

Zoetermeer, 20 oktober 2025

Peter H.W. Pfeijffer
Du Perronhove 6
2726 BR Zoetermeer

 06 13311635

 peter.pfeijffer@gmail.com

Aan de Raad van Bestuur PostNL
Waldorpstraat 3
2521 CA Den Haag

Onderwerp: Klachten over onbetrouwbare postbezorging.

Subtitel: niet bezorgde/ weggeraakte brievenbus poststukken, inclusief postpakketten die als brievenbus poststuk worden gekenmerkt.

Postcodegebied: Zoetermeer Hovenbuurt Oost 2726

(Het deel dat omvat de Nesciohove, zogeheten hoofdstraat, met alle daarop aangesloten zijstraten)

Inleiding

Wij, ondergetekende en mede ondertekenaars, achten het tijd dat het bestuur van PostNL kennis neemt van de postbezorgingsproblematiek in ons postcodegebied en brengen daarom het onderstaande onder uw dringende aandacht.

De situatie

Sinds meer dan een jaar worden binnen dit postcode gebied op diverse adressen in wisselende samenstelling de poststukken een of meermalen op hetzelfde adres niet bezorgd. Bewoners krijgen via een melding uit de app PostNL de mededeling dat er post onderweg is. Binnen genoemde app is zichtbaar om welke enveloppen/poststukken het gaat met vermelding van de bezorgdatum. Het gaat om een of meer poststukken. En dan begint soms het lange wachten, want op genoemde bezorgdatum wordt niet of slechts een enkel poststuk bezorgd. Wat niet is bezorgd, wordt daarna nooit meer bezorgd op een enkele uitzondering na.

Bij de niet bezorgde brievenbus post gaat het vaak om belangrijke post zoals (niet limitatief):

- Brieven van Rijksoverheid (diverse belastingen en andere belangrijke documenten)
- Brieven van de gemeente (onroerend goed belasting, besluiten op bepaalde aanvragen)
- Brieven van de huisarts (uitnodiging voor griep prik of uitslagen van onderzoeken)
- (Medische) Abonnementen (daglenzen die maandelijks geleverd worden, essentieel)
- Brieven van ziekenhuizen (bevestiging van een afspraak/consult die is gemaakt)
- (Vertrouwelijke) Brieven van het UWV
- Bankbrieven (o.a. credit cards en hypotheek en leningen)
- Uitnodigingen voor onderzoeken (darm- en borstkanker)
- Huwelijksuitnodigingen
- Rouwkaarten en condoleances
- Offertes of facturen van bedrijven
- Tijdschriften zoals Donald Duck voor de kinderen (teleurgestelde gezichten)

Van bovenstaande situaties zijn diverse casussen bij de mede ondertekenaars aantoonbaar aanwezig.

Feitelijk is alle post belangrijk maar de hiervoor genoemde post wil je absoluut ontvangen. Brieven van charitatieve instellingen, uitnodigingen/aanbiedingen van bedrijven zoals Odido of Beter Horen of wat dan ook, kunnen natuurlijk ook belangrijk zijn. Maar dat is een individuele afweging.

Saillant detail: de in de app PostNL ingescande enveloppen/poststukken met een bezorgdatum, die nooit zijn bezorgd, kunnen zomaar ineens weer uit de app verdwenen zijn. Dat kan binnen een dag of langere tijd plaats vinden. Dat gebeurt dus door PostNL zelf. Waarom?

Contact met PostNL

Naar aanleiding van niet bezorgde post wordt door bewoners contact gezocht met PostNL Uiteindelijk via de chatrobot Daan of rechtstreeks door een bepaald telefoonnummer te gebruiken weet men in contact te komen met een medewerker van PostNL. De wijze van reageren op de klacht van bewoner/ontvanger laat veel te wensen over. Een greep eruit:

1. U moet nog een paar dagen wachten, dan komt het goed.
2. U mag pas over een paar dagen bellen om te vragen waar uw post blijft.
3. Als de post over 2 of 3 dagen nog niet is bezorgd, kunt u het als verloren beschouwen. Hoe durf je zoiets met droge ogen te zeggen!
4. Nee, u kunt geen klacht indienen als ontvanger, dat moet de verzender doen.
Hier geldt de kanttekening dat als in de app PostNL een enveloppe is ingescand van een officiële instantie, zoals de overheid of gemeente of van een bedrijf zoals je verzekeraar en waarvan je geen post verwacht je ook geen weet hebt waarover het gaat. Dan is het onmogelijk de verzender te vragen een klacht in te dienen. Je hebt namelijk geen idee welke inhoud de enveloppe herbergt en wat je dus mist.
5. Ik neem uw klacht aan en breng het onder de aandacht van de verantwoordelijken. Nee, u krijgt geen terugkoppeling.

