwaarden is duidelijk dat zich problemen voordoen bij verschillende onderdelen van het postproces. Het postverwerkingsproces in Caribisch Nederland is volledig handmatig en daardoor erg arbeidsintensief en tijdrovend. Er is ontevredenheid over de serviceverlening op de postkantoren op alle eilanden, variërend van beperkte openingstijden (Saba en Sint Eustatius) en lange wachttijden op Bonaire. Als grootste probleem ervaren klanten de onbetrouwbaarheid van de post: post komt in hun beleving niet of veel te laat aan. Duidelijk is dat ontevredenheid sterk gekoppeld is aan internationale / intereilandelijke post, maar deze ontevredenheid werkt door in een algehele negatieve perceptie. Het ontbreken van postcodes maakt het moeilijk tot onmogelijk om internationale post te ontvangen. Caribisch Nederland wordt zonder postcode als bestemming vaak niet herkend waardoor post zijn bestemming niet bereikt en online internationale postbestellingen niet mogelijk zijn. Ook intereilandelijke post legt nu een lange route af met één of meer tussenstops op Curaçao, Bonaire of Sint-Maarten en doet er daardoor erg lang over. Grote klanten (waaronder banken en belastingdienst) constateren, vergelijkbaar met het track & trace onderzoek, dat tussen de 10 en 15% van de post niet bestelbaar is. Ze geven aan erg afhankelijk te zijn van de kwaliteit van de postbezorging omdat het indirect ook van invloed is op de beleving van hun eigen dienstverlening.

C. FOCUSGROEPEN

Om te toetsen of deze geconstateerde problemen herkend worden door de betrokken stakeholders, en met hen verder te praten over prioriteiten en oplossingsrichtingen, zijn er op 24 juni 2021 twee (digitale) focusgroepen georganiseerd. De eerste focusgroep was met verschillende vertegenwoordigers van de postconcessiehouder FXDC, gericht op bespreken van de procesmatige problemen. In de tweede focusgroep stonden de randvoorwaardelijke problemen centraal en is met een brede groep stakeholders, inclusief FXDC, gebrainstormd over prioriteiten en oplossingsrichtingen. In bijlage 7 is een overzicht weergegeven van alle deelnemers aan de focusgroepen. Helaas lukte het, door verschillende omstandigheden, uiteindelijk niet alle relevante stakeholders om bij de focusgroep over randvoorwaarden aanwezig te zijn. Daar is een praktische oplossing voor gezocht door met betreffende

personen de uitkomsten van de focusgroep terug te koppelen en hen via email of een persoonlijk gesprek de kans te geven alsnog input te geven.

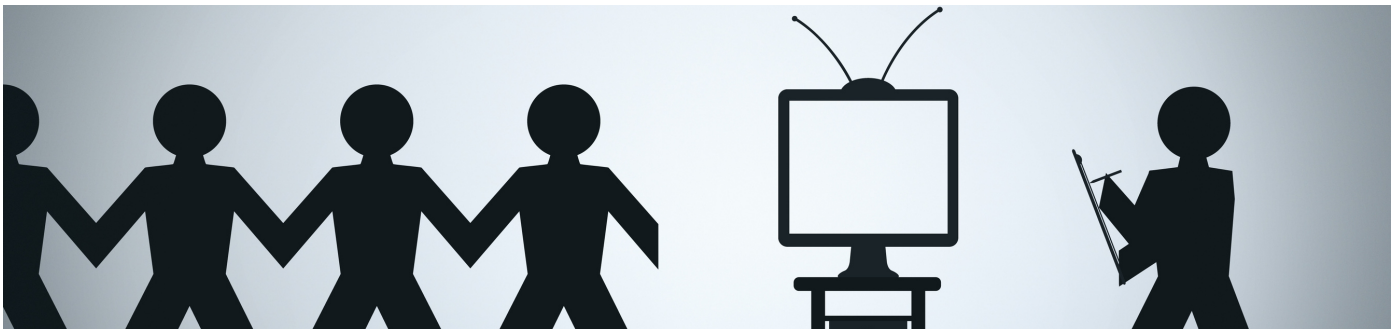
In beide focusgroepen zijn de deelnemers drie vragen voorgelegd:

1. Als de doelstelling is het invullen van randvoorwaarden/het verbeteren van het proces, om de kwaliteit van de postdienstverlening binnen Caribisch Nederland te verbeteren, wat verdient dan de meeste prioriteit?
2. Wat is er op de korte en de lange termijn nodig om deze oplossingen mogelijk te maken?
3. Wie kan aangemerkt worden als probleemeigenaar?

Ten aanzien van het proces is met FXDC vooral gekeken naar oplossingsrichtingen waar ze zelf het voortouw in kunnen nemen en geïnventariseerd welke quick wins mogelijk zijn, onder andere op het gebied van automatisering. FXDC heeft onlangs geïnvesteerd in IT en trainingen op het gebied van communicatie en klantvriendelijkheid. Dat heeft tot aantoonbare verbetering van de (beleving) van de baliefunctie geleid. Automatiserings-mogelijkheden in de postverwerking zijn echter door de kleinschaligheid beperkt. Sorteermachines zijn kostbaar en het lijkt niet mogelijk hierin return on investment te behalen. Er is geen feasability study uitgevoerd, maar FXDC is terughoudend met investeringen op dit vlak. Hoewel post op de Caribische eilanden ook in de toekomst een functie zal behouden, zal de omvang van de post dienstverlening net als elders in de wereld door de groei van digitaal verkeer afnemen.

Wel is duidelijk dat er op het gebied van perceptie belangrijke winst te behalen valt. FXDC wil hiervoor graag een communicatiecampagne ontwikkelen, maar geeft aan daar externe kennis en deskundigheid bij nodig te zullen hebben. Voor wat betreft de serviceverlening op de kleinere eilanden Saba en Sint Eustatius merkt FXDC op dat de gesignaleerde problemen voornamelijk met COVID te maken hebben. Er zijn inmiddels initiatieven genomen om de openingstijden van de postkantoren op beide eilanden uit te breiden.

Ook in de tweede focusgroep over randvoorwaarden was onder de stakeholders veel herkenning bij de gesignaleerde problemen. Alle aanwezigen geven aan dat de belangrijkste randvoorwaardelijke problemen sterk met elkaar samenhangen: het ontbreken van goede uniforme adressering en het gebrek aan een centraal adressenbestand.



Dit is geen nieuw probleem, maar speelt al jaren. Hoewel er diverse initiatieven zijn genomen om tot een oplossing te komen is dat tot op heden niet succesvol geweest. Alle stakeholders onderschrijven samenwerking en een duidelijke trekker als de belangrijkste factor om het nu wel te laten lukken. Als tweede prioriteit is een communicatiecampagne benoemd, om burgers goed te informeren over het gebruik van het juiste adres, het belang van het doorgeven van een adreswijziging bij verhuizing en de noodzaak om een eigen brievenbus te hebben.

Door consumentenorganisatie UNKOBON is een kortetermijnoplossing voor de internationale en intereilandelijke post voorgedragen in de vorm van het introduceren van drie eilandenpostcodes, een voor Bonaire, een voor Sint Eustatius en een voor Saba. Hoewel de internationale post geen onderdeel van de concessie uitmaakt kan hiermee wel een belangijke winst op het gebied van de perceptie behaald worden.

OLB-Ruimtelijke Ordening heeft aangegeven dat met de huidige capaciteit nog minimaal drie jaar nodig is om het straatnamen- en huisnummerproces op Bonaire af te ronden. Een mogelijke oplossing om te versnellen zou het tijdelijk inzetten van extra personeel zijn. Als alle wijken in kaart zijn gebracht kan de digitale kaart geoptimaliseerd worden en gedeeld met kadaster, afdeling financiën en nutsbedrijven. Het uitwisselen van adressenbestanden en het terugmelden van adreswijzigingen door de verschillende overheidsafdelingen en belangrijke instanties wordt gezien als een mogelijke tussenoplossing voor het verbeteren van de basisadministratie. Omdat de meningen van de stakeholders verdeeld zijn of het inderdaad, vanuit privacy wetgeving, mogelijk is dat afdelingen onderling adressen uitwisselen, is hier verder onderzoek naar gedaan. Er is contact geweest met de Rijksdienst voor Identiteits-gegevens (RvIG) over de status kwaliteitsverbetering Persoonsinformatie Voorziening Nederlandse Antillen en Aruba (PIVA). In 2015 is op Bonaire een protocol getekend met relevante stakeholders om samenwerking in het kader van kwaliteits-verbetering mogelijk te maken en tegelijkertijd transparantie richting de burger over het gebruik van zijn gegevens te kunnen waarborgen. Een van de praktische onderdelen van deze overeenkomst was het realiseren van een IT functionaliteit om in beveiligde omgeving terugmelding van foute adresgegevens mogelijk te maken. Waar het tot nu toe aan ontbreekt zijn heldere procesafspraken hoe dit protocol uit te voeren. Het uitwisselen van adresgegeven met als doel te komen tot een betere basisadministratie is wel degelijk mogelijk.



6. CONCLUSIES

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvragen en worden de oplossingsrichtingen verder uitgewerkt.

6.1 ANTWOORD OP ONDERZOEKSVRAGEN

CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG

In hoeverre zijn de huidige vereisten die voortvloeien uit de postconcessie in de praktijk haalbaar c.q. realistisch in Caribisch Nederland en wat is de huidige kwaliteit van de uitvoering van de concessie.

UITKOMST



De huidige vereisten in de concessie ten aanzien van de kwaliteit van de postdienstverlening zijn niet haalbaar c.q. realistisch voor Caribisch Nederland.

2 HOOFD MOTIEVEN

- Ontbreken randvoorwaarden
- Proces postdienstverlening niet optimaal

DEELVRAGEN

1. In hoeverre voldoet de concessiehouder FXDC aan de vereisten van de concessie?
2. Wat zijn de voornaamste oorzaken voor het eventueel niet voldoen?
3. In welke mate zijn de gestelde concessievoorwaarden haalbaar c.q. realistisch?
4. Welke oplossingen zijn noodzakelijk voor het realiseren van de randvoorwaarden van de concessie?

DEELVRAAG 1

In hoeverre voldoet de concessiehouder FXDC aan de concessie?

FXDC voldoet op een aantal aspecten niet aan de concessie.



CONCESSIE VEREISTEN VERSUS REALITEIT

FREQUENTIE EN OVERKOMSTDUUR - 1

De concessiehouder haalt ten minste drie dagen per week poststukken op uit de voor het publiek bestemde brievenbussen.

Saba heeft geen publieke brievenbussen (behalve bij het postkantoor). Op Sint Eustatius zijn 3 publieke brievenbussen, op Bonaire 7, die worden dagelijks geleegd.

FREQUENTIE EN OVERKOMSTDUUR - 2

De concessiehouder voert ten minste drie dagen per week overal in Caribisch Nederland een bestelling uit

Op Bonaire geeft FXDC aan dagelijks te bezorgen. Het kwalitatief onderzoek onder particuliere en zakelijke klanten laat een ander beeld zien, in die zin dat in de beleving van klanten post opgespaard wordt en pas bezorgd wordt als er voldoende is voor een specifieke postroute. Op Saba wordt éénmaal per week post bezorgd, op Sint Eustatius dagelijks.

FREQUENTIE EN OVERKOMSTDUUR - 3

Postvervoer	Prestatie gedurende het eerste en het tweede jaar van de periode waarvoor de concessie is verleend	Prestatie gedurende het derde, vierde en vijfde jaar van de periode waarvoor de concessie is verleend	Prestatie gedurende de resterende periode van de concessie (vanaf vijf jaar)
Eilandelijk (binnen het eilandgebied)	85% D + 2E	90% D + 2E	96% D + 2E
Intereilandelijk (vervoer tussen de eilanden)	30% D + 3E 80% D + 4E	50% D + 3E 85% D + 4E	80% D + 3E 90% D + 4E

Uit het track & trace onderzoek blijkt dat 50% van de post op Bonaire binnen de in de concessie gestelde overkomstduur wordt bezorgd en 86% binnen de concessie gestelde overkomstduur +1 dag. Het kwalitatieve onderzoek bevestigt deze uitkomst, grote klanten geven in de diepte-interviews aan dat door hen aangeleverde bulkpost er te lang over doet, particulieren ervaren regelmatig een overkomsttijd binnen Bonaire van ongeveer een week.

Vanwege beperkingen door Covid-19 is de overkomstduur op Saba en Sint Eustatius niet onderzocht.

CONCESSIE VEREISTEN VERSUS REALITEIT

PUBLIEKE BRIEVENBUSSEN

De concessiehouder draagt er voor zorg dat er op elk van de eilanden voldoende voor het publiek bestemde brievenbussen zijn.

FXDC geeft aan dat publieke brievenbussen hoofdzakelijk door toeristen worden gebruikt en nauwelijks door de bewoners van de eilanden. Het kwalitatief onderzoek laat zien dat op Bonaire een beperkt aantal inwoners bekend is met het bestaan van publieke brievenbussen. Niet iedereen vertrouwt erop dat de publieke brievenbussen ook daadwerkelijk geleegd worden. Opvalt dat als mensen weten van een publieke brievenbus in hun buurt de kans dat ze hem gebruiken ook een stuk groter is.

POSTBUSSEN

De concessiehouder stelt op elk van de eilanden voldoende postbussen ter beschikking.

FXDC heeft op alle eilanden in voldoende postbussen voorzien voor personen of bedrijven die hun post op het postkantoor willen ontvangen.

DIENSTVERLENINGSPUNTEN

De concessiehouder heeft op elk van de eilanden ten minste één dienstverleningspunt voor het aanbieden van poststukken en voor het verrichten van de andere met de universele postdiensten samenhangende handelingen.

FXDC heeft op elk eiland een dienstverleningspunt. Uit het kwalitatieve onderzoek komen wel enkele verbeterpunten naar voren ten aanzien van openingstijden, service, wachttijden en parkeren.

CONCESSIE VEREISTEN VERSUS REALITEIT

ONBESTELBARE POST

De concessiehouder spant zich in om poststukken bij de geadresseerde te bestellen in gevallen waarin het poststuk onjuist of onvolledig is geadresseerd of waarin de geadresseerde niet beschikt over een brievenbus of postbus. De concessiehouder zendt onbestelbare zendingen zo spoedig mogelijk terug naar de afzender.

FXDC voldoet zo goed mogelijk aan deze concessie eis. Uit zowel het track & trace onderzoek als de kwalitatieve interviews blijkt dat het aandeel onbestelbare post behoorlijk hoog is. In het track & trace onderzoek is 11% van de verstuurde testpost als onbestelbaar teruggekomen, voornamelijk vanwege het ontbreken van een brievenbus (44%), ontraceerbare huisnummers (37%) of onvolledige adressen (14%).

BIJKOMENDE DIENSTEN

Bij de uitvoering van de universele postdiensten levert de concessiehouder in elk geval de volgende bijkomende diensten: registratie van poststukken bij postvervoer binnen CN en bijkomende diensten bij postvervoer van en naar gebieden buiten CN.

FXDC geeft alle lokale post binnen CN een dagstempel. Post uit het buitenland krijgt geen dag stempel van ontvangst op Bonaire. Post die via een Service Order aan de balie wordt afgegeven wordt geregistreerd. Registratie gebeurt op grond van datum/ bedrijf of dienst /tijdstip van aanleveren etc
Voor postvervoer van en naar gebieden buiten CN verzorgt FXDC noodzakelijke aanvullende diensten waaronder airtransport. Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat met name post ontvangen van buiten CN problemen ondervindt. Screeningsprocedures blijken weinig invloed op de overkomstduur te hebben.

POSTZEGELS

De concessiehouder geeft postzegels en postzegelafdrukken uit met een aanduiding waaruit blijkt dat de uitgegeven zegels en afdrukken bestemd zijn voor gebruik in Caribisch Nederland.

FXDC biedt postzegels aan en gebruikt stempels waarin duidelijk herkenbaar is dat het om eilanden van Caribisch Nederland gaat.

CONCESSIE VEREISTEN VERSUS REALITEIT

KLACHTEN

De concessiehouder beschikt over een voorziening voor de beantwoording van vragen en de behandeling van klachten. De concessiehouder registreert klachten en voorziet in een procedure voor de behandeling van klachten van afzenders en ontvangers over de door hem uitgevoerde universele postdiensten.

FXDC heeft geen vaste procedure voor de afhandeling van klachten. Klachten en de afhandeling ervan worden ook niet geregistreerd. In de customer survey geeft 79% van de respondenten aan niet te weten of het mogelijk is een klacht in te dienen. Veel respondenten die toch hun weg vinden met een klacht (60%) zijn niet tevreden over de afhandeling van de klacht. Een uitzondering hierop zijn klanten die een direct contact hebben met de marketingafdeling, uit de kwalitatieve uitkomsten van het onderzoek blijkt dat zij zich door deze afdeling serieus genomen voelen.

DEELVRAAG 2

Wat zijn de voornaamste oorzaken voor het eventueel niet voldoen?

De oorzaken hiervoor liggen in zowel randvoorwaardelijke als procesmatige sfeer.



RANDVOORWAARDEN

Straatnamen

Eenduidige naamgeving straten ontbreekt. Soms de naam van de buurt, soms meerdere namen voor een straat. Op St. Eustatius is dit traject afgerond, maar is het gebruik van de nieuwe straatnamen nog geen gemeengoed.

Huisnummers

Niet alle huizen hebben een huisnummer, soms hetzelfde huisnummer meerdere keren in een straat, verwarring kavelnummer en huisnummer, geen logisch volgorde van huisnummers in een straat.

Brievenbussen

Niet elk huis heeft een brievenbus, met name op Saba en St. Eustatius

Budget

Het ontwikkelen van een eenduidige (digitale) kaart met uniforme straatnamen en logische volgorde van unieke huisnummers staat op de prioriteitenlijst van OLB, maar het budget en de menskracht ontbreekt om dit in een kort tijdsbestek te doen.

Transportroute intereilandelijk postverkeer

De geografische situatie en kleinschaligheid (eilanden) maakt posttransport complex en kostbaar.

POSTPROCES FXDC

Organisatieontwikkelingsfase FXDC

FXDC is een sterk activiteit-georiënteerd bedrijf waardoor er in mindere mate sprake is van een proces- en systeembenadering.

Kleinschaligheid

Met name voor de kleine eilanden Saba en Sint Eustatius is het lastig kwaliteit te garanderen wanneer post als een exclusieve dienstverlening wordt benaderd.

Beperkte inzet technologie

Het postverwerkingsproces is nagenoeg volledig handmatig. De schaalgrootte beperkt de mogelijkheden om automatisering rendabel in te zetten

Kosten intereilandelijk transport

Voor FXDC zijn de kosten voor intereilandelijk transport hoog en kunnen moeilijk vast afspraken met vervoerders gemaakt worden.

DEELVRAAG 3

In welke mate zijn de gestelde concessie-voorwaarden haalbaar c.q. realistisch?

