

Thuislevering gemist? Bepaalde pakjes kunnen vanaf nu dezelfde dag worden afgehaald in een Bbox

29.7.2026 - | Bnode

Wanneer de levering van een pakje aan huis niet lukt, wordt het doorgaans naar een afhaalpunt gestuurd, waar het de volgende dag beschikbaar is. Bpost introduceert nu een nieuwe oplossing die het in bepaalde situaties mogelijk maakt om een pakje enkele uren na een mislukte leveringspoging al op te halen in een nabijgelegen Bbox.

Is een klant niet thuis wanneer de postbode zich aandient met een pakje? Dan moest die tot dusver een dag geduld oefenen om het pakje in een afhaalpunt op te halen. Daar komt verandering in: wanneer de levering aan huis niet slaagt, kan de postbode het pakje na zijn ronde in een nabijgelegen Bbox leveren. De bestemming wordt vervolgens verwittigd via e-mail of via de app en kan dan onmiddellijk zijn pakje ophalen.

Deze nieuwe manier van werken wordt door Bpost nationaal uitgerold en zal vanaf nu door de postbodes uitgevoerd worden voor gemiste thuisleveringen wanneer:

- Er een Bbox is op de route van de postbode;
- Er plaats beschikbaar is in een Bbox nabij;
- Het pakje qua afmetingen past in deze Bbox;
- Er geen handtekening of betaling van de klant vereist is;
- Er een e-mailadres van de klant gekoppeld is aan het pakje.

Wanneer de bestemming in de app of via de website van Bpost gekozen heeft voor levering bij een buur of op een veilige plaats, worden deze opties eerst in aanmerking genomen.

Aanzienlijke stijging in tevredenheid

Tijdens een proefperiode van deze nieuwe manier van leveren haalde 43% van de klanten zijn bestelling nog dezelfde dag op uit de Bbox. Voor veel van deze mensen betekende dat dat ze hun pakje amper enkele uren na de gemiste thuislevering al in handen hadden. De klantentevredenheid (NPS-score) bij alle deelnemende klanten steeg aanzienlijk.

Deze verbetering van klantenervaring is mogelijk dankzij de vele Bboxen die Bpost over het hele land uitrolt. Via meer dan 2.800 automaten van Bpost in België worden gemiste thuisleveringen toch omgetoverd tot een geslaagde levering enkele uren later.

<https://press.bnode.com/thuislevering-gemist-bepaalde-pakjes-kunnen-vanaf-nu-dezelfde-dag-worden-afgehaald-in-een-bbox>