Je vraagt je als klager/ontvanger af welke uniforme procedure PostNL hanteert in dit soort omstandigheden. Het lijkt erop dat elke medewerker van PostNL op zijn/haar eigen manier reageert om er van af te zijn.

Casus ondergetekende

Als exemplarisch voorbeeld heeft ondergetekende zijn eigen situatie van 2 oktober 2025 als bijlage toegevoegd. In de bijlage A is een screenshot opgenomen van de acht (8) poststukken met bezorgdatum 2 oktober. Slechts een (1) poststuk is een week later bezorgd. Onder de niet bezorgde poststukken betreft het, onder andere, twee (2) separate uitnodigingen voor grieprikken voor respectievelijk ondergetekende en diens partner. Ik herkende dat aan de enveloppe. Daar staat namelijk op "Bericht van uw huisarts". Ik heb de huisartsassistente gebeld en met haar afgesproken een nieuwe uitnodiging te komen ophalen. Van haar leerde ik dat veel bewoners uit ons postcodegebied die ook ingeschreven zijn bij deze huisarts, de uitnodiging niet hebben ontvangen. Dat heeft de huisarts op een later moment doen besluiten om via zoveel mogelijk digitale manieren de PostNL gedupeerden te voorzien van het grieprik bericht. Daarbij gebruik makend van email en MijnGezondheid.net. Maar ja, de huisarts beschikt niet van elke patiënt over een email adres en niet elke patiënt maakt gebruik van MijnGezondheid.net. Dan resteerde alleen nog de patiënt telefonisch te verwittigen. Een hoop

extra werk als gevolg het disfunctioneren van adequate postbezorging door PostNL. Een meer dan kwalijke zaak.

Wat gebeurde er op 2 oktober?

Overigens veel bewoners hebben op 2 oktober hun post niet ontvangen. Toeval? Wat is daarvan de oorzaak? Hoe kan dit?

Cijfers

Ons postcodegebied/wijk omvat 256 adressen (woningen/appartementen). 160 Adressen daarvan nemen deel in onze wijk groepsapp. De gedupeerde adressen bedragen in totaal 32 van deze 160 adressen. (ondergetekende en mede ondertekenaars). Dat is 20% van de 160 adressen. Voorwaar een meer dan slechte prestatie van PostNL. Van de overige 96 adressen hebben wij geen kennis over de postbezorging, echter wij verwachten identieke ervaring. Alle mede ondertekenaars zijn verdeeld over alle straten van ons postcode gebied (Nesciohove en alle zijstraten), waar ook de overige 96 adressen zijn gehuisvest.. Vermoedelijk geldt voor ons hele postcodegebied de Pareto regel 80-20. Een slechte zaak.

Samenvattend:

We constateren dat:

1. In ons postcodegebied sprake is van onbetrouwbare postbezorging.
2. Klachten daarover door medewerkers van PostNL nauwelijks serieus worden genomen.
3. Ontvangers zelf moeite moeten doen te achterhalen om welke inhoudelijke post het gaat.
4. Ontvangers een risico lopen als op bepaalde inhoudelijke post (die ze niet kunnen achterhalen) niet wordt gereageerd; bijvoorbeeld; verhoging van een boete die niet op tijd is betaald.
5. Verzenders, zoals in het voorbeeld van de huisarts, onnodig worden geconfronteerd met tijd en inspanning in verband met herstel activiteiten.
6. De cijfers over de meer dan slechte prestatie door PostNL in bijna 63% van ons postcodegebied voor zich spreken ($160 : 256 \times 100$).

Afrondend

Ondergetekende en mede ondertekenaars verwachten een passende reactie van u. Waarbij ook duidelijk wordt gemaakt welke maatregelen worden genomen en wanneer, die leiden naar betrouwbare postbezorging in ons postcodegebied. Daarnaast lijkt het ons zinvol als vervolg daarop de postbezorging na een bepaalde periode te evalueren.

Wij zien met belangstelling uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Peter Pfeijffer

De mede ondertekenaars van deze brief zijn opgenomen in bijlage B, waarbij wij verwachten dat PostNL zich houdt aan de AVG wetgeving met betrekking tot deze gegevens.

Bijlagen:

- A. Screenshot van acht (8) poststukken met bezorgdatum 2 oktober 2025
- B. Overzicht mede ondertekenaars