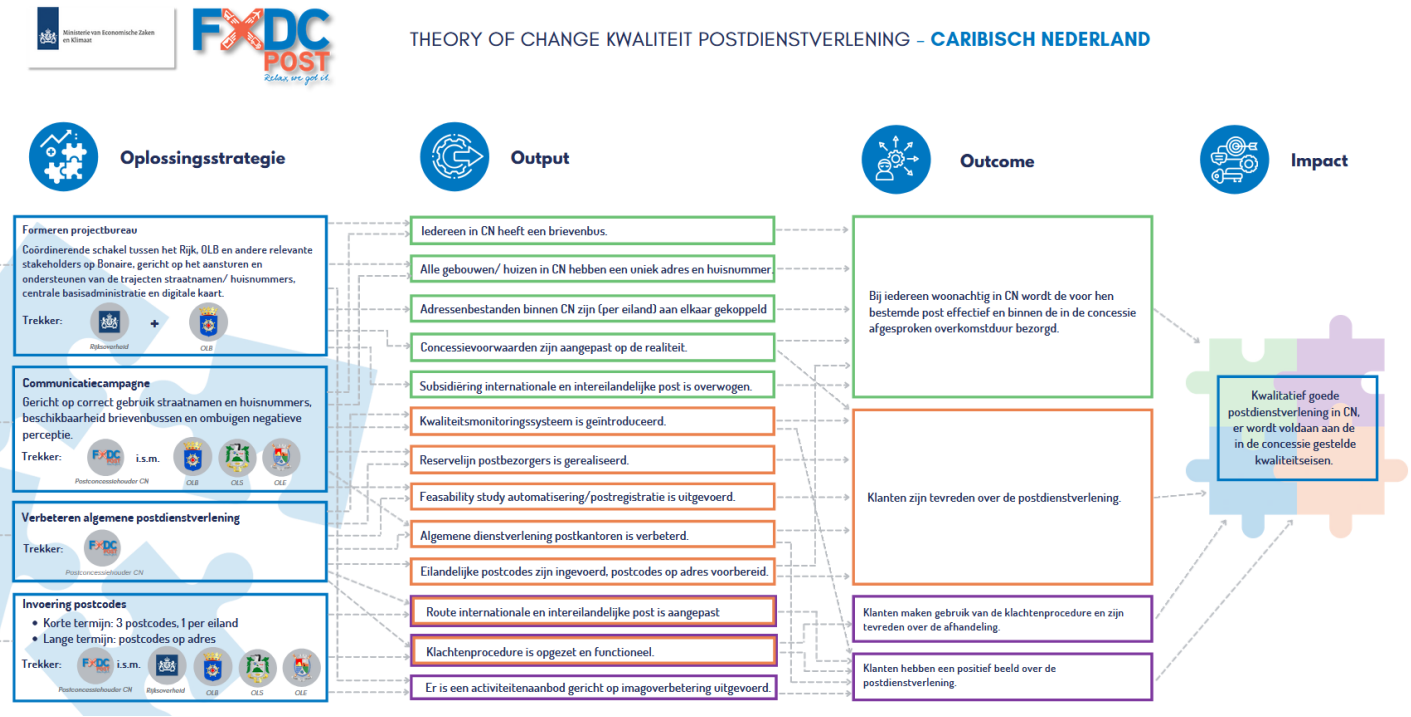
Rekeninghoudend met geografische ligging, kleinschaligheid en het niet op orde zijn van noodzakelijke randvoorwaarden zijn de gestelde eisen op dit moment niet realistisch.



6.2 OPLOSSINGSRICHTINGEN

De laatste onderzoeksvraag was oplossingsrichtingen te formuleren voor de in het onderzoek geconstateerde knelpunten en concrete aanbevelingen te geven over haalbaarheid van de oplossing, eventuele kosten, aan te geven welke partijen verantwoordelijk zijn of zouden moeten zijn voor het realiseren van de oplossing. Hiervoor is een Theory of Change uitgewerkt.

Tabel 25: Theory of Change kwaliteit postdienstverlening



De grootste prioriteit ligt bij het opzetten van een projectbureau. Het ontbreekt het Openbaar Lichaam Bonaire aan voldoende uitvoeringskracht in de organisatie om alle aan de voor de postdienstverlening benodigde randvoorwaarden tijdig tot uitvoering te brengen. Ook is er behoefte aan een duidelijke trekker om de vele stakeholders in het proces mee te nemen. Een projectbureau biedt bovendien de mogelijkheid om externe deskundigheid in te brengen die op dit moment niet beschikbaar is, niet alleen voor de invulling van rand-voorwaarden, maar mogelijk ook bij de ondersteuning van het proces bij FXDC en het realiseren van een omslag in de huidige negatieve perceptie over de postdienstverlening.

Met het formeren van een projectbureau voor twee jaar kan er meer samenhang, ondersteuning en sturing gegeven worden aan de noodzakelijke trajecten. Het projectbureau vormt de coördinerende schakel tussen de rijksoverheid, alle betrokken afdelingen binnen OLB en andere stakeholders. Het trekkerschap ligt bij voorkeur binnen de Rijksoverheid, waarbij het niet van belang wie dat is binnen het Rijk. De werkzaamheden van het projectbureau raken meerdere ministeries (in ieder geval BZK en EZK), voorop staat dat één partij het initiatief neemt en een samenspel tussen Rijk en OLB garandeert.

Bij de overige prioriteiten ligt het trekkerschap bij de concessiehouder FXDC. Op het gebied van het verbeteren van de algemene postdienstverlening heeft FXDC al wat stappen gezet onder andere in het verbeteren van de frontdesk-activiteiten en de geplande verbreding van openingstijden op de postkantoren van Sint Eustatius en Saba. Ook het doorontwikkelen van het klachtenformulier naar een heldere klachtenprocedure valt onder de noodzakelijke procesverbeteringen. Het realiseren van postcodes wordt niet alleen door FXDC maar ook door de consumentenbond als een belangrijke prioriteit gezien. Het invoeren van postcodes zou in twee stappen kunnen. Verwacht wordt dat met het invoeren van drie postcodes (voor elk eiland één), als kortetermijnoplossing, niet alleen bereikt wordt dat internationale en intereilandelijk post beter bezorgd kan worden, maar dat hier mee ook een positief effect op de algemene perceptie over de postdienstverlening kan worden bereikt. De invoering van postcodes per adres is pas mogelijk als de administratieve organisatie van adressen en huisnummers op orde is. Postcodes op adres vergroten de automatiseringsmogelijkheden, en zullen als zodanig in de haalbaarheidsstudie meegenomen dienen te worden.

De beoogde communicatiecampagne dient meerdere doelen. FXDC wordt hierbij als trekker gezien, maar wel met ondersteuning van het projectbureau en in samenwerking met de Openbare Lichamen. In de communicatiecampagne wordt aandacht besteed aan het verstrekken van informatie over het juiste gebruik van straatnamen en huisnummers, het belang van het hebben van een brievenbus en de betekenis daarvan voor de kwaliteit van de postdienstverlening.

6.3 REFLECTIE

A. ONTWIKKELING POSTDIENSTVERLENING

De rol die post vervult in de samenleving is aan het veranderen. Waar post lange tijd het belangrijkste kanaal voor informatieuitwisseling was wordt deze positie steeds meer door digitalisering ingehaald. Internet, email en mobiele telefoons zijn de belangrijkste communicatiemiddelen geworden, de hoofdfunctie van post verschuift richting het verzenden en ontvangen van pakketten. Hoewel trager dan in Nederland is deze ontwikkeling ook op de Caribisch Nederlandse eilanden zichtbaar. Voorlopig blijft post

echter een belangrijk communicatiemiddel voor de overheid en bedrijven om burgers / klanten op de eilanden te bereiken. De overheid is weliswaar onlangs gestart met het digitaal platform MijnCN, een online platform van overheidsdiensten in Caribisch Nederland om overheidszaken online te kunnen regelen. Het dienstenaanbod wat via MijnCN geregeld kan worden is echter nog beperkt tot Sociale Zaken en Belastingdienst. Over zaken als wegenbelasting, pensioenbrieven, bankzaken wordt voorlopig nog veel via reguliere post met burgers gecommuniceerd. Online zaken regelen is op de eilanden nog geen gemeengoed. Vergeleken met Nederland ligt de internetdichtheid op de eilanden ook lager. Het door CBS uitgevoerde onderzoek naar ICT gebruik In Caribisch Nederland [1] laat zien dat de internetdichtheid op de eilanden in 2017/2018 varieert tussen 80% (Sint Eustatius), 85% (Bonaire) en 89% (Saba). Ter vergeljking, met bijna 100% is Nederland koploper in Europa.[2]Op de eilanden maakt ongeveer de helft van de bevolking gebruik van internetbankieren, in Nederland ligt dit percentage op 84%. De algemene kenmerken van Small Island Developing States (SIDS) zijn hier van toepassing: kleinschaligheid, een eiland met bijbehorende beperkingen en uitdagingen voor wat betreft economie, geografie en mogelijkheden tot ontwikkeling. De uitdaging van complexiteit in SIDS ligt in de noodzaak van 'adaptive thinking', [3] De vraag die gesteld moet worden is niet 'hoe kunnen problemen opgelost worden', maar 'hoe dient er genavigeerd en meebewogen te worden richting de oplossing'. Daarmee ligt meteen de vinger op de zere plek voor de ontwikkeling van de kwaliteit van de postdienstverlening in Caribisch Nederland. Het randvoorwaardelijke proces loopt ondanks afspraken niet vanzelf en de vraag om een trekker wordt ondersteund door alle betrokken partijen en stakeholders. Een planmatige aanpak in de vorm van een projectbureau is nodig, maar zal alleen werken vanuit een adaptieve en organische benadering: bewustzijn van de complexiteit van een klein eiland, meebewegen met de actuele ontwikkelingen, kleine veranderingen waarderen, observeren en analyseren van bereikte resultaten en vooral aanpassen waar nodig.

B. ERVARINGEN ONDERZOEK

Dit onderzoek is uitgevoerd midden in de COVID-19 crisis. Geprobeerd is, binnen alle beperkingen die deze crisis met zich mee heeft gebracht, alle onderdelen zo goed mogelijk uit te voeren. Voor wat betreft de kwalitatieve interviews is dat heel goed gelukt omdat, met goed plannen en in achtneming van alle maatregelen, het mogelijk was een groot deel van de interviews face to face af te nemen. Het hebben van een lokale veldcoördinator (op Bonaire) is daarbij een belangrijke meerwaarde geweest. Dat geldt ook voor het voorbereiden en uitvoeren van de kwantitatieve onderzoeken. De COVID-19 situatie heeft wel tot een aanpassing in een van de kwantitatieve deelonderzoeken geleid, in die zin dat het track & trace onderzoek voor Saba en Sint Eustatius is komen te vervallen.

1. *Centraal Bureau voor de Statistiek, StatLine Caribisch Nederland; ICT gebruik van personen. Geraadpleegd op 5 juli 2021*
2. *Centraal Bureau voor de Statistiek (2020). ICT, kennis en economie 2020.*
3. *Everest-Phillips, M. (2014). Small, So Simple? Complexity in Small Island Developing States. UNDP Global Centre for Public Service UNDP*

Zoals in de rapportage ook is toegelicht, is deze keuze gemaakt omdat de postdienstverlening naar en vanaf deze twee eilanden in de COVID crisis zo beperkt is dat de uitkomsten op geen enkele manier representatief zouden zijn voor de reguliere postdienstverlening. In dit onderzoek is vanaf het begin bij alle contacten met stakeholders benadrukt dat het onderzoek gericht is op het realiseren van kwaliteitsverbetering postdienstverlening in zijn algemeenheid en dat er geen sprake is van een audit van het functioneren van FXDC. Het hele onderzoek is ook consistent vanuit dit perspectief benaderd. Dat heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de grote mate van samenwerkings-bereidheid bij zowel FXDC als andere stakeholders.

De vraag van de opdrachtgever was om zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek te doen. Hoewel misschien minder prominent in het onderzoeksrapport terug te lezen, zijn de kwalitatieve interviews waarmee het onderzoek is gestart van onschatbare waarde gebleken. Deze interviews hebben heel veel inzicht gegeven in alle factoren die bepalend zijn voor de kwaliteit van de postdienstverlening in Caribisch Nederland. De ervaringen en uitkomsten uit deze gesprekken zijn de basis geweest voor de verdere inhoudelijke invulling van het onderzoek, met name bij de ontwikkeling van, binnen de lokale context en realiteit passende, meetinstrumenten die voor het kwantitatieve onderzoek zijn gebruikt. Representativiteit is door de opdrachtgever als criterium voor de kwantitatieve onderzoeken genoemd. Vanzelfsprekend een belangrijk uitgangspunt bij het benoemen van onderzoeksresultaten, maar in de kleinschaligheid van de eilanden niet altijd even makkelijk realiseerbaar. Representatief onderzoek op de allerkleinste eilanden Saba en Sint Eustatius betekent dat een zeer groot gedeelte van de bevolking aan het onderzoek mee moet doen, wat bij dit type onderzoek niet realistisch is. Ook het trekken van een representatieve steekproef is, bij gebrek aan optimale databestanden, een uitdaging. Terugkijkend op dit onderzoek is het, dankzij de actualiteit van het thema en een uitgebreide communicatiecampagne, gelukt om bij de customer survey een groot aantal respondenten te bereiken. Daarmee kan het onderzoek op het niveau van Caribisch Nederland representatief genoemd worden.



Bij het tweede kwantitatieve deelonderzoek, dat door de COVID-19 situatie dus alleen op Bonaire is uitgevoerd, heeft een grote steekproef niet tot representatief resultaat geleid. Maar, vergeleken met eerder uitgevoerde onderzoeken is het wel gelukt een behoorlijke respons te bereiken, met vertegenwoordiging vanuit alle wijken. Gecombineerd met de uitkomsten uit de customer survey en de kwalitatieve gesprekken bieden de uitkomsten uit dit deelonderzoek daarom een goed inzicht in de realiteit van de postdienstverlening op dit moment.

De uitkomsten uit het onderzoek zijn tussentijds regelmatig getoetst met zowel de opdrachtgever (EZK), ACM, verantwoordelijke voor de algemene monitoring van de postconcessie, en de concessiehouder FXDC. Alle feedback is meegenomen en verwerkt in de eindrapportage. Een uitzondering hierop is de feedback van FXDC op de resultaten van het track & trace onderzoek. FXDC heeft aangegeven zich niet te herkennen in de uitkomsten voor de overkomstduur van de testpost. FXDC merkt op geen twijfels te hebben over de gehanteerde onderzoeksmethode, maar het vermoeden te hebben dat respondenten niet altijd eerlijk zijn geweest bij het beantwoorden van de vragen.

Het onderzoeksteam heeft naar aanleiding hiervan de uitkomsten nogmaals kritisch bekeken, een beperkt aantal (6) afwijkende respondenten uit het onderzoek verwijderd en de uitkomsten hierop aangepast. De onderzoeksdata hebben het onderzoeksteam geen aanleiding gegeven te twijfelen aan de uitkomsten. Het onderzoeksteam is bovendien van mening dat de uitkomsten uit het track & trace onderzoek coherent zijn met de bevindingen uit de customer survey en de kwalitatieve interviews.

Tot slot is een extra product aan het onderzoek toegevoegd, een videofilm over het postdienstverleningsproces op Bonaire. Met deze video is het gelukt helder in beeld te brengen op welke manier randvoorwaardelijke en procesmatige factoren een rol spelen in de postdienstverlening. Er zijn verschillen tussen de eilanden, maar door de COVID-19 situatie was het helaas niet mogelijk naar Saba en Sint Eustatius af te reizen voor het verzamelen van beeldmateriaal.

BIJLAGE 1: TOPIC LIST INTERVIEWS STAKEHOLDERS

Doel gesprekken:

- Verzamelen relevante informatie over de rol en ervaringen van alle stakeholders in het proces van postverzendingen bezorging in Caribisch Nederland.
- Compleet maken van de lijst van relevante stakeholders.
- Ontwikkelen actuele en passende Customer Survey Map, Stakeholder Map en Service Blue Print

Basis gesprekken:

Op basis van beschikbare informatie (via FXDC en aangeleverde documenten Min EZK) wordt een eerste aanzet gemaakt van het proces van post verzenden en ontvangen en de positie/rol van alle stakeholders. Dit concept proces wordt in de gesprekken gebruikt om scherper door te vragen naar de bevindingen en ervaringen van de stakeholders.

Topics/vragen:

- Wat is uw rol in het proces van postbezorging in CN. Licht zo gedetailleerd mogelijk toe.
- Ten aanzien van uw rol, wat gaat er goed en wat gaat er niet goed? Zo gedetailleerd mogelijk toelichten.
- Wat zou er volgen u anders of beter kunnen?
- Met het oog op het onderzoek en het zo concreet mogelijk in kaart willen brengen van de ervaringen van alle betrokkenen, wie zijn volgens u de belangrijkste stakeholders met wie we zeker een gesprek zouden moeten aangaan?

BIJLAGE 2: OVERZICHT GESPREKSPARTNERS DIEPTE-INTERVIEWS

ORGANISATIE	CONTACTPERSOON	FUNCTIE
FXDC	Nicole Merkies	Directeur
	Remco Pijpers	Marketing manager
	Bart Bergman	Financieel manager
	Jeta Patrick	Medewerker Sint Eustatius
	Nicole Marten	Medewerker Saba
Bonaire International Airport	Jaap Engel	Airport security manager
	Albertico Wanga	Airport security manager
DiviDivi Air	Chermaine Richie-Durand	Manager Curaçao
	Carola Zink	Manager Bonaire
Winair	Claudio Buncamper	Director customer services
OLB - afdeling Financiën	Nadeisha Sint Jago	Afdelingshoofd
OLB - afdeling Bevolking	Irma de Graaf	Afdelingshoofd
OLB - afdeling Ruimtelijke Ordening	Lionell Emerenciana	Afdelingshoofd
	Roland Rosario	Adviseur grondbeheer
RCN - Saba	Voltaire Simmons	Medewerker facilitaire zaken
Belastingdienst Caribisch Nederland	Richard Lopes-Slot	Teamleider
MCB	Jennifer Joenoes	Managing director
	Sandra Lepelaars	Manager logistiek
	Sharette Albertus	Voormalig manager logistiek
Pensioenfonds Caribisch Nederland	Sheila Maria	Manager
ACU	Gina Rampersad	Sales and service manager
WEB Bonaire	Rosann Jansen	Communicatie adviseur
CBS	Quintin Knuf	Hoofd statistiek CN
UNKOBON	Wietse Koopman	Coördinator
	Harry Zomers	Vrijwilliger

BIJLAGE 3: VERANTWOORDING REPRESENTATIVITEIT SURVEY

De vragenlijst is door 686 respondenten ingevuld met een redelijke verdeling over de eilanden en kan zo beschouwd worden als representatief voor Caribisch Nederland.

Overzicht respondenten customer survey

	Particulier		Bedrijf		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
Bonaire	560	87.1%	33	100%	593	86%
Saba	41	6.4%	3	0%	44	6%
Sint Eustatius	42	6.5%	7	0%	49	7%
Totaal	643	100%	43	100%	686	100%

Representativiteit

Om een uitspraak te kunnen doen over representativiteit zijn de uitkomsten uit het onderzoek vergeleken met het actuele aantal inwoners in Caribisch Nederland. CBS-cijfers tonen aan dat in 2020 in totaal 26.167 mensen woonachtig zijn in Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Het huidige onderzoek is met een steekproefgrootte van 686 en een betrouwbaarheidsinterval van 99% representatief voor de bevolking van Caribisch Nederland. De verdeling van de respondenten over de eilanden (tabel 3) vertoont ook een redelijke gelijkenis met de verdeling van inwoners over de eilanden. De conclusie kan dus getrokken worden dat het aannemelijk is dat de uitkomsten uit de customer survey representatief zijn voor Caribisch Nederland.

Benadering representativiteit customer survey

Eiland	Verdeling postonderzoek	Verdeling Caribisch Nederland
Bonaire	86% (n = 593)	80% (n = 20.915)
Saba	6% (n = 44)	7% (n = 1.933)
Sint Eustatius	7% (n = 49)	13% (n = 3.319)
Totaal	686	26.167

Kenmerken respondenten

Van de respondenten is 42% een man en 58% een vrouw. Gemiddeld zijn de respondenten 51 jaar. De meeste respondenten zijn tussen de 45-64 jaar (46%), gevolgd door de leeftijdsgroep 25-44 (32%). Als gekeken wordt naar opleidingsniveau valt op dat 41% van de respondenten als hoogst afgeronde opleiding een Bachelorsdiploma heeft, gevolgd door MBO, MT, SBO en HAVO (30%), post graduate (19%), lager secundair onderwijs (8%) en basisschool (1%). Aan de

respondenten is gevraagd in welke buurt ze wonen, uit deze informatie blijkt dat uit (bijna) allewijken op Bonaire, Saba en Sint Eustatius personen de vragenlijst hebben ingevuld. In tabel 4 wordt in een overzichtstabel inzicht gegeven in de achtergrondkenmerken van de respondenten.

