

Krantenbezorging

# Op tijd op de mat

Een paar maanden geleden leek het aantal klachten over de late bezorging van kranten ineens fors te stijgen. Toch zijn de meeste abonnees tevreden over de bezorging, blijkt uit onze enquête.

● Ook wij kregen in korte tijd meerdere meldingen over kranten die niet bezorgd werden. Of veel te laat op de mat vielen. Reden genoeg om eens uit te zoeken hoe groot het probleem daadwerkelijk is. We vroegen half juni aan 3289 leden van ons Consumentenbondpanel wat hun ervaringen zijn. Goed nieuws: over het algemeen zijn ze prima te spreken over de bezorging. Bij zowel de regionale, lokale kranten als de landelijke dagbladen is circa 80% van de abonnees hierover tevreden tot zeer tevreden. We hebben voor de vijf grote landelijke titels – Algemeen Dagblad (AD), Trouw, de Volkskrant, De Telegraaf en NRC – gevraagd hoe vaak de abonnees hun krant niet of te laat bezorgd kregen. De meest gelezen landelijke krant onder de panelleden is de Volkskrant. Van de 672 lezers geeft meer dan de helft (55%) aan dat ze de krant in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek netjes op tijd hadden ontvangen. In iets meer dan 1 op de 5 gevallen lag de krant 1 keer niet in de



brievenbus. Bij 15% gebeurde dit 2 tot 5 keer, en bij 5% meer dan 5 keer. Slechts 118 panelleden (18%) melden dat ze de krant in die 3 maanden 1 keer te laat hadden gekregen, maar nog wel op dezelfde dag. Bij 11% gebeurde dit 2 tot 5 keer, en bij 10% vaker dan 5 keer. Bij het AD, De Telegraaf, Trouw en NRC zijn de percentages ongeveer gelijk.

## Niet gehoord

Eén op de drie deelnemers aan de enquête nam in de voorafgaande drie maanden contact op met de krant vanwege een klacht over de bezorging. Hier is nog wel een wereld te winnen. Want

een minderheid is tevreden met de oplossing die de krant biedt. Bij het AD is 49% ontevreden tot zeer ontevreden. Slechts 24% is tevreden tot zeer tevreden. De Telegraaf, de Volkskrant, NRC en Trouw laten vergelijkbare cijfers zien. Waarbij Trouw met 44% (zeer) tevreden lezers er nog het beste vanaf komt. De grootste frustratie is dat de krant niet meer wordt nabezorgd. ‘Er worden geen mogelijkheden gegeven om de krant toch nog te krijgen. We lezen hem dan wel digitaal, maar de gedrukte krant geeft beduidend meer leesgemak’, zegt een Volkskrantlezer. Als je een klacht indient, krijg je in veel gevallen te horen dat

het abonnement met één dag wordt verlengd. Maar hoe kun je dat controleren?, merkt een aantal panelleden op. Anderen zeggen – terecht – dat de krant duurder is als je een los exemplaar moet kopen. ‘Ga je een krant in de winkel kopen omdat hij gescheurd was of omdat je hem niet hebt gekregen, dan betaal je €3,85. Maar van De Telegraaf krijg je maar €0,98 terug op je rekening gestort.’

## Standaard

Veel abonnees hebben niet het idee dat er iets met hun melding wordt gedaan. Een abonnee van Trouw: ‘Het melden is heel makkelijk, maar je krijgt een standaardantwoord dat ze het heel erg vinden en dat ze het gaan doorgeven aan de distributeur. Je weet dan dat er niks mee gebeurt.’ Toch is er ook begrip. Voor het tekort aan krantenbezorgers, maar vooral ook voor degenen die elke dag het werk moeten doen. ‘Respect voor de bezorgers die ‘s morgens vroeg, door weer en wind, zorgen dat ik bij mijn ontbijt mijn krantje kan lezen.’ ■

# Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle  
onafhankelijke tests en informatie.

