

Onderwerp: Aangepaste versie/ afhandeling klachten.



Klantenservice Consumenten

Geachte heer Pfeijffer,

Mijn excuses voor mijn wat late reactie. Wegens omstandigheden was het voor mij niet mogelijk eerder te reageren. Langs deze weg ontvangt u, zoals beloofd, de samenvatting van ons gesprek.

www.postnl.nl

Op woensdag 29 oktober heb ik u telefonisch gesproken over de klachten die spelen op uw huisadres, alsmede die van meerdere buurtbewoners, waarvan u een overzicht heeft toegevoegd bij uw brief. Dhr. Berendsen heeft deze brief gelezen en het vervolg aan mij gedelegeerd. Tijdens ons gesprek heb ik verschillende voorstellen gedaan om de huidige situatie te verbeteren en te komen tot een juiste en betrouwbare dienstverlening.

Wij hebben afgesproken dat alle betrokken bezorgers in uw wijk (straat) op de hoogte zullen worden gesteld van de lopende klachten, dat er gerichte maatregelen zullen worden genomen, en dat ik gedurende een periode van vier maanden de situatie zal blijven monitoren, totdat alle klachten zijn opgelost. Zeker in het licht van 2 oktober jl. waarin er meerdere vermissingen zijn geweest, en wij alsnog aan het kijken zijn wat hier precies is gebeurd.

Inmiddels zijn de eerste acties in gang gezet. Zodra ik hierover updates ontvang, zal ik u hiervan onvervuld per e-mail op de hoogte stellen. Zoals besproken zal ik voor een periode van vier maanden uw huisadres, alsmede dat van uw wijk met postcodegebied 2726, blijven monitoren om te beoordelen of de dienstverlening verloopt zoals u van PostNL mag verwachten. De monitoring start op 1 november, met als evaluatiemoment een telefonisch overleg op 1 maart.

Wij hebben afgesproken dat u mij zult informeren indien er gedurende deze periode alsnog bezorgklachten optreden. Daarnaast is een termijn van een halfjaar afgesproken om na afloop van deze periode opnieuw contact te hebben, met als doel de zaak definitief af te ronden.

Daarnaast heeft u gevraagd of er een telefoonnummer of e-mailadres beschikbaar is waarop eventuele vervolklachten, ook namens medebewoners, kunnen worden gemeld. Mijn voorkeur gaat ernaar uit dat dit via u als contactpersoon verloopt (aangezien u zich reeds namens meerdere bewoners heeft gemeld). Uiteraard kunnen medebewoners ook rechtstreeks contact opnemen met de klantenservice van PostNL, hun meldingen zullen dan worden verzameld en meegenomen in de behandeling. Ik zal frequent, uit onze systemen een rapport opvragen waar deze meldingen dan uit naar voren gaan komen.

U kunt ervan uitgaan dat met het oppakken van de klachten op uw adres, ook de dienstverlening in uw wijk met postcodegebied 2726 zal worden verbeterd. Een direct telefoonnummer is helaas niet beschikbaar.

Voor aanstaande vrijdag verwacht ik een eerste update vanuit de operatie, waarna ik u hierover per e-mail zal informeren. Mocht u in de tussentijd nog vragen hebben, dan hoor ik dat uiteraard graag. U kunt eenvoudig reageren door deze e-mail te beantwoorden; uw bericht komt dan direct bij mij binnen, zodat ik u snel van een reactie kan voorzien.

Indien u vindt dat er nog iets ontbreekt in deze samenvatting, hoor ik dat graag van u. Voor nu vertrouw ik erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Jaap
Coördinator Directieklachten
Klantenservice Consumenten
PostNL Pakketten Benelux B.V