Kenmerken respondenten customer survey

Kenmerken respondenten customer survey	Totaal	
	%	n
Geslacht (n=636)		
Mannen	42%	270
Vrouwen	58%	366
Leeftijd (gemiddelde) (n=632)	51.3 jaar	
18-24 jaar	1%	9
25-44 jaar	32%	204
45-64 jaar	46%	292
65 jaar of ouder	20%	127
Opleidingsniveau (n=626)		
Basisschool	1%	4
Lager secundair onderwijs (LBO, VSBO, MAVO, MULO)	8%	53
MBO, MTS, SBO, HAVO/VWO	30%	188
Bachelors (HBO)	41%	259
Post-graduate (WO/WO+)	19%	122
Bonaire (n = 580)		
Entrejol	13%	75
Nikiboko	15%	89
Noord Saliña	33%	188
Playa	15%	88
Rincon	3%	18
Tera Kora	21%	122
Saba (n = 41)		
St. John's	0%	0
The Bottom	27%	11
Windwardside	51%	21
Zion's Hill	22%	9
Sint Eustatius (n = 42)		
Bay Brow	10%	4
Chapel	0%	0
Cherry Tree	7%	3
Concordia	10%	4
Golden Rock	0%	0
Jeems	2%	1
Mansion	0%	0
Mountain District	24%	10
Oranjestad Noord	5%	2
Oranjestad Zuid	21%	9
Princess	12%	5
Union	5%	2
Wilton Farm	5%	2

De meerderheid (93%) van de bedrijven die de vragenlijst hebben ingevuld zijn microbedrijven met minder dan 10 werknemers of vallen binnen de categorie klein bedrijf (10-50 werknemers). Als gekeken wordt naar de sector waarbinnen de bedrijven opereren valt op dat de achtergrond divers is, zie tabel 5.

Kenmerken bedrijven customer survey

Kenmerken bedrijven customer survey	Totaal	
	%	n
Grootte van bedrijf (n=43)		
Micro (<10 werknemers)	60%	26
Klein (10-50 werknemers)	33%	14
Midden (50-250 werknemers)	5%	2
Groot (>250 werknemers)	2%	1
Sector bedrijf (n=41)		
Landbouw, bosbouw en visserij	2%	1
Informatie en communicatie	2%	1
Financiële instellingen	5%	2
Verhuur van en handel in onroerend goed	2%	1
Advisering, onderzoek en overige specialistische zakelijke dienstverlening	5%	2
Verhuur van roerende goederen en overige zakelijke dienstverlening	2%	1
Openbaar bestuur, overheidsdiensten en verplichte sociale verzekeringen	2%	1
Gezondheids- en welzijnszorg	15%	6
Overige dienstverlening	29%	12
Productie en distributie van en handel in elektriciteit, aardgas, stoom en gekoelde lucht	2%	1
Bouwnijverheid	12%	5
Groot- en detailhandel; reparatie van auto's	5%	2
Vervoer- en opslag	2%	1
Logies-, maaltijd- en drankverstrekking	12%	5

BIJLAGE 4: KWALITATIEVE UITKOMSTEN CUSTOMER SURVEY

THEMA: ADRES/HUISNUMMER	
EILAND	**OPMERKINGEN**
SABA	Postcode zou handig zijn!
	Het meest verwarrend bij de postsortering is het dat naast de eilandsnaam niet wordt genoemd " Caribisch Nederland", maar nog een keer de drie eilandsnamen.
	This is fairly new and I have no idea of any of the streets or where they are on Saba
STATIA	Geen postcode
	Get a zip code for this island.
	Sinds een jaar zijn alle huizen voorzien van een nummer op de gevel en zijn de straatnaamborden geplaatst.
BONAIRE	Huisnummer is duidelijk zichtbaar en wellicht andermanspost (vorige huurders) in mn bus aangetroffen.
	Krijg vaak post van andere mensen met zelfde huisnummer in onze postbus.
	Twee huizen in zelfde straat met zelfde huisnummer. Al jaren verwarrend. Belastingaanslag verkeerd bezorgd, gevolg: deurwaarder aan de deur
	Onze straat heeft een serie oude nummers en een aantal nieuwe nummers.
	Heel verwarrend voor mensen die je adres zoeken.
	Een tijdelijk toegekend adres
	De officiële straatnaam is niet bekend op het eiland. Er zijn veel officieuze adressen in gebruik.
	Mijn adres is Bona Bista 26a, maar het is ook Kaya Herodes 53 en voor Web Kaminda Gurubu 343. Ik heb nog nooit post gekregen, terwijl ik drie keer heb gevraagd aan de gemeente Amsterdam om mijn geboorteakte op te sturen per post. Die zijn nooit aangekomen. Waarschijnlijk door dit euvel.
	Straat is nieuw, heb zelf bord gemaakt met straatnaam en huisnummer. Geen officiële aanduiding vanuit gemeente.
	We gebruiken echter een postbus omdat ons huis afgelegen ligt en er geen post bezorgd wordt.
	Ik heb ook een duidelijk bord nog hangen aan onze poort met onze namen en voledige adresgegevens. Duidelijker kan niet.
	Dit is een ander adres dan de overheidsdiensten hanteren. Dit adres is kennelijk niet bekend bij de post dus ontvangen wij geen post van de overheid(belastingdienst etc) waar deze post dan wel heen gaat? Nobody knots.
	Nos parke ta situa banda di un kaya .
	Pero tin hopi kaya ahinda ku no ta bon registra riba internet dùs mester drecha esei riba google maps
	Gobièrnu mester kaba struktura e nòmber di kayanan. Den e kaya kaminda mi ta biba, tin dos adres menshona.
	Streetname is not clearly indicated
	Geen bord aan het begin vd straat
	There is no official street sign, just rocks with number indication so you know which direction to go.
	Ons adres klopt niet met de straatnaam
	Our street name isn't an actual street name. It's the name of the area we live in.
	Ondanks dat (we een straatnaam en huisnummer hebben) wordt onze post in andere straten bezorgd waar ook huisnummer 47 voorkomt.
	Maar we hebben geen postcode.
	De nummering in deze straat slaat kant noch wal.
	The street used to have a very small sign stating the range of house numbers i.e. (#56-60) on the street. The sign hasn't been there for about a year now.
	Soms word post van het Kavelnummer op dit adres bezorgd en vice versa
	Volgorde in nummering is incorrect.
	Met de tijd zijn er 2 huizen met dezelfde nummer.
	"Bonaire Exclusief". We have several different "street" names that we must use, but the municipality has no consensus on our true official street name.
	Maar in het verleden, geen straat naam bij ander huis en ook pakjes kwijt
	Sommigen plakken het bouwnummer op de brievenbus i.p.v. het huisnummer dat verkrijgbaar is bij DROB.
	Wijk / gebied heeft wel een naam.
	Straat heeft 2 huizen met hetzelfde huisnr.....huizen liggen aan verschillende uiteinden vd straat!
	Straatnaam en huisnummer, maar het huisnummer komt twee keer voor in onze straat
	Geen straatnaam bord. Onze straat is ook niet bekend bij Google maps.
	Ik woon op Lighthouse Beach Resort, EEG Bulevar 110. Er zijn hier ruim 40 woningen, genummerd 1 t/m 40. Officiele post (Bel. Dienst enz) vermeld alleen het nr. 110 voor alle woningen, dat gaat dus nogal eens mis. Zelf heb ik bij OLB geregeld dat mijn woning nr aan mijn adres is toegevoegd. Dat helpt soms wel, maar zeker niet altijd.

VERVOLG THEMA: ADRES/HUISNUMMER	
EILAND	**OPMERKINGEN**
BONAIRE	We hebben ook een postbus omdat de postbezorging ons adres niet kan vinden
	We kregen een tijdelijk adres 7 jaar geleden. Nog niet aangepast door DROB...
	Nieuwe huisnummers werden uitgedeeld terwijl oude niet zijn veranderd, en ik denk dat de postbode mijn huis niet altijd vind en mijn post komt dan niet altijd aan. Heb dit bij degenen die mij post hadden verstuurd nagevraagd..en zijn meerderen!
	Door de slechte benummering in onze straat is het voor de postbode een moeilijke taak om hun werk goed te doen
	Gezien de dubbele huisnummering en geen duidelijke nummering!
	Bonaire heeft postcodes nodig zodat internationale versturing van brieven en pakketten beter werkt. Instanties buiten bonaire weten niet hoe post te versturen zonder postcode.
	We willen heel graag een postcode!!!
	Hoe kan de huisummering via de overheid geregeld worden..denk dat meerdere personen hiermee problemen heeft.
	Gezaghebber had allang moeten regelen dat er postcodes kwamen. Verhalen gaan dat manager vd Post een bijbaan heeft! Bij veel straten ontbreekt straatnaambord, veel huizen hebben geen huisnummer op het hek of aan het huis zelf..
	Ik heb wel moeite met als ik online iets wil bestellen ik een postal code moet invullen, maar ik kan nergens vinden wat de postal code is van Bonaire. Heeft Bonaire wel een postal code?
	Ik mis vragen waar de post geen invloed op heeft. Richtlijnen voor huisnummers voor projecten. Er is vaak geen logica in de nummering. Ook mis ik vragen over verplichten van huisnummers. Je zoekt je helemaal rot naar huisnummers als je op bezoek gaat of ergens moet zijn.
	Waarom hebben de BES eilanden geen postcode? Elke credit card aankoop stagneert hierop. Huidige situatie: waardeloos systeem!
	En geen Nederlands BTW nummer?
	Waardeloos systeem, om je BTW bij uitvoer terug te vorderen!
	We zijn al 10 jaar bijzondere gemeente nan NL.
	Waardeloos gepruts, daar in den Haag!
	Is het wellicht een idee om voor Bonaire ook postcodes in te voeren ?

THEMA: BRIEVENBUS	
EILAND	**OPMERKING**
SABA	Het probleem is niet zozeer lokaal maar na de overdracht van PostNL naar Flamingo en de krankzinnige omweg voor post naar Saba en St Eustatius via Curaçao en Bonaire en dan weer terug via Curaçao naar St Maarten
	I had to go down.to the post office and inform them that I had a box. I followed the rules several years ago and rarely does mail reach me in my box
	Hoef niet saba is klein stuur ons post direct naar ons we zullen zorgen dat iedereen hun post krijgt net als toen wanneer het de Antillen was
	I have a mailbox at home and I have a mailbox in the Bottom
	We are making one. We never had one because we do not expect any mail as the mailservice is basically non existing on the island. The local mail gets handed to us.
STATIA	Brievenbus: ja, maar daar moet je zelf voor zorgen.
BONAIRE	Mi tin mi number si skirbi riba mi brievenbus.
	Plus e kaya i bario.
	However, I get letters from everyone else at my address
	The mail has a red flag and works good...it is not noticed.
	Post wordt netjes gelegd in de bus en het vlaggetje keurig omhoog gedaan.
	Bij deze plek zijn 5 brievenbussen op een rij.
	We gebruiken een postbus omdat we op een afgelegen terrein wonen
	They never rais the red lid to let you know ther is an mail in the box.
	Nos no tin brievenbus pas bisiña I gobiernu a blokia mi entrada di kas.
	Ik heb een brievenbus aan het hek waar ze zo bij kunnen.
	We hebben een gezamenlijke brievenbus
	We hebben geen brievenbus want post wil naar verluid niet in onze buurt Luga Aleha bezorgen. Niemand heeft een brievenbus in onze wijk.
	Aan het gebouw hangen 5 brievenbussen
	Tengo buzón si, y recibo todo lo que me mandan perfectamente
	Helaas zet de postbezorger nooit het pijltje omhoog .

THEMA: PUBLIEKE BRIEVENBUS	
EILAND	**OPMERKINGEN**
SABA	We don't have them on Saba.
	Op Saba is het eigenlijk niet van toepassing, men gaat naar het postkantoor.
	No mailbox in the Bottom
	Not applicable for Saba
STATIA	This does not apply to our situation since public mailboxes are no longer used.
	Volgens mij hebben wij die niet op Statia (Sint Eustatius) Behalve dan op het postkantoortje afgeven , maar die om 12.00 uur al weer dicht.
	Ik ben niet bekend met het fenomeen "publieke brievenbussen" op Statia
	Don't know of any operational boxes on the island of Statia
BONAIRE	Por buta e buzon na un sitio mas miho ubika
	In Hato zit er geen slot op
	I really don't know if we have one here in Nikiboko.
	Ik maak er zo weinig mogelijk gebruik van... bezorg zelf op Bonaire.
	Hoofdpostkantoor in Playa is toch de enige publieke brievenbus op Bonaire?
	Op Bonaire hebben we geen publieke brievenbussen.
	I didn't know there were public mailboxes in Bonaire.
	Por buta e buzon na un sitio mas miho ubika.
	Need more
	Bij de grote supermarkt in playa is het goed. In Hato zit er geen slot op
	Er hangt er 1 bij de supermarkt. Prettige locatie aangezien ik daar toch enkele keren per week ben.
	I really don't know if we have here in Nikiboko...
	Ik weet niet hoe vaak ze dat doen (legen publieke brievenbussen)
	Geen idee of en hoe dat gebeurt (legen publieke brievenbussen)
	Ik heb geen FXDC bussen in de buurt.
	Er is geen publieke postbus...dus rare vraag.
	I don't know any public mailboxes
	Maak er zo weinig mogelijk gebruik van...bezorg zelf op Bonaire
	Er is alleen een publieke brievenbus op postkantoor en geen zicht op hoe vaak die wordt leeggehaald
	Geen idee hoe vaak de brievenbus geleegd wordt
	Volgens mij legen ze nooit de brievenbus
	Ben een keer naar het postkantoor geweest, omdat mijn post al 2 maanden in een bus zat. Al die tijd niet geleegd.
	Geen idee hoe vaak de brievenbussen worden geleegd.
	Er is er maar 1 op het eiland
	Geen idee waar die staat
	Geen idee of de FXDC de publieke brievenbussen leegt. Voor de zekerheid zal ik altijd post afgeven op het postkantoor... dat vergroot de kans dat het misschien aan gaat komen.
	Geen idee of ze iets legen of niet.
	Heeft iemand daar zicht op?
	Ik woon hier nu ruim 2,5 jaar maar heb nooit geweten dat er publike brievenbussen waren. Dat lees ik nu voor het eerst. Ben heel benieuwd waar die dan eigenlijk staan?
	Geen publieke brievenbussen in de buurt
	Het hoofdpostkantoor in Playa is toch alleen de Publieke brievenbus op Bonaire?
	Op Bonaire hebben we geen publieke brievenbussen
	I didn't know there were public mailboxes in bonaire
	Zijn er publieke brievenbussen?
	Ik wist niet eens dat er publieke brievenbussen waren.
	Public mail box is not available in my area
	I cant comment we dont have public mail boxes in Bonaire
	I don't use them
	Ik weet niet waar die zijn
	Ik ken geen publieke brievenbus
	Publieke brievenbussen? Ik wist niet dat die er zijn.
	Don't even know if there is one
	I don't know if they do or they don't
	Ik wist niet eens dat ze bestonden.
	Weet niet hoe vaak ze dat doen (legen publieke brievenbus).
	We don't have these
	Ik weet niet of die er is.

VERVOLG THEMA: PUBLIEKE BRIEVENBUS	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Gebruik dit (publieke brievenbus) nooit, vertrouw het niet.
	Ik weet niet of die er is.
	Geen publieke brievenbussen
	Nog nooit zo'n brievenbus gezien
	No public mail box
	I wouldn't dare to use them
	Er zijn geen publieke brievenbussen op Bonaire
	Geen idee. Hebben we publieke brievenbussen op Bonaire?
	Hebben we niet in de buurt
	Ik ben hier niet van op de hoogte
	Geen idee hoe vaak die geleegd wordt (bij vdt) en de medewerkers van de betreffende winkel weten het ook niet
	We don't have a public mailbox in our area
	Nooit gezien dat ze geleegd werden
	Geen idee (over publieke brievenbussen). Ik breng het naar het postkantoor
	Ik weet het niet, volgens mij zijn ze (publieke brievenbussen) er niet op Bonaire
	Not aware of public mailboxes in my area.
	Nooit een publieke box gezien.
	Do they (collect mail from public mail boxes)
	Ik ben niet op de hoogte van het bestaan van publiekelijke postbussen
	No tin Buzon pa rekoge banda di nos kas
	There ia no public mail box in my area
	Zijn er publieke brievenbussen op Bonaire??
	Ik wist niet dat we dit hadden op Bonaire.
	Weet niet of die in de buurt is.
	Is er op bonaire een publieke brievenbus? Ik ga naar het postkantoor...
	Volgens mij is er nergens een brievenbus op het eiland
	Zou niet weten waar er een publieke postbus is, behalve bij postkantoor en airport en ook geen idee hoe vaak deze geledigd wordt
	Welke brievenbussen?
	Zijn die (publieke brievenbussen) er dan?
	Er is geen publieke brievenbus
	Er is geen brievenbus aanwezig in de buurt
	Hebben we die dan?
	There are no public mailboxes
	Geen publieke brievenbus nergens
	Ik zie ze nooit en weet niet of ze wel leeg gehaald worden
	Er is geen publieke brievenbus
	Voor zover ik weet zijn er, behalve op het postkantoor zelf, geen brievenbussen?
	Ik wist niet dat er publieke brievenbussen zijn
	Er zijn toch bijna nergens hier op Bonaire publieke brievenbussen?
	Ik weet niet eens waar er een (publieke brievenbus) zit??
	There isn't any in ny neighborhood so can't answer
	There isn't one
	Is er niet.....
	Ik weet niet waar deze brievenbussen te vinden zijn.
	Geen idee , volgens mij is er alleen bij kantoor fxdc een brievenbus, nergens anders op het eiland. Moeilijk te beantwoorden hoe vaak ze op een dag kijken
	Moet het altijd laten wegen of aantekenen, dus altijd bij FXDC lokatie
	Ik heb nooit publieke brievenbussen gezien, wist niet dat die bestonden.
	Geen idee. Geef alles af op postkantoor
	Is there a public mailbox?
	Hebben we niet.
	Ik zou niet weten wanneer ze geleegd worden. In ieder geval te weinig lijkt wel
	Er zijn geen publieke brievenbussen in de buurt.
	Sé que son buenos en su trabajo pero aquí no hay busones públicos para recepción
	Er is geen publieke brievenbus op Bonaire
	Weet niet van publieke brievenbussen
	Geen publieke brievenbus in de buurt
	Ik weet het niet, want ik maak geen gebruik van publieke brievenbussen.
	Geen publieke brievenbussen
	Kan volgens mij alleen op postkantoor zelf toch?
	Ik wist niet dat er publieke postbussen bestonden. Waar staan ze en hoeveel zijn het er? Hoevaak worden ze geledigd?

THEMA: BEZORGTIJD	
EILAND	OPMERKING
SABA	Mails arrive extremely late, after weeks.
	Je moet bijna drie maanden wachten op een brief uit Nederland dat is toch te gek voor woorden en klm vliegt elke week naar st Maarten maar je post moet eerst naar kanker Bonaire en dan terug soms wordt het terug gestuurd eigenlijk is Bonaire het probleem we zijn niet better geworden maar belastingdienst zit boven op je lippen Nederland is nog steeds een slavendrijver in ons ogen je geld willen ze well maar de service sucks like Ruttes asshole mijn mening kots makend ????
	Package and post from NL to Saba takes more than 6 months. It's very unreliable. The problem is Bonaire. When post is send to Saba, logistically it flies via Bonaire and ther the postworkers do not process it good.
	Allemaal niet relevante vragen. De problemen voor mensen op Saba zijn dat post van buiten minstens 4 weken onderweg is, vaak eerst fout geselecteerd worden, soms zelfs eerst naar bijv St Kitts
	Package and post from NL to Saba takesore than 6 months. It is very unreliable. The PROBLEM IS BONAIRE! When post is send to Saba, logistically it flies via Bonaire and there the Post workers do not process it good.
	Als ik bijlagen zou kunnen meesturen als bewijsmateriaal zou ik dat doen. Bij mij betreffen de proplemen brieven van mijn bank in Nederland, pensioenfondsen en particulieren.
	If we had a postal code like all other countries we would get mail quicker. Impossible to receive mail from US and other countries outside of BES
	It can be 3 to 6 months or simply never
	Post doet er soms 3 maanden over om vanuit Nederland te arriveren.
	The PROBLEM IS BONAIRE! When post is send to Saba, logistically it flies via Bonaire and there the Post workers do not process it good.
	We received tax statement 2 months later then sent date. Nearly missed our filing date.
	It not only does not arrive on time, it takes an extremely long time and some of my packages from a subscription box I started last year, have still to arrive. I have given them up as lost and cancelled my subscription. I have received mail from the Netherlands two months after it was send.
	Na Saba aki, karta ni nada ta yega na Tempu.
	Afgelopen jaar hebben we maanden en maanden moeten wachten op onze pakketjes.
STATIA	Post vanuit het buitenland duurt maanden.
	Mail from outside St. Eustatius arrives mostly 1 – 3 months after the date it was sent.
	Ik weet niet wat de norm is voor "op tijd zijn". Ik weet wel dat post naar of vanuit Nederland er belachelijk lang over doet om aan te komen: zeker 2 maanden
	It can literally take months.
	E.g. it takes 2 to 3 months for mail posted in the Netherlands or USA to arrive
	I received a letter dated December in February.
	Gemiddeld 2 tot 3 maanden later.
	Afgelopen week hebben we de kerstkaarten 2020 uit Nederland pas ontvangen
	Wat ik eigenlijk hoopte te kunnen invullen is de lange verzendtijd tussen Statia en nl waardoor ik boetes krijg bij de belastingsdienst
	Bezorging van post van buitenaf (Nederland, VS en zelfs Sint Maarten) duurt ontiegelijk lang.
	Mail to europe and asia takesa ridiculous ling time.
	Zeer vervelend dat alle post uit NL altijd eerst naar Bonaire gestuurd wordt. Hierdoor duurt het vaak 3+ maanden voordat post hier uiteindelijk aankomt.
	Hoe kan het dat post Vanuit Nederland er minimaal 2 Maanden over doet?
	Ik stuur nog maar zelden pakketten op vanuit nederland naar st eustatius. Vorig jaar moest alles uit bonaire komen door covid situatie. Duurde maaaanden. Post uit nederland komt met veel vertraging. Als t belangrijk is geven we t mee met iemand die vliegt.
BONAIRE	Mails arrived extremly late. After weeks
	Post komt met vertraging, veel te laat
	Maar verstuur geen brieven omdat het veel te lang duurt voor het op de bestemming is , soms drie maanden
	We brengen post naar het postkantoor maar het duurt vreselijk lang voor het wordt verstuurd
	It takes too much time to deliver or receive post. I don't use the post office anymore
	Post vanuit het buitenland duurt maanden.
	Overheidspost....soms op tijd, rest onvoorspelbaar
	3 month from Norway, 2 months from Switzerland
	Ik ben tegenwoordig al blij als de post uit Nederland binnen 2 maanden aankomt. Als het al aankomt dan. Echt een ramp !
	2 tot 3 weken voor post uit NL
	Weken tot maanden te laat
	Zowel wenskaarten als zakelijke post komt weken of zelfs maanden na versturen aan (als het aankomt).
	Krijg post in november 2019 verstuurd binnen juli 2020

VERVOLG THEMA: BEZORGTIJD	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Post uit nl duurt meestal langer dan 6 weken
	Post uit Nederland als het komt, komt het een maand te laat
	Post (karchi) for di Hulanda fecha 7 di dec ta yega serka mi desp di 1 luna. Ya ta 2 aña tras di otro.
	Kerstkaart komt in februari.
	Datumstempel op enveloppe klopt niet met bezorgdtijd. Een datumstempel op enveloppe wordt 1 week later bezorgd.
	Post uit Nederland varieeert tussen twee weken en 3 maanden of komt niet aan
	Local (Bonaire) mail on time Overseas mail takes more than three months.
	Vanuit Nl duurt vaak meer dan 3 weken en laat ik over de Kerst periode maar zwijgen want dat is 2 maanden!!
	De vraag is wat "op tijd" is.
	Had postcard, letters and format letters to AND from the island. Some arrive in 5 days, others take months (same date of sending, same address).
	Weken, soms maanden later. We geven duidelijk daarom aan dat post sturen naar Bonaire geen zin heeft.
	Recently there was a big back log and some if my msil was delayed for months.
	Post op Bonaire heeft ongeveer 2-4 weken vertraging.
	Vanuit Nederland tussen de 1 en 2 maanden.
	Van Nederland gebeurd het wel eens dat het 2 maanden duurt weet niet waarom en op het eiland is het meestal in 5 dagen hier, Vreemd genoeg post naar Nederland toe gaat meestal erg snel some binnen 1 week
	Still waiting on mail from September last year
	US and Dutch letters have taken up to 6 months or more to arrive.
	Duurt bizar lang voor de post uit Nederland op Bonaire is
	Post uit Nederland komt nooit op tijd. Belastingbrief 2 maand onderweg geweest. Idem voor een pensioenfonds brief.
	Vanuit NL naar Bonaire: kerstkaarten komen in februari op zijn vroegst. De rest inclusief paletten doet er ca 1 maand over. Alleen belastingbrieven zijn er binnen een week
	Lokaal op Bonaire van A naar B duurt zeker 1 maand.
	Once i have received a mail that dates back to one year
	Krijg nieuwjaars kaartjes in April
	Have no idea what "on time" specifics are for FXDC.
	Vanuit NL vaak sneller dan vanuit Bonaire
	Local mail takes a month
	Meestal maanden (soms jaren) later vanuit Nederland.
	Ik weet niet wat de tijden zijn, soms is poststempel al dagen of enkele weken oud.
	Sommige post uit NL in 7 dage en sommige 5 weken...
	Post van overheidsinstanties wordt wel ontvangen maar minstens 1 a 2 maanden later.
	Belastingbrieven en bank komen meestal op tijd. Overige post (zoals kerst- of verjaardagkaarten kunnen er 4-12 wrken over doen. Vroeger (en dan spreek ik over jaren 80 en 90) was dit 7-10 dagen en dus een heel stuk beter!!!
	Ik kring brieven uit NL soms een 6 maanden later dan dat ze veratuurd zijn. Pakketjes komen niet aan.
	From Europe to Bonaire it takes up to 3 month
	Doet er soms meer dan een maand over!!!
	Kerstkaarten komen drie weken na terpostbezorging aan
	Vanuit Nederland duurt het 3 - 4 weken voordat de post binnenkomt. Ook omgekeerd vanaf Bonaire naar Nederland.
	Ik krijg 1 x per week post. Stempels op de envelop wisselen nog aleens van 3 weken terug tot gisteren bijv.
	Vanuit nederland duurt het soms 6 dagen maar meestal 4 weken
	Waiting almost 1 yr for personal mail from Chase Bank
	In februari een stapel bankafschriften ontvangen van vorig jaar mei tot en met januari
	Lokale post komt vaak binnen 1 a 2 weken, vanuit nl duurt t meestal 4 weken
	Op tijd is geen zinnige term als je nooit post ontvangt.
	Soms 3 maanden later, of het is zoek.
	Kaartje uit NL 6 maanden later. Belangrijke nota's 3 maanden na dagtekening.
	What is "on time"? There doesn't seem to be a schedule.

VERVOLG THEMA: BEZORGTIJD	
EILAND	**OPMERKINGEN**
BONAIRE	Kerst , en verjaardagpost , zelfs overlijdens bericht maanden te laat .
	Ik ontvang 14 januari mijn kerstkaarten uit nl en laatst deed eenzakelijke brief er 6 weken over om vanuit nl aan te komen
	2 maanden na datum.
	Sending post on Bonaire which is a small island take about 2 weeks. In Europe sending post across countries takes about 4-5 days. This is unacceptable.
	Geboortekaartjes en cadeaus, kerstkaarten, Duo brieven; alles komt 1 tot 3 maanden later. Ik geef kennissen brieven mee om op Schiphol op de post te doen.
	And a normal letter takes up to 2 months from Europe, that's unbelievable
	Belasting brieven uit Nederland doen er maanden over. Dan zit je met boetes een aanmaningen.
	Post vanuit Nederland duurt veel te lang.
	Post ui Nederland doet er altijd minstens 2-3 weken over, waarom zo lang?
	Heb weleens moeten posten naar het buitenland, ging vlot.
	Naar Europa lukt meestal wel binnen 3 weken.
	Takes weeks for people to get a post card
	It just takes forever
	Mail takes months to get to the island and months for my Mail to go to the Netherlands of US. It is criminal how long official bank and government correspondence takes to arrive on the island. There are flights that can be used.. it seems like Mail is sent as shipping cargo!
	Tijdschriften uit Nederland, abonnementen, worden regelmatig niet op tijd ontvangen of komen veel later aan.
	Post uit Nederland bijvoorbeeld overlijdens berichten een maand onderweg zijn
	Vorige week 15 febr een pakket ontvangen verstuurd vanuit nl op 18 november
	Aangetekende brieven zijn 3 weken onderweg visa versa bonaire- NL. Te gek voor woorden!
	Er komen dagelijks vliegtuigen uit NL aan. Het zou toch mogelijk moeten zijn post binnen één week vanuit NL hier op plaats van bestemming te krijgen.
	Waarom de post naar Bonaire vanuit Nederland zo lang onderweg is. Minimaal 5 weken. Terwijl er elke een vliegverkeer is met Nederland
	Regular monthly letter mail from the US very often arrives late. Sometimes up to two to three months. What steps can be taken to improve delivery?
	Als ik begin februari nog kerstkaarten ontvang uit NL met NL poststempel 10 december dan is er hier iets goed mis met de postbezorging. Heb dit van meerdere vrienden en kennissen gehoord die opeens in dezelfde week allemaal kerstkaarten ontvangen.
	De post uit nl zoals kerstkaarten kregen we dit jaar 10 feb. De plst naar nl duurt week of 4 post naar us minimaal 1 maand meestalmlanger. Het komt meestal wel aan maar niet in een redelijke tijd. Ze zijn paar keer iets kwijt geraakt en ze hebben echt hun best gedaan te controlleren dat het niet op bonaire is blijven liggen
	Heb begin deze maand een kerstkaart gekregen die voor in December al verstuurd is.Ook de kaart voor een verjaardag is te laat aan gekomen!
	In november vorig jaar een pakketje verstuurd naar Curaçao en is pas in de tweede helft van januari bezorgd! Vind ik wel heel lang.
	Posten uit nederland komen veels te laar, wel 3 tot 6 maanden tot 1 jaar...
	Ik hoop dat een brief uit nl er niet meer 6 weken over doet. ik denk dat binnen 10 dagen meer dan redelijk is

THEMA: BEZORGZEKERHEID	
EILAND	**OPMERKING**
SABA	Sterker nog, hij wordt niet eens bezorgd! Of ik de post zelf even tussen 8-10 op werkdagen kom ophalen. Wanneer ik aan het werk ben dus.
	Have never sent anything.
	We need a postal/zip code for Saba!!
	De post is volkomen onbetrouwbaar, vnadaar dat we er geen gebruik van durven maken.
	The PROBLEM IS BONAIRE! When post is send to Saba, logistically it flies via Bonaire and there the Post workers do not process it good.
	I have send letters to the Netherlands and they have not received them
	Nunka mi a manda post pa e simpel echo ku risibi mes ta un problema

VERVOLG THEMA: BEZORGZEKERHEID	
EILAND	**OPMERKINGEN**
SABA	I don't mail anything
	I would never use the post office to send mail.
	Is gebeurd (dat het niet aankomt), maar is andere keren ook wel aangekomen.
	Have never received or sent anything through the post since moving here 11 years ago — I have told people never to send anything as it will never get here. Major Banks do not know where Saba is and it actually shows on their systems as Saba, Bonaire — so we assume that anything send to us will go to Bonaire, then over to SXM, then they'll read the address as Bonaire and send it back to Bonaire in a never ending circle.
	If I win money please don't post to me. The RBC bank send statement every month, I haven't received for well over a year. Also send stuff out requires you to check if it has let Sxm. Generally an unusable service. I did send a package to the USA, got there eventually but was unable to track online.
	Brieven naar Saba raken bijna altijd kwijt, en als ze wel aankomen is dit in sommige gevallen 6 maanden later. Erg handig als er een deadline van de belastingdienst tussen zit!
STATIA	Belangrijke gegevens laat ik naar mijn werk sturen, die hebben en mailbox bij de post.
	Post wordt nooit onvangen of niet op tijd. Ik had een postbus en dan deed FXDC de post aan mijn huisadres geadresseerd in de P.O. Box. Omgekeerde wereld. Er stonden vaak stempels op dat de post via Saba, St. Maarten, Aruba en zelfs een keer via Suriname verkeerd was gegaan waardoor de post pas maanden later op St. Eustatius aankwam.
	Sometimes you have situations where your mail maybe miss-sent
	Meerdere malen gebeurt dat mijn pakje uit Nederland was verdwenen en ik nooit meer heb ontvangen.
	Ik kan het niet altijd controleren.
	I have given up sending mail with FXDC completely
BONAIRE	Straat en huisnummer zijn beiden goed zichtbaar en toch komt er andemans post in mijn brievenbus
	Geen post komt hier aan!! Verschillende belangrijke brieven uit NL moeten ontvangen en helemaal niks is aangekomen.
	Soms komt de post te laat aan en er gebeurt soms dat pakketen verdwijnen.
	Pòstnan mester wordu buta na e adres korekto. Partidonan di karta hopi biaha ta buta post robes.
	Vaak verkeerde post.
	Gezien de onzekerheid over de bezorging breng ik zelf de post bij de mensen en voor post naar Nederland geef ik het mee aan iemand die naar Nederland gaat en daar verzenden.
	Ik weet het niet want ik stuur niks meer met FXDC. Wij geven post voor Nederland aan bekenden die gaan vliegen mee.
	Geen idee, uit voorzorg gebruik ik geen post.
	Het blijft altijd een gok
	It takes months to receive a simple letter or package. I do not feel secure sending or receiving mail or packages
	Heb een keer een testbrief in Rincon in de brievenbus gedaan naar mijn eigen adres in kralendijk. Na 3 week nog niks ontvangen. Bij FXDC navraag gedaan en na lang aandringen is het uitgezocht. Bleek dat de sleutel voor het legen van de bruin Rincon zoek was. ????
	Zelfde testbrief ook gedaan in brievenbus in kralendijk. Na 2 week pas ontvangen.
	Ik ben gestopt met het versturen van post via FXDC ik vraag of iemand mijn post meeneemt naar bijvoorbeeld Nederland en het op Schiphol op de bus doet.
	Ik breng post alleen naar het postkantoor dit om er zeker van te zijn dat brief op postkantoor aankomt.
	In de afgelopen 5 jaar heb ik nauwelijks post ontvangen. Uitzondering geldt voor brieven van de belastingdienst. In het begin heb ik post verstuurd (wenskaarten, zakelijk naar svb NL enzovoort) maar dat heb ik opgegeven. Post komt nooit aan. Niet vanaf Bonaire en niet naar Bonaire. Ik heb een postbus aangeschaft. Behoudens facturen van FXDC post ontvang ik NOOIT!! Enige correspondentie.
	Post verstuurd via wijkbrievenbussen komt laat aan bij ontvanger. Post via briefbus v/h postkantoor komt sneller aan bij ontvanger.
	Tin biaha mi ta risibí post robes, pero esei tin biaha no ta falta di FXDC
	Ben lid van een vereniging in Ned en de post ligt 3 a 4x jaar keurig in mijn brievenbus.
	Post van Bonaire is er met enkele dagen, maar vrijwel nooit met 1 dag. Post buiten Bonaire duurt maanden en pakketjes komen nooit
	Zakelijke brieven uit Nederland soms een maand . Wenskaarten uit Nederland voor december ontvangen we in februari
	Post komt laat aan, uit NL na maanden of verdwijnt gewoon. Soms bij navraag blijkt iets l maanden op postkantoor te liggen. Ook belangrijke post van de bank komt geregeld nieten zowel van BON als NL.
	Post komt niet altijd aan

VERVOLG THEMA: BEZORGZEKERHEID	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Alleen belastingbrieven.Bezorging in ons gebied is superslecht.Pos uit Nederland komt vaak maanden later.Bankpasjes komen niet aan.Kerstkaarten komen niet of maanden later.Heb zelf jaren bij een postbedrijf in Nederland gewerkt en durf rustig te stellen dat het echt hopeloos is met de postbezorging op Bonaire.
	Local mail seems to work. Mail from North America is very late—one to two months
	Post komt in vlagen. Lang helemaal niets en dan een stapeltje. Dat doet mij vermoeden dat het wordt opgespaard tot er voldoende is om het te bezorgen.
	Vorige week nog een kerstkaart binnen gekregen. Een aantal niet binnen gekregen.
	Als het al aankomt moet je blij zijn.
	Post buiten Bonaire komt nooit aan.
	Als het komt. Veel komt niet aan.
	Post van Bonaire zelf komt redelijk goed aan, post uit buitenland (NL) vaak heel erg laat.
	Al eens in gesprek geweest met de directie waar mijn post bleef. De helft komt nooit.
	Vaker niet dan wel. En komt ook vaak niet aan!!
	Soms komt de post prima op tijd. Maar ik heb te maken met Nederlandse instanties die pertinent de belangrijkste communicatie op papier willen doen en niet digitaal. Post van hen is meer dan eens niet bij mij aangekomen waardoor ik serieus in de problemen kom.
	Als ik weet dat ik post kan verwachten, ga ik er zelf wel achteraan. Maar als mij brieven gestuurd worden waar ik binnen een x termijn op moet reageren en ik doe dat niet omdat ik de betreffende brief niet ontvang, dan heb ik een probleem, zonder dat ik daar iets aan kan doen.
	Nooit op tijd én nooit ontvangen. Of maanden later
	Een familielid stuurt iedere week post. Soms duurt het 2 weken soms 2 maanden.
	Krijg soms 4 brieven tegelijk. Hoe kan dat?
	De post op Bonaire, FXDC is absoluut ontoereikend en onberekenbaar qua levering van de post. Zelfs post vanuit Bonaire verstuurd van officiele instanties circa 2 ½ week na dagtekening ontvangen.
	Tin post ku ta yega na tempu, pero post di banko, SVB y persioen di Aleamnis semper ta lat of nan no ta yega.
	I get things so rarely by fxdc, I think primarily because people don't send stuff by mail because it isn't trusted
	Ik heb incidenteel wel eens iets binnen een redelijke termijn ontvangen van buiten BES, ik schat 70 % komt nooit aan, en vaak na 2-6 maanden
	Post uit Nederland komt vaak niet aan
	Post uit Nederland doet er maanden over. Als het al aankomt
	The last time I had to wait 3 month to receive my study books from NL. That seems very ridiculous to me.
	Also often in the wrong postbox
	Ik weet niet of het aan FXDC ligt of de instanties op het eiland.
	Er verdwijnt heel veel post.
	Post komt vaak niet dus ik weet soms niet dat er überhaupt post verstuurd is. We hebben zelfs de IND besluiten niet ontvangen en dat was ook zo bij onze buren. Dat is toch wel belangrijke post
	Vaak komen belangrijke brieven uit Europa helemaal niet aan.
	Als we al post ontvangen is het maanden/jaar onderweg. Behalve de blauwe enveloppen die zijn er snel
	Weet niet of ik alle post krijg.
	Post komt soms. Een enkele keer op tijd. Meestal niet. Vaak verdwijnt post en komt deze überhaupt niet aan.
	Komt niet eens aan
	Sommge post komt niet aan.
	Post komt meestal niet aan.
	Ik wacht nog steeds op wenskaarten en geboortekaarten uit Nederland en het kind kan al bijna lopen...
	We've stopped using mail service for any important documents because of the really unreasonable delays.
	ING Bank a manda un karta pa mi for di 15 Dec 2020 te awe mi no a risibi mi karta (pasje). Mi a bai varios biaha postkantoor na Bonaire net net nada. Mi a manda klacht pa ING nan ta bisa mi 200% ku nan a manda e karta, te awe mi no a risibi net net nada????
	Post komt gewoon niet aan
	Verjaardag kaarten uit Nederland kom weken bijna een maand te laat. We krijgen regelmatig post van vreemden in onze brievenbus. Bank credit card statement komen niet eens aan.
	FXDC heeft bij mij nog NOOIT post bezorgd.
	Post komt óf als je geluk hebt een half jaar later, óf een jaar/jaren later óf ze zijn het zogenaamd kwijt ????
	Gewone post komt nooit of nooit op tijd. De pakketjes via hun speciale dienst wel. Een informatie blad (national geographic kwam nooit meer aan en heb ik noodgedwongen opgezegd.
	Of komt helemaal niet!

VERVOLG THEMA: BEZORGZEKERHEID	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Kerst kaarten in februari en pakketten die track en trace al op bonaire zijn kunnen ze niet vinden en krijg ik 6 weken later
	Bijvoorbeeld: ik heb mijn stempas nog niet binnen. Post uit Nederland duurt maanden.
	De pakketjes Vanuit Nederland wel, krijg melding van de leverancier en van FXDC dat het verstuurt wordt vanuit hun shippingadres
	Nooit! Is ook nooit! Want het komt nooit aan!
	Of post komt helemaal niet aan
	Ik wacht nog op post vanuit nederland al bijna 5 maanden
	Soms komt het niet eens aan
	We moeten maanden wachten op de post.
	Soms weken ,mnd niks en dan gaat het weet een paar weken goed. Post uit Nederland komt of mnd te laat of nooit aan. Men laat meestal weten als ze een kaart of brief hebben opgestuurd.
	TENZIJ het uit Nederland komt, Dan is het NOOIT op tijd. Tevens komt het dan regelmatig HELEMAAL NIET AAN. Ofwel brieven en pakketten verdwijnen zonder aanwijsbare oorzaak.... Tegenwoordig (lees de laatste jaren) vragen wij iemand die naar Bonaire reist om post of pakketjes zelf mee te nemen in baggage.
	Vaak post uit nl wat ik nooit heb gekregen of maanden later
	Ik kan niet zeggen nooit, maar post van bijv. Verkiezingen of kerstkaarten of zo worden ontvangen wanneer ze niet meer nodig zijn
	Mi ta hanja post despues di lunas hopi biaha mi no ta hanja post of tin otro biaha na pone mi post den box di mi bisnia
	Vaak te laat of helemaal niet. Daarom al probleem gehad met belastingdienst omdat post niet is bezorgd en ik geen bezwaar kon maken.
	Sometimes I get other people mail.
	Instanties die via fxdc post naar mij sturen geven aan dat ze de post bij fxdc hebben ingediend voor bezorging. Maar ik ontvang niet altijd alles.
	Ik stuur geen belangrijke zakelijke post via FXDC vanwege de onbetrouwbaarheid. Zakelijke post naar NL geef ik mee aan mensen die naar NL vliegen en die doen het dan op Schiphol in de bus. Ik weet van anderen die dat ook doen.
	Mijn eigen post wordt altijd up to date en correct bezorgd.
	Vaak verkeerde post ontvangen
	I use registered mail to send to Canada. It has always arrived.
	Vooral post uit Nederland onzeker of die aankomt
	Mi no ta bai manda nada mas.
	Gewoon een ramp, je durft bijna niet te versturen
	Ik krijg aanmaningen voor aanslagen die ik nooit heb ontvangen.
	Het gebeurt zeer regelmatig dat post waarvan ik weet dat het naar mij is verstuurd niet aankomt.
	Regelmatig komt het niet aan.
	Over het algemeen lijkt de post van Bonaire naar Nederland beter te gaan dan van Nederland naar Bonaire, maar ik kan er niet op rekenen en bel er tegenwoordig altijd achteraan om te checken of mijn post (op tijd) is aangekomen.
	Op facebook verschijnen wekelijks berichten dat de post weer verkeerd is geleverd. Persoonlijk heb ik mee gemaakt dat ik mijn stemrecht brief uit Nederland op straat heb gevonden.
	Ik mis zoveel post.
	Wij wachten nu al bijna 2 maanden op post uit NL. Het is eerder gebeurd dat post niet is aangekomen.
	Ik wacht nog steeds op post uit oktober 2018
	FXDC lost the tracking on a parcel in the Netherlands. It looked like it disappeared there. 5 months later, I discovered that the package had actually arrived at its destination, but the consignee also lost track of it and did not show it as received.
	Many times the mails don't reach the destination either.
	No, have 100 examples why they failed!
	Ik wacht al 13 maanden op verjaardagskaart en 14 maanden op kerstkaart van inmiddels overleden moeder
	Zelfs met een trackingcode waaruit blijkt dat poststuk is aangekomen op Bonaire. Verdwijnt deze. Waar dit gebeurt is niet duidelijk. Kan ook bij de douane zijn.
	Op basis eerdere ervaringen maken we daarom vrijwel geen gebruik meer van Fxdc
	I keep getting mail for people who have never lived at my address but FXDC does nothing about it. They don't return to sender but throw this mail away. If I know the person I reroute the mail myself.
	Weet ik niet geef de post mee met mensen die naar NL gaan anders komt het niet of te laat aan.
	We give it to people who fly back to Europe and USA

VERVOLG THEMA: BEZORGZEKERHEID	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Verschillende keren andermans pot in mijn brievenbus / vaak!
	Komt helemaal niet aan. Niets onzekerder aan. Een feit is een feit. Het is super slecht
	Aantal maal is post niet of pas heel laat aangekomen.
	Still waiting on a mail from September last year
	Weet dat er diverse kaarten en brieven vanuit Nl niet zijn bezorgd hier!
	Ik wacht nog op 4 jaar geleden verstuurde kerstkaarten, verhuis kaarten enz
	Ik denk dat uiteindelijk alles wel aankomt, maar ik weet hetniet van post die ik niet krijg.
	I get other peoples mail in my mailbox very often
	Zo onzeker, dat ik er nooit en te nimmer gebruik van maak!
	I never received my ATM card and I am still waiting for a Christmas card from the US.
	Te ku awor si (post ta yega)
	Wanneer iets niet aankomt, weet ik dat meestal niet. Behalve als degene die de brief verstuurt dit kenbaar maakt.
	Tur biaha ku mi a post karta for di Bonaire nan a yega e adres bon.
	Pakketjes niet ontvangen
	Wij krijgen hier thuis post van bijna 5 mensen die hier niet wonen. En onze eigen post duurt lang of arriveert niet.
	Vanuit familie en vrienden meerdere keren post verstuurd die nooit bezorgd is.
	Soms komt het niet aan bij ons thuis, vanuit NL.
	Privé post uit NL wordt helemaal niet ontvangen. Bijvoorbeeld brieven en verjaardagskaarten, kerstkaarten.
	Ik verstuur niets met de post om die reden. Vaak voorgekomen dat het heel lang duurde of men heeft het nooit ontvangen. Op het eiland zelf brengen wij het liever zelf rond.
	Ik heb regelmatig pakketjes naar mijn kinderen gestuurd die zijn nooit aangekomen in NL.
	I receive mail labeled for other people almost daily
	Bij navraag blijkt post niet aangekomen te zijn. Op Bonaire zegt men altijd dat alles op Curacao ligt
	Als ik post naar nl moet versturen laat ik het iemand meenemen die gaat vliegen, anders komt t zoooooo laat aan
	100% zeker dat het NOOIT aankomt
	Komt nooit aan
	Heel onzeker wanneer het uit Nederland komt.
	Regelmatig iets besteld wat nooit aangekomen is.
	If it is not track and traces latter, you cannot be certain that it arrives on Bonaire or abroad.
	Verschillende keren zijn er verkeerde brieven op mijn adres bezorgd. Na het attenderen hiervan, komt er helemaal geen verandering.
	Wordt meestal bij een ander huis in de straat bezorgd
	Twee keer is een pakket teruggestuurd naar afzender i.v.m. het niet afhalen van het pakket. Echter het afhaalbewijs is nooit afgegeven. Met name als het gaat om b.v. een kado ben je vooraf niet op de hoogte van een pakket wat onderweg is. Navraag doen op het postkantoor kan om die reden niet altijd. Lang niet alle verstuurde kaarten komen bij ons aan blijkt als er bekend is dat er iets verstuurd is.
	Enkele geboortekaartjes in 2019 van onze dochter zijn nooit aangekomen van Bon naar NL. Daarnaast: Ik moest in juni 2020 bij de balie van postkantoor wekelijks 'zeuren' om aangetekende post die via de link al schijnbaar was aangekomen maar niet werd vrijgegeven.
	Heb een keer een envelop naar NL gestuurd nooit aangekomen
	Vaak genoeg gehad dat er brieven gestuurd zijn en tot op heden (jaren later) nooit aangekomen.
	Ik verstuur alles aangetekend. Dan heb ik in ieder geval een bewijs dat het verstuurd is.
	Soms blijft post achter op het postkantoor
	Krijgen regelmatig verkeerde post of post komt niet aan. Waarschijnlijk ergens anders afgeleverd?
	Niet alle post die ik naar NL verstuur komt aan en ook post uit NL naar Bonaire komt niet altijd aan, of doet er weken en weken over.
	Vanuit NL vaak niet aangekomen
	Het is altijd een verrassing
	Omdat ik zo weinig verstuur, weet ik het niet.
	Mi no por bisa, mi a stop di manda kos
	Gewoon een ramp, je durft bijna niet te versturen.
	De enige post die ik verstuur is post die niet voor mij bestemd is en retour afzender gaat
	Soms gaat het wel goed, maar het is een feit dat het ook vaak niet goed gaat. Dat maakt de post onbetrouwbaar en maakt dat ik er altijd vanuit moet gaan dat post (zowel inkomend als uitgaand) niet aankomt. Het is een meevaller als het in 1x goed gaat.

VERVOLG THEMA: BEZORGZEKERHEID	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Ik verstuur niets met FXDC omdat het niet betrouwbaar is.
	Gebeurt wel eens dat het niet aan komt maar gelukkig niet iedere keer.
	Onzeker, daarom stuur ik maar niks meer.
	Post naar Nederland komt niet altijd bij de ontvanger.
	De kans (dat het niet aankomt) > dan 50%. Schande.
	Geen idee waar de post zoek raakt als deze niet is aangekomen.
	I no longer send mail via FXDC
	Vaker meegemaakt ja (dat post niet aankomt).
	Enige zekerheid heb je als je post aamgetekend verstuurd
	Not the mail that I send, but the ones I receive. Packages has been 'lost' twice. Or arrives very late.
	Sommige post raakt zoek
	I don't send mail because I am not sure it will arrive
	Ik verstuur nooit post
	Ik verstuur zo min mogelijk met de post. Post naar NL geef ik zoveel mogelijk mee aan mensen die die kant op gaan. Op het eiland breng ik gewoon alles zelf weg
	I rarely send mail with FXDC. If it's important I use FedEx or DHL.
	Meerdere poststukken op verschillende data naar adres in NL verstuurd die niet (geen van allen!) aangekomen zijn.
	Duurt maanden als het wel aankomt. Kost vaak hoop geld voor telefoongesprekken om te vertellen dat je het wel op heb gestuurd
	Omdat ik niet zeker ben dat het goed gaat verstuur ik geen post vanuit Bonaire. Ik laat het bezoek van en naar Nederland mijn post meenemen/posten.
	Ik verstuur nooit post met FXDC - vind ik zonde van mijn tijd.
	De post raakt hier zoek. Veel post uit NL komt nooit bij mij aan. Of met heel wat maanden vertraging
	Post die ik moet ontvangen vanuit Nederland raakt wel zoek. Ik wacht op een enveloppe met uitnodiging sinds september 2020.
	Ik weet het niet, maar het lijkt alsof alles (laat) aankomt
	Geen enkel vertrouwen meer.
	If you want to be sure for a mail to reach someone it is better to make use of a private company.
	Die naar mij verstuurd worden raken wel zoek. In juli moest ik een post vanuit Aruba ontvangen. Deze heb ik tot vandaag niet ontvangen.
	Al een paar keer gebeurd (dat het niet aankwam). Ik stuur nu alles met bezoekers mee terug naar Nederland bijvoorbeeld pakketten en brieven.
	Meestal komt post wel aan alleen niet binnen redelijk tijd
	Ik heb een keer meegemaakt dat de FXDC mijn bankpas kwijt heeft geraakt
	Wat ik verstuur komt wel nogsteeds goed over.
	Ik verstuur meestal de post via andere kanalen of geef het mee aan mensen om het binnen Nederland op de post te doen
	Ta kos ku a yega di pasa ku hopi hende
	Ik verstuur bijna nooit post, breng het zelf of laat het met vliegtuig meenemen door iemand
	Ik ben al 2 keer een pakket kwijtgeraakt. Eentje na 1 jaar ontvangen en de andere nooit aangekomen na verzending.
	Dat zijn wel de geruchten ..... (dat post niet aankomt(.....
	Het is een of twee keer gebeurd dat post verkeerd was verstuurd en elders was blijven liggen.
	Ik verstuur NOOIT vanwege de onzekerheid of het goed gaat. Wij vragen steeds iemand die naar NL reist om post of pakketjes zelf mee te nemen in baggage en het in NL op de post te doen voor ons. Dat gaat altijd goed.
	Gebruik voor belangrijke zaken DHL of een digitale kaartenservice. Wij raden ook familie in het buitenland aan om via DHL of digitaal post te versturen naar Bonaire.
	Opm. Zeer goede ervaring met FXDC Europoint, dit gaat snel, juiste informatie en pakket komt aan op bestemming.
	Aangetekend post vanuit NL werd al op 'afgeleverd' gezet online maar werd maar niet vrijgegeven door onduidelijke redenen.
	Als ik zeker wil zijn vraag ik het iemand mee te nemen en in Nederland te verzenden.
	Ik ontvang vaak post van anderen in mijn brievenbus.
	Heel vaak naar postkantoor geweest om te horen dat het pakketje niet te vinden was Het komt wel bijna altijd boven water

VERVOLG THEMA: BEZORGZEKERHEID	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Wanneer een instantie/overheid een betalingstermijn instelt moet deze wel in de toekomst liggen en niet in het verleden door de trage postbezorging.
	Er is veel post niet aangekomen in december. Waaronder 20 verhaardagskaarten voor onze zoon.
	Wij versturen geen post met fxdc omdat zij zeer onbetrouwbaar. Wij proberen dus alles maar online te doen.
	We often got mail for other persons, although our name is at the mailbox, it is not looked at the name only street number
	Het is Russische roulette Meest gaat per mail.Vooral pakjes is een ramp
	Meerdere poststukken verzonden door familie c.q. Vrienden uit NL, komen dus totaal niet aan.
	Het duurt te lang om post van op het eiland te bezorgen. Soms weken voordat een brief can de belastingen bij ons in de bus zit.
	Part of my mail does not arrive, might goes to others and often goes back to the sender (government, web, telbo) saying adress does not exist, depending on the person who delivers. my complaints don't change that.
	Post binnen het eiland komt niet aan. Hoe is dat mogelijk?
	FXDC is so unreliable for overseas mail that I cannot use them
	Post versturen vanuit postkantoor naar buiten bonaire is bij mij altijd gelukt.
	Post ontvangen vanuit Nederland of Curacao is vaak nooit aangekomen...
	De service van FXDC Post is heel onbetrouwbaar. soms komt en halve jaar geen post soms werkt het 2 weeken goed.
	Ik verstuur niets meer met hun dat anders kan.
	Ik wacht al sinds oktober 2020 op post die toen verzonden is vanuit st Eustatius.
	My mail is consistently delivered to the wrong location
	Poststukken uit Nederland raken echt zoek. Ze komen soms pas na een half jaar aan. Wij, een groepje uit Bonaire, nemen tegenwoordig maar de post voor anderen mee uit Nederland of andersom.
	Je kunt beter een maand wachten omdat je iemand kent die dan gaat vliegen en het poststuk mee kan nemen dan dat je een poststuk met de post meestuurt.
	Since I moved to bario Mexico I receive a lot of mail, no complaints at all, actually very satisfied!
	But before I used to live in Nikiboko Zuid and I missed a lot of mail, never received the Christmas cards from family members and other formal letters gone missing as well. So there are good mailman or woman, but there's also bad ones.
	Do investigate on who's good or not. I never had a dog and the mailbox is outside the gate, at both my new house and the old house. And there was always a name and house number on the mailbox. So it wasn't on me the mail in Nikiboko Zuid didn't always arrive.
	Ik zit al vanaf 2 januari op een pakketje te wachten uit Nederland. Waar is dat gebleven
	Sommige (pakket)post die naar mij wordt verzonden komt nooit aan. Dat kan een fout zijn bij de douane of bij het postkantoor, dat weet ik niet.
	Vooral dure producten die vanuit NLnaar ons verstuurd worden verdwijnen. Voor 200 euro aan wasbare luiers. Babyspulletjes. Spullen voor bedrijf.
	Zijn allemaal verdwenen, tegenwoordig laat ik post of spullen meekomen met of meenemen naar NL, mensen die hierheen vliegen nemen spullen mee of laat ik dingen importeren.
	Van de postdienst maak ik geen gebruik meer tenzij het echt niet anders kan
	Laat de post of pakketjes meestal mee nemen uit nl Omdat veel dingen nooit aankwamen via de normale weg
	Ik zou het op prijs stellen dat de post van “
	Caribbean motors” of dhr “firas” niet meer bij mij in de brievenbus wordt bezorgt.
	Ik zeg vaak tegen vrienden en fam stuur geen kaarten , zonden van het geld komt vaak toch niet aan of maanden later ,
	Persoonlijke post (kerstkaarten, verjaardagskaarten) vanuit Nederland komen hier (bijna) nooit aan.
	Belangrijke poststukken durf ik niet via de post te versturen, grote kans dat ze nooit overkomen. Deze stukken laat ik altijd persoonlijk door iemand meenemen die van/naar Bonaire vliegt.

THEMA: AANTAL BEZORGDAGEN	
EILAND	OPMERKINGEN
SABA	(Aantal keer bezorgen is) Eigenlijk op Saba niet van toepassing. Men gaat naar het postkantoor
	Aantal bezorgdagen is niet erg relevant.
	Momenteel is het (bezorgen post) hooguit 1x per maand!!!!
	Si tin post pami 1 bia pa siman ta bon. Sinakaso e karta of loke sea dreta despues di e dia pa mi bario pone pa e otro siman mesora.
	Als het maar met betrouwbare regelmaat is!
STATIA	Since I make use of the POB, I check my box like every other day.
	Weet niet precies wat er bedoeld wordt met "bezorgfrequentie" maar wel (dmv tracking van mijn pakketten) dat pakketjes die via Punto Mio arriveren er na aankomst op Statia heel lang over doet: volgens het personeel omdat de douane beperkt aanwezig kan zijn om zaken in te klaren. Ik interpreteer bezorgdag dus als de dagen waarop pakketten ingeklaard kunnen worden door de douane.
	Nu is het een keer per maand of zo.
BONAIRE	Mail should be posted at once.
	Liever 1 dag per week en dat de verzendtijd een week is, dan elke dag bezorging met langere verzendtijden.
	Het ligt er helemaal aan. Voor iemand als ik die incidenteel post verstuurd of 3x per jaar post verwacht vanuit een vereniging uit NL of lokale post van de nutsbedrijven is 1 week prima. Als die er is drop hem maar in mijn bus.
	Vaste dagen per wijk?
	Voor Bonaire zou 1 x per week een gigantische verbetering zijn.
	if there is mail, I like to receive it as fast as possible
	1 dag per week is oke maar dan moet het ook komen.
	Als het maar goed gedaan wordt.
	Post moet bezorgd worden als het binnen komt bij FXDC en niet soms weken blijven liggen tot er genoeg post is voor de hele wijk.
	Het aantal dagen doet er minder toe, het gaat erom of ze de post goed sorteren en bezorgen.
	Dit is echt niet te vergelijken met Europees Nederland hoor
	It is not about the number of times, it is about the reliability when there is mail.
	As long as they deliver
	1 dag per week is oke, zoveel post krijg ik niet.
	When there is mail it has to be delivered
	Maandag / woensdag / vrijdag
	Ik heb 'wekelijks ' ingevuld op de vorige pagina maar per saldo krijg ik de kaarten uit NL een paar keer per maand, soms weken niks en dan een opgespaarde bulk
	Volgens mij moet er dagelijks mogelijk zijn om post te krijgen en dus ook bezorgen
	Nu is het 1 keer per maand
	Als er niet verzameld, maar direct bezorgd zou worden is er minder kans dat er post zoek raakt!
	Liever minder dagen van bezorgen en goed, dan elke dag en nooit post bezorgd krijgen.
	Or even once every 2 weeks but the delivery time on things from outside Bonaire needs to be faster. We have missed many bills and important government documents due to this.
	1 maal werk week is ok, als het dan ook maar bezorgd wordt!!!
	Frequentie is eigenlijk niet groot genoeg. Pasjes en pincode uit NL komen tegelijkertijd aan is een voorbeeld
	Wij wonen niet in playa, dus 2x per week zou voldoende zijn
	1 dag per week is prima, zolang je dan ook alles ontvangt. Heb wel eens gehad dat er weken, zo niet maanden post voor mij op het postkantoor bleek te liggen wat gewoon niet door de bezorgers werd meegenomen...
	Hoe vaak per week maakt niet uit op tijd bezorgen wel
	1 dag per week is ok, maar dan wel een vaste dag.
	Omdat we maar zo sporadisch post ontvangen (veel dingen waarvan ik weet dat ze verstuurd zijn, raken zoek) heb ik eigenlijk geen idee wat de frequentie momenteel is
	Gewoon elke dag bezorgen en niet zoals nu alles opsparen en eens per zoveel maanden bezorgen!
	Gewoon, wanneer er post is moet tie bezorgd worden, al is het op zondag
	5 dagen per week, misschien raakt er dan ook minder zoek?
	Vaste dagen zodat mensen weten wanneer ze iets kunnen verwachten.
	Laat ze dat eerst maar eens uitvoeren, eens per week...
	When I am waiting for mail about 2-3 months from Europe it does not matter how often it will be delivered. It is an awful mail situation here on Bonaire, compared to Europe, South Africa and US. All countries I do have „Mail experiences".
	When you need urgent documents for institutions you always fail to deliver in time. And everybody knows it.
	Ik dacht dat dit dagelijks was, ik wist niet dat het minder was.
	Aangaande priority liever vaker, en niet een maand na dato .
	De vorige concessie houder bezorgde post uit nl veel sneller en dat ging via curacao volgens mij
	Voor mij is niet zozeer de frequentie het probleem, maar de tijd die het kost dat de post er komt. Ik krijg de indruk dat post lang bij FXDC blijft liggen.
	Maar lijkt vaak maar een keer in de twee maanden. Heb veel post lokaal als Nederland dat 3 a 4 maanden onderweg is. Erg vervelend als je binnen een maand reageren

THEMA: SERVICE	
EILAND	**OPMERKINGEN**
SABA	Who are FXDC?
	What is FXDC?
	Ik zou graag wat gescand bewijsmateriaal opsturen. Trouwens: ik ben zeker niet de enige op Saba die te maken heeft met deze problemen
	Zoals eerder al gemeld functioneert PostNL absoluut niet op Saba, tenminste wat betreft de te ontvangen post. Weet niet of dat aan Saba ligt of aan de eilandelijke verbindingen.
	Bagger en nog eens bagger
	My experiences are terrible, so if I need to send mail, I give it to people that travel
	The opening hours at the post office are ridiculous. We never know when the post office is open. I'm trying to use the post office as little as possible.
	Opening tijden postkantoor. Van 8am tot 10am! Excuus is covid!!!!! Te zot voor woorden! Op postkantoor werken ze misschien maar een paar uur, maar de rest van de samenleving
STATIA	Post office in St. Eustatius needs attention from management as only 2 persons runs the office.
	De meeste bedrijven op St. Eustatius maken geen gebruik van FXDC terwijl dit toch wel gebruikelijk zou moeten zijn. Door de slechte kwaliteit van de dienstverlening. Ook de lokale en Rijksoverheid maken vaak gebruik van alternatieve vormen of bezorgen hun stukken liever zelf.
	Due to Covid and the lack of no regular flights it took longer for mail to get to the island.
	I feel that opening hours are too short for the general public. I begin work at 7:30 and my end latest at 14:55. Is it possible for the PO to offer other services to the General Public?
	FXDC is naar mijn mening een zeer ongestructureerde organisatie die op Sint Eustatius geen benul heeft van wanneer er pakketten bv via Punto Mio uit de U.S. aankomen terwijl de tracker aangeeft : "arrived", het kan dagen of soms weken nog op Sint Maarten blijven "liggen", danwel zelf in het postkantoor nog niet gevonden hebben in hun post stapel . Post uit Nederland doet er 2 maanden over. Waardeloze dienstverlening en onbetrouwbaar!
	I send packages to Holland often but its expensive and sometimes it takes to long. Next I find to get package from bonaire it not possible and that is bad
	It takes more than 2,5 months to receive a pakage from the Netherlands and from USA. That is a long time
BONAIRE	It would be nice to receive our mail within 5 working days
	Por fabor drecha e sistema di post
	Ja (ik heb een brievenbus) maar hij komt zijn auto niet uit want dan wordt hij moe.
	Zolang hij/zij (de postbode) wil uitstappen
	Postbode moet wel uitstappen uit de auto
	Ja (ik heb een brievenbus), maar dan moet hij / zij, soms uit de auto komen. Ik probeer het zo toegangkelijk te maken dat hij vanuit de auto, de post in de brievenbus kan stoppen.
	Maar vindt regelmatig de post op de grond gegooid mocht onze autos geparkeerd staan voor ons huis en de postman niet naar de brievenbus kan rijden met zijn auto
	Ik breng post direct naar het postkantoor om te versturen maar ook daarmee zijn ze zeer slordig
	E servisio ta hopi traag. Mester por miho
	But many times i receive mails from other people who will not receiving their mail on time because of the inadequacy of the postman.
	Post uit Nederland is nooit op tijd of komt nooit !!
	Ze kunnen niet eens fatsoenlijk post bezorgen. Ik woon op apt. met de letter A die levensgroot op de brievenbussen vermeld staan, toch moet ik óf alle brievenbussen van mn buren open doen om te kijken of er post van mij tussenzit óf FXDC propt gewoon ALLE post van al mijn buren in mijn brievenbus. Ik heb hier al meerdere malen een klacht over ingediend door de jaren heen maar GEEN verbetering. Misschien iemand aannemen die wél het alfabet kent ????????
	Vaak staat er een datumstempel op die niet klopt met de afleverdatum. Zit soms wel 2 maanden tussen
	Heb het idee dat de post verzameld wordt en dan in 1 keer bezorgd! Stempels hebben altijd verschillende data
	FXDC kent vaak de buurten niet en kunnen adressen niet vinden. Ze geven de brieven niet af.
	Het is niet altijd mijn post, maar ook van totaal andere random adressen aan de andere kant van de stad. Of alles is verzameld en in 1x verstuurd.
	Dia ku post wordu entrega, bo ta risibi tin ora di dos pa tres siman pasá. Nunka bo ta haña post di e dia ey of un pa dos dia anterior. E ora ey bo ta haña diferente post.
	Waardeloze postbezorging!

THEMA: SERVICE	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Ik zei al, werkelijk slordig met alles
	I live in a group of 40 condos, each has their own mail box. Plus there is a building with 5 condos, one mail box services that building. The mail for all of the condos is often put into this one mailbox.
	Gezien de onbetrouwbaarheid maak ik, indien mogelijk, geen gebruik van FXDC.
	I use my e-mail for correspondence and I received only package form USA via FXDC, is the package lost they try hard to get it.
	Heb nooit iets durven versturen per post.
	Bezorgen is al moeilijk voor ze laat staan als ik zelf iets verstuur dus ik probeer alternatieven te zoeken om iets bezorgd te krijgen
	Yes it can get lost. Especially packages or letters send from NL to Bonaire take 3-4months to arrive which suppose to be in the same country as Bonaire is part of NL. This is unacceptable. Letters or packages send with normal post from other countries will definitely get lost. Packages coming from UK and Germany got lost. This is not a reliable postal service. This is how FXDC want to make extra revenue and force you too send everything through FXDC Europoint to be sure that you will get your packages. That service is overpriced too. This also shows they are not customer centric at all.
	I would like the option of putting mail in my mailbox and having it picked up and delivered to post office.
	I was the one that found the list package, not them.
	Tin bes e partidó di karta ta kore duru. Tin sa lubidá di hisa e flag di e brievenbus.
	Postbodenan mester por lesa mihor y stop di hinka post ku otro adres den mi brievenbus. Danki.
	Graag verbetering is alle sevices!!!
	Postbezorging op Bonaire is al heel veel jaren slecht, zie ook durftevragen op facebook Bonaire. Regelmatig komen brieven van verzekering of belasting helemaal niet aan. Ik probeer er zoveel mogelijk omheen te werken en via mail te doen.
	Van FXDC begrijp ik dat post uit NL er lang over doet om op Bonaire te komen, dus dat zij er niets aan kunnen doen. Dat is voor mij onmogelijk te controleren, maar het lijkt me sterk dat dat zo is als er elke dag een KLM vliegtuig landt...
	Keep doing the good work. Top service to nu toe!! Nog aan de slag met verhuurders die bij verhuizing niet overal of tijdig adreswijzigingen doorgeven.
	We hopen al jaren op verbetering van bezorging
	Het merendeel van de bezorgers rijden asociaal hard. Sinds de overgang naar FXDC is het 1 grote ramp. Het enige lichtpuntje zijn de medewerkers op het postkantoor, dat mag ook worden gezegd.
	Si por drecha nan servicio,
	Hopelijk komt er een betrouwbare postbezorger, op Bonaire.
	Ik ben zeer ontevreden over het zonder bericht afsluiten van mijn P.O. box door FX en het retourneren van mijn post aan de verzenders na het sluiten van mijn P.O. Box.
	Post blijft veel te lang op postkantoor liggen of raakt zoek uit NL.
	Dat is de reden dat ik post door iemand mee laat nemen.
	Graag als post gebracht is, vlaggetje omhoog. Bij voorbaat dank
	De post wordt hier zeer ondeskundig behandeld en een postwet is hier volledig onbekend.
	Just want the service to be better and faster.
	Ik heb bij mij vaak opgemerkt dat de postbodes, niet altijd de hendel omhoog doen, wanneer is post is gebracht....kleine moeite, toch
	Operating hours aren't convenient for those who work 8-5 weekday job. Parking is also an issue. There can be very long wait times even though few customers are in line. Staff is hit or miss- sometimes are very friendly and helpful and other times seem as though they're uninterested in providing helpful service.
	I have had letters sent to me from North America that I never received, and vice versa. Packages I send abroad to North America can take FOREVER to reach their destination.
	The people at the post office are really nice and hard working.
	Unfortunately mail from the bank, insurance.... hardly ever makes it to my house.
	If it was cheaper and reliable to send packages to and from bonaire I would definately use the postoffice. Now? Absolutely not
	In verband met de slechte service zijn we gestopt met het gebruik van de diensten van de Post
	Ik stuur nu nooit post of pakketten naar NL maar zou hier wel veel vaker gebruik van willen maken als het betaalbaar en betrouwbaar is. Ik stuur nu regelmatig pakketten met DHL of FedEx maar dat is erg duur.

THEMA: SERVICE	
EILAND	OPMERKINGEN
BONAIRE	Semper ora mi bai postkantoor tin dos mucha muhe na balie ku ta duna bon servicio, mi ta bai postkantoor ku smaak paso mi sa ku nan ta yuda super bon. yammer ku te awe mi no a risibi mi pasje, ING ta keda bisa mi ku nan a manda mi pasje for di Dec 2020.
	Laat de FEDX postbode langzaam rijden in een doodlopende weg.
	I don't like the speed that the mail delivery guys drive. In hato they drive way to fast
	De onbeschoftheid en het racistisch gedrag wat het hoofd van het postlantoor laat zien is niet tolereerbaar. Ik stuur mijn post nu via andere kanalen of breng het zelf weg op Bonaire.
	Op het postkantoor zelf is men te beroerd om te kijken of er een pakketje is aangekomen. Zonder track nr of betaalbon kijkt men niet of iets is aangekomen. Onbetrouwbaar en onprofessioneel. Dit was vroeger wel anders. Ik woon nu 30 jaar op Bonaire en dit kantoor vermijd ik zoveel mogelijk.
	Mensen aannemen die echt hun werk doen en ervoor zorgen dat de post aankomt.
	Pakketten die niet aangetekend verzonden zijn, kunnen bij verlies niet getraceerd worden, omdat ze geen trackingsnummer hebben.
	De chauffeurs rijden als gekken door de wijken. Het is echt levensgevaarlijk!!! Vaak zitten ze tijdens het rijden ook nog eens aan de telefoon. En zijn zeer onvriendelijk.
	Of de postbezorgers minder onbeschoft kunnen rijden
	Ik ben van mening dat de brievenbezorgers meer zorgvuldig moeten omgaan met post van de bewoners. Er moet binnen Post ook een inventarisatie plaatsvinden. Misschien ook cursussen voor het personeel.
	Groot verschil in kwaliteit tussen de reguliere post en FXDC Europoint. Europoint is prima, reguliere post is minder betrouwbaar.
	De medewerkers van het postkantoor wijzen naar de douane, zeggen dat zij afhankelijk zijn van het checken van de douane. Juni en juli 2020 hebben zij 4 weken lang niet gecheckt, door onduidelijke redenen.
	In my opinion, each postal mail (envelope) should be stamped with delivery date by the postal office, prior to deliver it.

EINDOPMERKINGEN	
EILAND	OPMERKING
SABA	Al uw vragen over de lokale situatie zijn niet of nauwelijks relevant. Post voor Saba en St Eustatius zou rechtstreeks naar St Maarten moeten vliegen
	Please make it easier for friends from US and Europe send nail. Without a postal code / zip code mail does not get processed by machine and must be hand cancelled. I get my Christmas cards from the U.S. almost 6 months to a year from the event.
	Anonymity is extremely important, as on this island if you criticise any service (including the government) they will find a way to penalise you in some unrelated manner. I was reluctant to complete this survey for that reason.
	Ik hoop dat de postbezorging verbeterd, want post uit Nederland ontvangen, bijvoorbeeld belangrijke post van de belastingdienst, lukt nu vaak niet, of komt veel te laat. Een pakket versturen is ook onmogelijk. Mijn eerste (en enige) poging deed er 5 maanden over van Nederland naar Saba! Echt belachelijk.
	I strongly request to not share my information with the postoffice workers here on Saba. Simply too small to stay anonymous on Saba.
	We have no confidence in mail delivery.
	It is ridiculous that the post for Saba has to go to Bonaire first, where they wait until there is enough post to send it to Sint Maarten and then to be send to Saba. There is a FDXC on St. Maarten.
	Saba needs an individual internationally recognised country post code to improve receiving mail. Too often it gets lost in Bonaire
	Hopi Bon investigashon paso na e momentu nan aki no tabhasi uzo di post paso ku esnan lokal mes ta yega laat. Ban korda pa esnan di afo.
STATIA	Ik heb geen vragen gezien inzake de openingstijden van het postkantoor, de bescherming van persoonsgegevens, informatie beveiliging en de fysieke beveiliging van het postkantoor. Hierbij kan ik op voorhand zeggen dat het met een aantal zaken slecht geregeld is op Sint Eustatius.
	I hope after this survey that serious steps will be taken to improve the service. 50 years ago the posi service functioned better than it does today

EINDOPMERKINGEN	
EILAND	OPMERKING
BONAIRE	Word tijd dat er met de postbezorging vanuit nederland naar bonaire snel wat veranderd.
	Met name post van overheidsinstellingen zoals b.v.belasting.soor de veel te late bezorging,of kwijtraken van post hebben we al meerdere keren problemen gehad waaronder boetes.
	Stuur zo weinig mogelijk post via Bonaire. Geef het mee aan mensen die naar Nederland gaan . Sturen via Nederland dat gaat veel sneller.
	Het feit dat je tegen familie en vrienden uit Nederland moet zeggen, stuur nooit wat op want het komt niet aan is beschamend.
	Het zou echt tijd worden dat de overheid ingrijpt.In sommige straten in het centrumgebied wordt elke dag post bezorgd.Wij krijgen soms maanden geen post en dan ineens krijg je brieven van een paar maanden oud.Nieuwe bankpasjes uit Nederland moet je enkele malen aanvragen want ze raken zoek. Ik vraag mij af waar de post blijft die zoek raakt. Ik weet vanuit mijn ervaring dat het niet simpel is om hier een optimale postbezorging te krijgen ook omdat je niet met postcode s werkt.Dat geeft mijn inziens sorteerproblemen.Maar het moet toch goed te krijgen zijn op een eiland van nog geen 20.000 inwoners.Zelf heb ik leiding gegeven bij een regionaal postbedrijf in Nederland dat soms meer dan 1 miljoen poststukken per dag had.Moest gesorteerd worden en bezorgd worden.Dan moet het hier toch zeker kunnen.
	Wat is de inhoud van de SLA van FXDC? Zo er een is...
	Met name pakketpost is een ramp
	Drecha e servisio mas pronto ku ta pisibel, pasombra awoeaki e ta um kos hopi tristu pa un isla chikitu.
	Waarom worden er geen gezamenlijke brievenbussen in elke wijk neergezet? Veel eenvoudiger voor de postbezorgers.
	Fijn dat het onderzocht wordt! Verbetering is nodig. Post ontvangen is op dit moment echt onaangenaam.
	De vragenlijst is erg slecht, de vragen zijn onduidelijk waardoor je dus eigenlijk heel veel ruis op de antwoorden hebt. voorbeeld is de vraag over honden. Ik heb honden maar dat doet er voor de postbezorging niet toe. Die vraag had anders gemoeten en zo waren er meer. Eerst had je moeten uitzoeken of ik wel gebruik maak van de service en van welke service, vervolgens moet je daar vragen over stellen. Het is erg jammer want het is wel heel belangrijk. Ook de vraag over het personeel van FXDC. Ik heb een keer een goede ervaring gehad maar meestal is het heel akelig, Dat kan je dan niet kwijt omdat de vraag niet goed is gesteld. Succes met het onderzoek.
	Postcodes invoeren? Hoelang gaat dit nog duren? Al 15 jaar mis ik zoveel post verstuurd uit NL. Vanochtend nog naar postkantoor geweest om navraag te doen over verzonden post, is er niet krijg ik dan te horen.... Waar blijft die post dan?
	Wat zijn de vervolgstappen?
	Ik denk dat het erg zinvol is om de postzaken op Bonaire regelmatig te evalueren.
	De post die binnenkomt via curacao met divi divi air, die komt op tijd, evenwel is het daarna logistiek blijkbaar een puinhoop op bonaire.
	Ik wens uw groep veel succes en ben benieuwd naar de bevindingen en de aanbevelingen.
	Volgens mij verdient het aanbeveling om eens te onderzoeken wat het voordeel kan zijn van het invoeren van Postcodes met het huisnummer gekoppeld. Hierdoor krijgt elke wijk haar identieke code en kan de ontvangen post op het Hoofdpostkantoor sneller worden uitgesorteerd en dus sneller worden bezorgd.
	Gelet op het alsmaar drukker wordende en vastgelopen verkeer verdient het aanbeveling te investeren in daarvoor uitgeruste bezorgscooters die als zodanig ook van de herkenbare postfunctie worden voorzien, gekoppeld aan dienstkleding van de bestuurder.
	Bonaire heeft héél dringend een postcode systeem nodig!! Door het ontbreken hiervan blijft Bonaire internationaal gezien een onbewoond eiland! Waarom toch?
	De vragen spitsen zich toe op het gebruik, maar geven een vertekend beeld. Velen mijden de post.
	Ik hoop echt dat er wat aan gedaan wordt, want dit kan echt niet
	Tin posibilidat ku envio di pakete pa Boneiru por wòrdu hasi mas lihe i na bon preis? Por ehempel for di merka
	The postsevice needs to be improved quickly. Shipments from abroad (Europe) are regularly lost or take 3-4 months! With daily landing of a KLM plane incomprehensible!
	Begin eerst eens met goede naam en huisnummers en koppel hier een (post)code aan. Zorg voor betrouwbaarheid in het afleveren van poststukken. Er is nog veel te winnen!
	Het is makkelijk om naar FXDC te wijzen, maar internationaal is er sprake van een keten van bedrijven, waar het ook maar allemaal goed moet gaan.
	Ta algu, positivo pa mehorashon di servisio.
	E enkuesta ta sekreto. Mi ta hanja ku trahadornan di post mester bisti uniform pa nan ta nechi.
	Thank you for conducting the survey. Highly required

EINDOPMERKINGEN	
EILAND	OPMERKING
BONAIRE	Postservice is diep triest op Bonaire. Ik durf haast niets op te laten sturen uit Nederland. Kaarten en pakketten komen niet aan bij mij op Bonaire. En de kosten zijn hoog
	I hope that this survey will contribute to enhance the post delivery
	Ben blij om te horen dat er een onderzoek is ingesteld.
	Ik hoop dat met name de postbezorging op het eiland zal verbeteren.
	Alhoewel ik denk dat dit niet alleen een FXDC probleem is. Ook lokale overheid zal hierin mee moeten gaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het beschikbaar stellen van adresgegevens bij nieuwbouw aan FXDC.
	Ik heb al meerdere malen vanuit NL iets verstuurd gekregen dat nooit is aangekomen.
	Ook vind ik regelmatig post voor anderen in onze brievenbus.
	Lokale post met een datum in de brief van enkele weken oud.
	Europoint voor pakketjes werkt perfect.
	Post versturen vanuit postkantoor naar buiten bonaire is bij mij altijd gelukt.
	Post ontvangen vanuit Nederland of Curacao is vaak nooit aangekomen...
	Ik heb weinig ervaring met het versturen van post, aangezien dit in mijn optiek te risicovol is. Al mijn oost voor NL geef ik dus aan gasten mee. Ondank huisnummer op de brievenbus, nog steeds regelmatig post voor andere huisnummers.
	Enkele opmerkingen:
	Ik mis een optie bij de vragen: ik ga bijvoorbeeld nooit naar het postkantoor hier dus heb bij die vragen maar 'neutraal ' ingevuld.
	En tussen 'wekelijks' en 'maandelijks' zit voor mij een (te) groot verschil.
	Interessant is nog wel dat ook post vanuit Bonaire zelf er lang over kan doen, dus niet enkel post van niet hier gevestigde afzenders.
	Dat het de hoogste tijd wordt dat postbezorging fatsoenlijk georganiseerd wordt
	FXDC kan je eigenlijk geen postbezorger noemen. De meeste post wordt hier door mensen/bedrijven in de bus gedaan. Natuurlijk zijn ze afhankelijk van het transport naar Bonaire, maar pakketten liggen soms weken bij Fxdc. Daarom voor pakketten gebruik gaan maken van ezone. Veel beter.
	Zowel zakelijk als prive is de postbezorging onbetrouwbaar.
	Post van en naar Nederland moet binnen een week kunnen, ook aangetekende stukken. Nu geven we brieven die aangetekend moeten worden mee aan een reiziger/famile die naar Nederland vliegt. Pakketten laten we via DHL komen, betrouwbaarderen sneller dan via PostNL
	Waarom praat u niet over het wel of niet hebben van een POSTCODE voor de BES eilanden? Dat zou een boel zaken ook een stuk makkelijker maken.
	Door slechte ervaringen ben ik gestopt gebruik te maken van de diensten van FDXC.
	Zou prettig zijn als de post niet zolang onderweg is uit NL. Toch leuk als je kerstkaart op tijd van je kinderen krijg niet met de volgende kerst of helmaal miet
	Email has replaced regular mail and for packages Ezone is faster and reliable. We discourage family and friends to send us via mail since it often takes months to arrive and at times it goes all around the world ???? before it arrives. Also it would be nice if we would have an official postal name for the islands since Caribisch Nederland does not ring a bell outside the Netherlands, most can not even pronounce it.Many times Dutch Antilles will still work , 10 years after 10-10-10 Postal or zipcode needed to order online may work with 00000. We are still a "special gemeente", or openbaar lichaam, BES.....whatever.Many times we have to use Curaçao to register a phone #. Would be nice if finally our islands will have an official name to be recognized by the rest of the world.
	Het ware te hopen dat de postbezorging op Bonaire eindelijk eens goed geregeld gaat worden. Ik krijg regelmatig boetes van de Nederlandse belastingdienst omdat ik te laat op hun brieven kan reageren, of ze überhaupt niet ontvangen heb.
	Ik wens dat dit onderzoek leidt tot een hele goede postbezorging hier op Bonaire. Ik raad tot nu toe alle vrienden en familie in Nederland af om zelfs maar een kaart naar Bonaire te sturen. Zonde van het geld, kaart komt zelden tot nooit aan.
	Wij hebben speciaal een postbox genomen omdat we dit 9 jaar geleden al wisten dat post nooit aankwam. Maar zelfs met de po box komt het nooit aan. Zelfs aanmaningen van belasting uit nl gehad en pinpassen kwijt. Dit is onacceptabel
	I hope the service improve
	Ik hoop dat er verbetering komt, want dan durf ik tenminste dingen te versturen.

EINDOPMERKINGEN	
EILAND	OPMERKING
BONAIRE	Waarom duurt het zo ontzettend lang om de post van Nederland op Bonaire te krijgen. Als het op Bonaire is wordt het volgend mij wel snel bezorgd
	Doe jullie best om de postbezorging, zeker van/naar Nederland beter te krijgen.
	Veel antwoorden op de vragen weet ik niet zeker. De reden van late bezorging kan bv heel ergens anders liggen dan kwaliteit van personeel. Openheid hierover: dat zou wel helpen. Naar NL gaat snel en hier naar toe duurt een maand. Ik ben vooral benieuwd waar het aan ligt.
	Facebook durftevragenBonaire is mijn redding voor post & pakjes naar en van Nederland.
	Ja...ik krijg al.jaren post die niet van mij zijn. Heb jaren geleden verschillende keren de postkantoor op.de hoogte gesteld...maar blijft post krijgen van buren. Heb de buren aangesproken hierover maar volgens de domkoppen is mijn huisnummer die van hun ...pffff . Ik ben overall geweest om precies dit na tegaan en heb hun ook gezegd dat ik niet vecht voor #1 maar dat IK daadwerkelijk kaya hermandad #1 bent
	Ik wil alleen post van MIJ ontvangen en NIET van D.Martijn en Fam Torres en een of andere Gisela. Het gaat het over brieven!! Ik ben en sta NIET verantwoordelijk voor andermans brieven. Ik wens alleen brieven/post te ontvangen van RICHARDSON & DEPALM. Want alleen wonen op kaja Hermandad #1!!!!!
	Ik krijg officiele post uit drie verschillende landen die het problematisch vinden dat bonaire geen postcode heeft. Zonder postcode kunnen ze de brieven soms niet versturen en dit veroorzaakt vertraging met de post.
	Doordat post nooit of minimaal 4 maanden later aankomt, maak ik persoonlijk geen gebruik van deze "service"!! Pakketjes die verdwijnen, belangrijke brieven die 4 maanden te laat aankomen waardoor men in de problemen raakt omdat ze niet op tijd hebben kunnen reageren etc etc. Het is schandalig dat dit in anno 2021 niet normaal geregeld kan worden.
	Postcodes verschaffen en dan zorgen dat dit op een nette en correcte manier geregeld gaat worden!
	Aub dit probleem oplossen !!
	I would like the research published for the public. Would like to see what the plans will be from the post office to respond to the research results published also.
	Succes met t onderzoek
	Por mihor ban pe !!!!!
	Lets hope enough people fill in the survey and the result is clear the postal service on Bonaire needs work. I don't receive a lot of post, but everything I receive, local or Netherlands is always late. Which causes problems if it is documents that need to be reacted to
	Het is gebleken dat het vaak onmogelijk is om pakket post naar Bonaire te sturen.
	Dat mag wel duidelijker en makkelijker, de prijs van invoerrechten is vaak willekeurig en verschilt enorm.
	Zijn in de bijna 9 jaar die we hier op verschillende adressen wonen, meerdere pakjes uit europa kwijt geraakt. "Nooit aangekomen", dit is nooit gecompenseerd of pogingen tot oplossingen aangeboden. Altijd de schuld ergens anders leggen, van inbraak tot het ligt aan curacao. Dat is zeer teleurstellend.
	Goed dat dit gebeurt
	Ik vind het ook wel een beetje bij de charme van een eiland horen dat de post niet meteen de volgende dag in de brievenbus ligt. En dat je bijvoorbeeld weken na je verjaardag nog verrast wordt met een verjaardagskaart. Maar zoals het de laatste tijd is, je weet gewoon niet of het uberhaupt wel aankomt. Ik raad mensen tegenwoordig af iets naar me op te sturen, wat ik heel jammer vind. Ook als ik iets uit NL nodig heb (er komt door Corona minder bezoek dat iets voor me mee kan nemen) durf ik het niet op te laten sturen. Zoveel wat al is kwijtgeraakt.. Triest, want hoe moeilijk kan het zijn om iets van A naar B te brengen zou je denken...
	Iedereen op het eiland klaagt over de postbezorging. Post van mijn familie en vrienden uit NL is in de 3 jaren dat ik hier woon nog steeds niet ontvangen.
	Post cvan officiële instanties zoals UWV en Belastingddienst worden wel ontvangen, maar véél te laat.
	De afgelopen jaren heb ik altijd een andere weg gevonden om eventueel pakketten, maar ook brieven en kaarten te versturen en te ontvangen.
	Mochten we mee kunnen helpen met verbeter traject mag u ons ook benaderen
	Bij mij weten bezorgd FXDC helemaal geen post. Je moet er zelf achterkomen dat iemand post heeft gestuurd en dit ophalen.
	Het is het enige postbedrijf ter wereld dat niet doet wat het moet doen, namelijk post bezorgen.
	I would use mail more often if the delivery time was reliable and faster. We cannot function cut off from bank and government services and unfortunately not all business can be conducted on line because we live on Bonaire. We are penalized.

EINDOPMERKINGEN	
EILAND	OPMERKING
BONAIRE	Ik de vragen niet helemaal correct en heb niet het gevoel dat ik precies mijn probleem kan aangeven met de post bezorging
	Ik had gehoopt op meer vragen over het ophalen van pakketjes aan de balie,
	Als je het verwacht is het er niet zeggen ze maar dan krijg je de volgende dag opeens een briefje dat het klaar ligt. Meer dan 1 keer voor gekomen alsof er gewoon niet gekeken wordt en dan later toch gezien is en dan kun je nog een keer langs komen.
	Geen vragen! Wel blij dat er eindelijk actie ondernomen wordt om de post te verbeteren , dank ervoor en succes!
	Ik denk dat het aggresieve gedrag van honden, infra structuur en VOORAL HET LOON van de postbezorgers eens nagekeken moeten worden!!!!
	Het enige wat bij ons qua post aankomt is post van de Nederlandse belastingdienst. Er werd laatst op facebook een poststuk van de ind gepost, datum opstelling 4 januari..... dat stuk was ergens begin februari bezorgd..... Ik heb nog nooit aanslagen wegenbelasting ontvangen..... recent een codenummer aangevraagd voor lokale belastingaangifte.... brief zou binnen 2 weken er moeten zijn.... ook helaas niks ontvangen.... Drob en olb praten niet met elkaar, kaya topas of kaya topaz..... licht eraan wie je het vraagt. Post uit Amerika is niet aangekomen. Kerstkaarten zijn in februari bezorgd. Herhaalverzending uit Amerika naar het werkadres is 13 januari verstuurd, nog steeds niet aangekomen.
	FXDC moet ergens een opslagruimte hebben waar alle (nog) niet bezorgde post moet liggen..... In Nederland valt het laten verdwijnen van post volgens mij onder strafrecht.
	Coordinatie tussen diverse overheidsinstanties aangaande juiste woonadressen zou helpen. Invoering van postcodes is onnodig zolang er post niet (Lijkt) aan te komen.
	Ik sta open voor een gesprek en hulp in welke vorm dan ook.
	I don't expect mail service on our beautiful island to be the fastest in the world, I would just like for it to get here. Thank you in advance for realizing the system is in need of updating & making an effort to not only address the issues but to find a solution.
	Pa ki motibu e ta wordu hasi i kiko ta e tools nan ku ta bai huza pa hasi kambio?
	Nos lo por mira resultado mesora?
	Mi ta hopi kontentu ku e investigashon. E personal ku ta entrega post, lo ta hopi bon ku nan por hasi uso di uniform I nan mester kore mas responsabel ora di trabou.
	Opmerking:
	Post is persoonlijk en bevat vaak vertrouwde informatie!!
	Brieven opgestuurd vanuit Nederland (En of Bonaire) die niet aankomen betreffende belasting, rekeningen, bankzaken, bankpasjes etc zijn dan voor anderen toegankelijk, omdat het niet aankomt op het juiste postadres.Absoluut onaanvaardbaar !
	In 1 woord Waardeloos
	Ik hoop echt dat de postbezorging met name tussen bonaire en nederland verbeterd zal worden. Ook belangrijke post (bewijs van uitschrijving etc) raakt geheid zoek. Alleen post van de NL belastingdienst komt aan, dus het kàn wel!
	Ik hoop vurig dat dit onderzoek verbetering oplevert. Doorgaans email ik correspondentie naar familie in NL die het dan vervolgens verstuurd.
	Hoop dat het beter wordt.
	Slecht alles is SLECHT. Post komt nooit aan of ze zijn het kwijt of ze doen er een half uur over om te zoeken dus geen systeem óf je moet voor je pakket betalen terwijl de verzender ook al betaald heeft. OPLICHTERS EN DIEVEN zijn het. KlantONvriendelijk,
	Good luck with this. I seldom get mail from the statrs but when I do it is often time critical and I have to spend an enormous time and energy convincing the sender that due ti the delay in delivery, I cannot respind by the deadline
	FXDC Europoint leveringen zijn in het algemeen vlot en accuraat. Waarom geen " verzameladres" voor post te ontvangen uit NL? Grote ondernemingen deden dat in het verleden voor hun expats. Het verhaal dat de uitgaande post gescreend moet worden op Curacao, is uiteraard 10 jaar na 10-10 een vreemde zaak. Hoezo post via Curacao??? Hoe doen we dat dan met onze bagage, ook eerst naar Curacao alvorens naar NL te vliegen?
	Fijn dat er eindelijk een onderzoek is want het is in het algemeen een drama met de post als het van en naar Nederland is. Lokaal lijkt het de laatste jaren wel verbeterd, maar de bankpassen die de BdC begin feb'21 op de post heeft gedaan zijn vandaag op 1 maart'21 nog niet binnen. Weet echter niet zeker of de bank FXDC gebruikt voor deze bezorging. Er zijn ook bedrijven buiten FXDC om proberen het zelf te bezorgen, want alleen dan heb je controle over de bezorging.

EINDOPMERKINGEN	
EILAND	OPMERKING
BONAIRE	Ik ben blij dat er eindelijk eens wat gaat gebeuren, je bent zo afhankelijk van de posterijen. Sommige stukken gaan nog niet via de mail.
	There weren't many questions concerning receiving mail from other countries. The mail for the USA is terrible. With 49 years of experience of USA-Bonaire mail, the last few years have been completely unexcuseable. Some mail seems to never arrive.
	Recently we receive 6 months of bank statements from a local bank all in the same week. Local mail arriving late seems to be the norm.
	Mester yega na un solushon pa e problematika aki. Mi ta wardando ketu bai riba mi papel nn di banko pa yena papel di belasting.
	Belangrijkste reden voor ons om FXDC te gebruiken is de mogelijkheid om in de VS of NL artikelen te bestellen door gebruik te maken van een door FXDC geleverd adres in die landen. Die service is prima.
	Zou het zeer fijn vinden als de bezorging beter zou worden. Nu verdwijnen brieven/stukken/pakketten of komen 2 - 3 maanden na verzending pas aan helaas.
	Mi ta spera ku e investigashon aki ta sirbi pa drecha e servisio di post.
	Er werd niet gevraagd naar:
	1. de betrouwbaarheid van de bezorging van brieven vanuit het buitenland: er is in het afgelopen half jaar meerdere malen iets naar mij verstuurd, wat niet aangekomen is.
	2. aanvaardbaarheid van de kosten voor het ontvangen van een pakket uit Nederland: ik zou graag uitleg ontvangen waarvoor het bedrag is dat ik moet betalen bij het ophalen van een pakket. Trouwens, waarom worden pakketten niet bezorgd, maar moet ik lang in de rij staan om het op te halen? De afzender heeft al een aanzienlijk bedrag betaald om het te verzenden. Verder wilde ik ook laten weten dat ik het onaanvaardbaar vind dat vertrouwelijke post (een medisch dossier verzonden door een Nederlands ziekenhuis) opengemaakt wordt door de douane.
	Danki p'e enkuesta
	Ik woon 14 jaar op Bonaire het is erg slecht gesteld met de post. Als ik een belangerijke brief heb die naar Nederland moet stuur ik hem niet op maar geef ik hem mee aan iemand. Als ik voor de activering bij NL bank post moet sturen gaat dat niet omdat het al is verlopen voor de post aankomt. 3 a 4 maanden met foto's als bewijs. Maar ook lokaal post van belastingen niet of te laat ontvangen waardoor ik problemen heb gehad.
	Enkel dat je het geen postbedrjjf mag noemen maar een verdwijnbedrijf

BIJLAGE 5: VERANTWOORDING TRACK & TRACE ONDERZOEK

Steekproef track & trace onderzoek

Bij de opzet van het onderzoek is een onderscheid gemaakt in bedrijven en particulieren en naar een manier gezocht om voor beide doelgroepen een representatieve steekproef te trekken. Voor de bedrijven is aan de Kamer van Koophandel en voor de particulieren aan de Afdeling Bevolking van het Openbaar Lichaam medewerking gevraagd bij het trekken van deze steekproeven.

Aan de Kamer van Koophandel is gevraagd een representatieve steekproef van 600 uit het totale bestand van actieve bedrijven te trekken. De Kamer van Koophandel verricht deze service voor iedereen tegen betaling en heeft een lijst met 600 bedrijven inclusief adressen aangeleverd.

Voor de adressen van particulieren is aan Afdeling Bevolking gevraagd om een aselecte steekproef van 1500 adressen te trekken, representatief verdeeld over de 6 wijken. Het bestand van OLB is georganiseerd op persoonsniveau waardoor huishoudens net zo vaak in het bestand voorkomen als de grootte van het huishouden. De eerste steekproef van 1500 adressen die door OLB was aangeleverd bevatte een groot aantal dubbelingen en bleek na opschoning niet evenredig verdeeld over de wijken. Daarop is aan OLB een nieuwe steekproef gevraagd met oversampling van 300%. De tweede steekproef die werd aangeleverd door Bureau Bevolking bevatte in totaal 3938 adressen, met eveneens veel dubbelingen omdat alle gezinsleden uit een huishouden met hetzelfde adres in de steekproef waren opgenomen. Na opschoning hiervan bleven er 1364 unieke adressen over. Besloten is alle adressen uit beide steekproeven te mergen, zo is tot een lijst van 2486 unieke adressen gekomen. De eerste steekproef bevatte alleen straatnamen, in de tweede steekproef waren ook wijknamen opgenomen. Om tot een representatieve verdeling per wijk te komen is van alle adressen uit de eerste steekproef de wijk erbij gezocht. Dat is gedaan door de straatnamen uit de eerste en tweede steekproef met elkaar te vergelijken en ontbrekende wijken in te vullen. Van de adressen waarvan de wijk niet afgeleid kon worden uit de eerste steekproef is met behulp van Open Street Map, Waze en Google Maps alsnog naar de bijbehorende wijknaam gezocht. Een klein aantal adressen waarvan de wijknaam niet te achterhalen was is uit de steekproef verwijderd. Met n=2486 is het mogelijk om een gestratificeerde steekproef van 1500 adressen te trekken waarbij sprake is van een evenredige verdeling over de wijken die overeenkomt met recente bevolkingscijfers van CBS.

Vergelijking steekproef adressen met bevolkingscijfers

BONAIRE	CBS (STATLINE)		GEMERGEDE STEEKPROEF OLB		IDEALE GESTRATIFICEERDE STEEKPROEF	
WIJK	# HH	%	# adressen	%	# adressen	%
Entrejol	1827	25.7%	499	20.1%	385	25.7%
Nikiboko	1422	20.0%	389	15.6%	300	20.0%
Noord Saliña	1198	16.8%	615	24.7%	252	16.8%
Playa	1097	15.4%	256	10.3%	231	15.4%
Rincon	711	10.0%	354	14.2%	150	10.0%
Tera Cora	867	12.2%	373	15.0%	182	12.1%
TOTAAL	7122	100.0%	2486	100.0%	1500	100.0%

QR-codes

Er zijn verschillende methodes overwogen om de post te tracken, waaronder het gebruik van GPS-trackers en QR-codes. In een overleg met Bureau Telecommunicatie & Post (BT&P) op Curaçao gaf BT&P aan dat het gebruik van GPS trackers niet aan te raden is omdat connectie met GPS-satellieten in deze regio niet overal goed is. Bovendien zijn de kosten voor het gebruik van GPS-trackers erg hoog. Mede daarom is gekozen voor het versturen van testbrieven en pakketten met QR-codes. In de QR-code is belangrijke informatie die nodig is om te kunnen meten opgenomen waaronder tijdstip van verzenden, soort post en de manier van verzenden. Respondenten scannen de QR-code met hun mobiele telefoon, waardoor deze gegevens en de geolocatie van de respondent worden opgeslagen in een computerprogramma en de respondent wordt doorverwezen naar een korte vragenlijst. Deze vragenlijst bestond uit 2 vragen: wanneer hebt u deze brief open gemaakt, en hoe vaak leegt u uw brievenbus. In totaal is er gewerkt met 38 verschillende QR-codes om resultaten te kunnen meten op soort post, verzendwijze en verzenddatum.

Overzicht testpost verzendingen

VERZENDDATUM	PARTICULIEREN				BEDRIJVEN		TOTAAL
	Brieven		Pakketten		Brieven		
	Balie postkantoor	Publieke brievenbussen (7)	Balie postkantoor (past in brievenbus)	Balie postkantoor (met kennisgeving)	Balie postkantoor	Publieke brievenbussen (7)	
maandag 22 februari	0	0	0	0	43	0	
dinsdag 23 februari	143	0	0	0	50	175	
woensdag 24 februari	143	245	20	5	50	0	
donderdag 25 februari	143	0	20	5	50	175	
vrijdag 26 februari	143	245	0	0	52	0	
zondag 28 februari	0	245	0	0	0	0	
maandag 1 maart	143	0	0	0	0	0	
SUBTUTAAL	*715*	*735*	*40*	*10*	*245*	*350*	
TOTAAL	**1450**		**50**		**595**		**2095**

Verzendwijze

In het verzenden van testpost is een verdeling gemaakt in post aan bedrijven en post aan particulieren. Er zijn brieven en er zijn pakketten verstuurd, pakketten zijn alleen aan particulieren verstuurd. De pakketten zijn op twee manieren aangeboden: kleine pakketjes die in de brievenbus passen en pakketjes met kennisgeving die op het postkantoor opgehaald moeten worden. Qua verzendwijze van de brieven is een onderscheid gemaakt op twee manieren: afgeven aan de balie op het postkantoor en verzenden door de post in een publieke brievenbus te stoppen. In overleg met FXDC is vastgesteld dat er 7 publieke brievenbussen in gebruik zijn, alle 7 brievenbussen zijn in het onderzoek meegenomen en gebruikt om post te verzenden. Alle testpost is verspreid verstuurd in de periode 22 februari t/m 1 maart.

Na het printen van de brieven bleken 5 adressen van bedrijven te ontbreken. Omdat het om een zeer beperkt aantal ging en een tijdrovend proces zou zijn uit te zoeken welke adressen in het reproductieproces waren gemist, is besloten het track & trace onderzoek met 595 bedrijven in plaats van 600 voort te zetten.

Communicatiestrategie

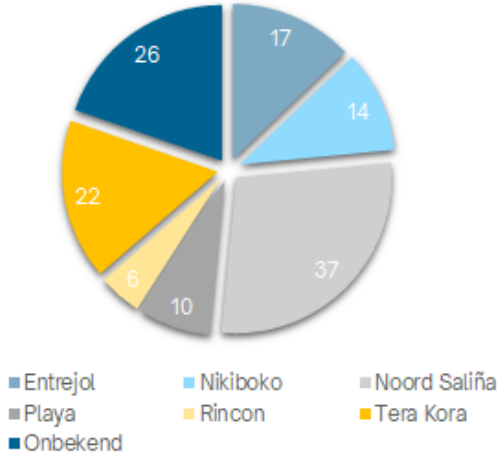
Er is bewust voor gekozen de customer survey en het track & trace onderzoek gelijktijdig uit te voeren. Dat maakte het mogelijk één communicatiestrategie uit te zetten waarbinnen deelname aan beide onderzoeken werd gestimuleerd. Zoals bij de customer survey aangegeven is er gebruik gemaakt van verschillende media kanalen: radio, lokale kranten en social media. In de radio spot die in twee talen (Papiaments en Nederlands) gedurende de uitvoeringsweek regelmatig op twee radiostations (Live99FM Bonaire en Radio Dolfijn FM) te horen was, werd aandacht gevraagd voor zowel de customer survey als het track & trace onderzoek. Hetzelfde geldt voor de persberichten in lokale kranten. Voor wat betreft social media is er wel een onderscheid gemaakt in gerichte boodschappen voor de customer survey en het track & trace onderzoek. Voor het track & trace onderzoek is een kort instructiefilmpje gemaakt hoe de QR-code gescand kan worden, wat eveneens via social media is verspreid. In de communicatiestrategie zijn incentives (10 vouchers van U$ 100) gebruikt om respondenten extra te motiveren aan het onderzoek mee te werken.

Respons en representativiteit

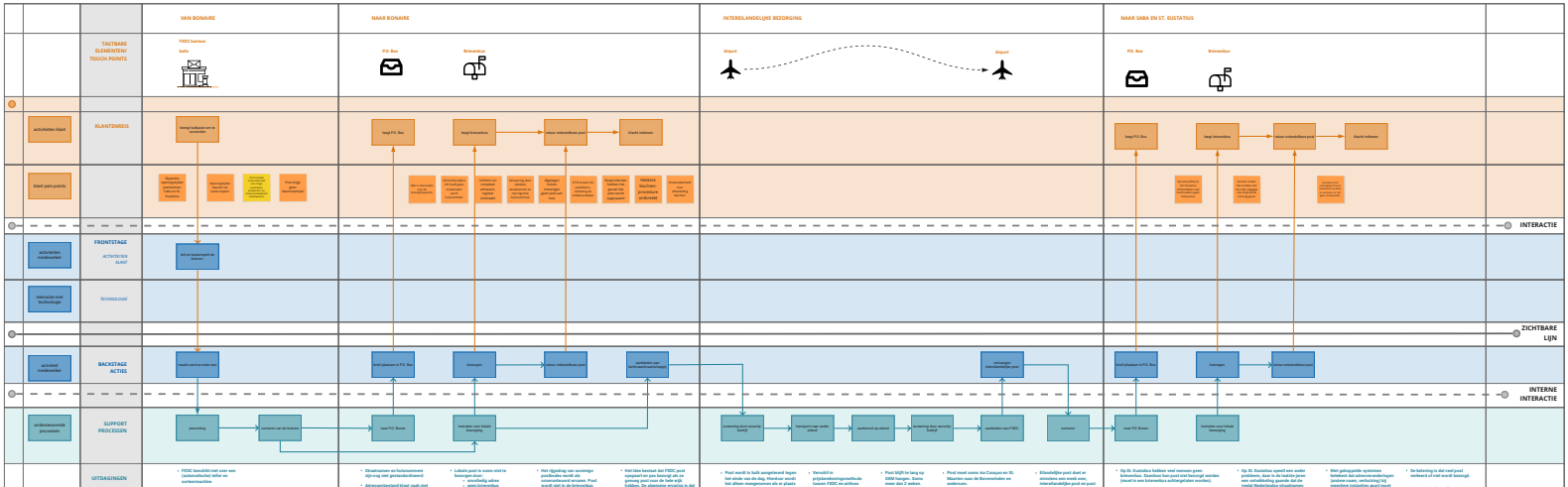
Er zijn 138 brieven gescand in de periode waarin het onderzoek operationeel was. Na het sluiten van het onderzoek zijn er nog 4 brieven gescand, die zijn niet meer in het onderzoek meegenomen. Na bespreking van de voorlopige uitkomsten met FXDC zijn de resultaten kritisch bekeken en is besloten 6 respondenten uit het onderzoek te verwijderen omdat er afwijkingen gevonden werden tussen de informatie in de QR-code en de beantwoording van de vragen. Dat betekent dat er uiteindelijk 132 responses meegenomen zijn in de analyse.

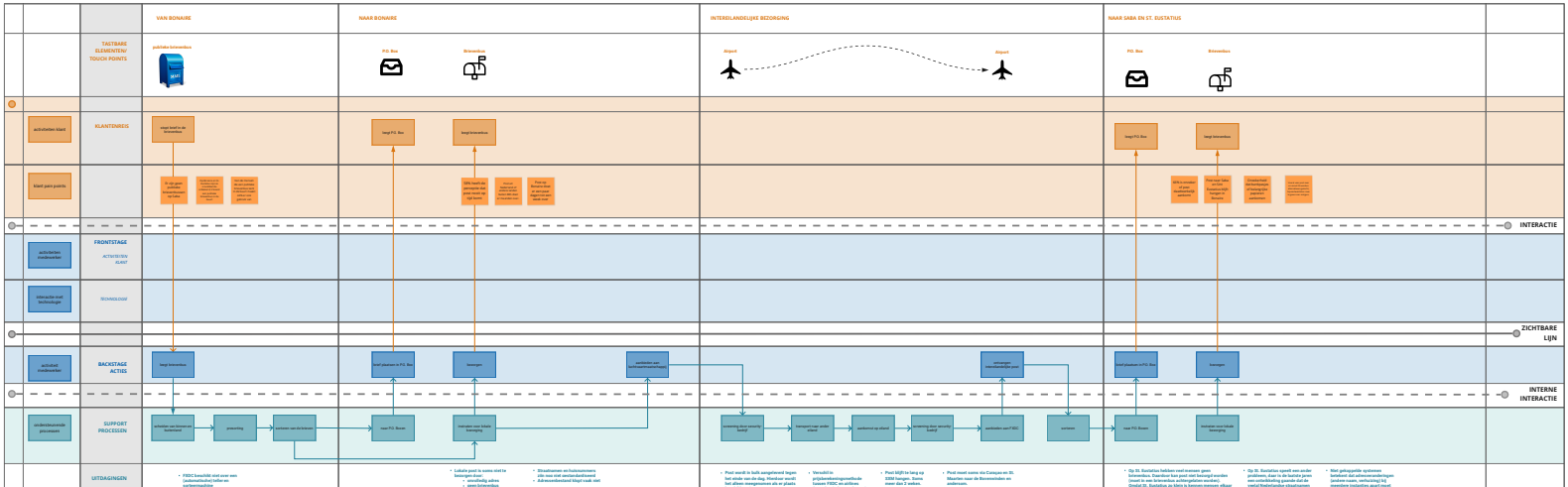
Eerdere track & trace onderzoeken uitgevoerd door onder ander BT&P lieten een lage respons zien (1%), waardoor in dit onderzoek bewust gekozen is voor een grote mate van oversampling. Om volgens gangbare normen ten aanzien van validiteit en betrouwbaarheid te kunnen spreken van representativiteit zijn in dit onderzoek ongeveer 350 responses nodig. Met 132 gescande brieven is een respons van 7% bereikt, is sprake van een betrouwbaarheidspercentage van 75% en een foutenmarge van 8%. Hoewel dat volgens gangbare onderzoeksnormen (betrouwbaarheid 95% en validiteit/foutenmarge 5%) niet representatief mag worden benoemd zijn wij van mening dat de uitkomsten wel waardevol zijn, onder andere omdat er sprake is van een goede geografische spreiding onder de respondenten.

Geografische spreiding respondenten testpost



BIJLAGE 6: SERVICE BLUEPRINT EILANDELIJKE POST


VAN BONAIRE
NAAR BONAIRE
INTERESLANDELIJKE BEZORGING
NAAR SABA EN ST. EUSTATIUS
TASTBARE ELEMENTEN/ TOUCH POINTS
KLANTENREIS
klant pain points
INTERACTIE
FRONTSTAGE
ACTIVITEITEN KLANT
TECHNOLOGIE
ZICHTBARE LIJN
BACKSTAGE ACTIES
INTERNE INTERACTIE
SUPPORT PROCESSEN
UITDAGINGEN
FISDC harbour
Safe
P.O. Box
Binnenhuis
Airport
Airport
Boeken/ opleveringsdatum bepalen/ Offerte Sailcare bij Klanten
Verzenden van documenten naar klant voor ondertekening
Ontvangen van ondertekende documenten
Factuur krijgt klant
Verzoek tot offerte
Offerte is ontvangen
Verkoopkansen in CRM-tool gaan
Offerte gaat compleet naar klant (digitaal ondertekend)
Ontvangst van ondertekende documenten
Afgelopen Tijdelijk verblijf gaat naar einde
Opgeschoven Verblijf gaat naar einde
Verblijf is verlengd
Verblijf is beëindigd
Verzoek voor verlenging verblijf
Verzoek tot verlenging verblijf
Verzoek tot verlenging verblijf
Verzoek tot


VAN BONAIRE
NAAR BONAIRE
INTERISLANDELIJKE BEZORGING
NAAR SABA EN ST. EUSTATIUS
TASTBARE ELEMENTEN/ TOUCH POINTS
KLANTENREIS
activiteiten klant
klant pain points
FRONTSTAGE
ACTIVITEITEN KLANT
activiteiten medewerker
interactie-niet technologie
TECHNOLOGIE
BACKSTAGE ACTIES
activiteit medewerker
ondersteunende processen
SUPPORT PROCESSEN
UITDAGINGEN
INTERACTIE
ZICHTBARE LIJN
INTERNE INTERACTIE
publiekse brievenbus
P.O. Box
Brievenbus
Airport
Airport
brief in de brievenbus
brief P.O. Box
brief brievenbus
brief P.O. Box
brief brievenbus
brief brievenbus
brief P.O. Box
brief plaatsen in P.O. Box
brievenbus
aankomen aan bestemmingsadres
brief plaatsen in P.O. Box
brievenbus
aankomen op luchthaven
screening door security (valid)
transport naar ander vliegtuig
aankomst op vliegveld
screening door security (valid)
aankomen aan P.BEC
aankomen

BIJLAGE 7: OVERZICHT DEELNEMERS FOCUSGROEPEN

FOCUSGROEP - PROCES POSTDIENSTVERLENING CARIBISCH NEDERLAND - 24 juni 2021		
ORGANISATIE	**CONTACTPERSOON**	**FUNCTIE**
FXDC	Nicole Merkies	Directeur
	Remco Pijpers	Marketing manager
	Zaida Ellis	Operational manager

FOCUSGROEP - RANDVOORWAARDEN POSTDIENSTVERLENING CARIBISCH NEDERLAND - 24 juni 2021		
ORGANISATIE	**CONTACTPERSOON**	**FUNCTIE**
FXDC	Nicole Merkies	Directeur
	Remco Pijpers	Marketing manager
	Zaida Ellis	Operational manager
OLB - afdeling Financiën	Nadeisha Sint Jago	Afdelingshoofd
MCB	Jennifer Joenoes	Managing director
	Sandra Lepelaars	Manager logistiek
	Sharette Albertus	Voormalig manager logistiek
UNKOBON	Wietse Koopman	Coördinator
	Harry Zomers	Vrijwilliger
EMAIL CONTACT - RANDVOORWAARDEN POSTDIENSTVERLENING CARIBISCH NEDERLAND - 24 juni 2021		
ORGANISATIE	**CONTACTPERSOON**	**FUNCTIE**
Belastingdienst Caribisch Nederland	Richard Lopes-Slot	Teamleider
Vanwege andere verplichtingen kon de Belastingdienst CN niet aan de focusgroep op 24 juni mee te doen. De uitkomsten uit de focusgroep zijn via email aan dhr. Lopes-Slot teruggekoppeld en hem is de gelegenheid gegeven alsnog input te geven ten aanzien van oplossingsrichtingen.		
INTERVIEW - RANDVOORWAARDEN POSTDIENSTVERLENING CARIBISCH NEDERLAND - 26 juni 2021		
ORGANISATIE	**CONTACTPERSOON**	**FUNCTIE**
OLB - afdeling Ruimtelijke Ordening	Lionell Emerenciana	Afdelingshoofd
	Roland Rosario	Adviseur grondbeheer
Vanwege een slechte internetverbinding lukte het OLB-afdeling Ruimtelijke Ordening niet om aan de focusgroep op 24 juni mee te doen. In een interview enkele dagen later zijn de uitkomsten uit de focusgroep met hen besproken en is hen de gelegenheid gegeven alsnog input te geven ten aanzien van oplossingsrichtingen.		