

Van: Speciale Klantenreacties [<mailto:specialeklantenreacties@postnl.nl>]
Verzonden: dinsdag 6 januari 2026 09:38
Aan: peter.pfeijffer@gmail.com
Onderwerp: In antwoord op uw vragen.



Geachte heer Pfeijffer,

Klantenservice Consumenten

Allereerst wens ik u een zeer voorspoedig 2026, met veel geluk en goede gezondheid.

Het nieuwe jaar is inmiddels begonnen en ik pak de draad graag weer met u op. Hierbij bied ik mijn excuses aan voor de vertraging van mijn zijde. Zoals u terecht suggereerde, heb ik de afgelopen periode vakantiedagen opgenomen. Met uw goedvinden wil ik beginnen met het behandelen van uw laatste e-mail van 14 december, waarna ik deze week tevens de nog openstaande punten zal beantwoorden uit uw email van 9 december.

www.postnl.nl

"De bezorgdatum die vermeld staat bij de post in de PostNL app blijkt niet altijd de juiste. Of wordt in ieder geval niet altijd nagekomen. Soms wordt de post een dag later bezorgd en soms als de bezorgdatum een vrijdag of zaterdag is, kan het gebeuren dat de post pas de dinsdag erop wordt bezorgd. Reden?"

Na het verschijnen van een poststuk in de PostNL-app streeft PostNL ernaar dit zo snel mogelijk bij u te bezorgen. In de meeste gevallen vindt de bezorging de volgende dag plaats. Door drukte of andere omstandigheden kan de bezorging echter tot maximaal 48 uur duren. Indien een poststuk niet op zaterdag is bezorgd, wordt dit doorgaans op dinsdag geleverd. Voor veel gebieden geldt dat maandag geen reguliere bezorgdag is.

"Het komt voor dat gewone geadresseerde brievenpost niet zichtbaar wordt getoond. Gewoon een blanco enveloppe, dus geen zicht op welke post er aan staat te komen. Dus ook geen weet hebben van de afzender als een van de brieven niet wordt bezorgd. Ik heb voorbeelden bijgevoegd: twee van mijn adres (screenshot A1 en A2), waarvan één poststuk het een enveloppe betrof van de belastingdienst en twee van verschillende bureaus (Buur 1 en Buur 2). Overigens er waren veel meer bureaus met deze postweergave in de PostNL app, met name met bezorgdatum 25 november. Wat gebeurt hier? Hoe kan dat? Gaat het fout bij het inscannen van de post?"

Sommige afzenders, zoals overheidsinstanties, financiële instellingen en medische organisaties, staan om privacy- en vertrouwelijkheidsoverwegingen niet toe dat enveloppen worden gescand of visueel worden weergegeven. Daarnaast kan het voorkomen dat een envelop wel wordt gescand ten behoeve van het sorteerproces, maar dat de bijbehorende afbeelding technisch niet geschikt is voor weergave, bijvoorbeeld doordat deze onscherp is, beschadigd blijkt of niet correct wordt herkend door het systeem. In dergelijke gevallen toont de software een neutrale envelop met een kruis. Tot slot wil ik opmerken dat de PostNL-app een gratis dienst is die PostNL haar klanten aanbiedt en uitsluitend bedoeld is als informatief hulpmiddel.

"Brievenbus pakketpost. Dit lijkt anders te zijn dat gewone brievenbuspost. Komt regelmatig niet op de aangegeven bezorgdatum aan. Waarom is dat?"

Brievenbuspakjes worden verwerkt via een ander depot en betreffen pakketten die door de reguliere postbezorger worden uitgereikt. De zending mag niet groter zijn dan maximaal 38 × 26,5 × 3,2 cm en wordt via de brievenbus bezorgd. Voor dit postproduct gelden in grote lijnen dezelfde uitgangspunten als voor reguliere post. PostNL streeft ernaar deze zendingen de eerstvolgende bezorgdag uit te reiken. Door drukte of andere interne omstandigheden kan de bezorging echter tot maximaal 48 uur duren. Indien de zending na deze termijn nog niet is bezorgd, kan PostNL op verzoek van de klant een onderzoek starten naar de oorzaak van de vertraging. De uitkomsten hiervan worden besproken met het betreffende depot en, indien van toepassing, met de bezorger.

"Tenslotte nog een bijzondere opmerking van een van de postbezorgers in onze wijk. Deze vertelde mij dat veel postbezorgers weinig gemotiveerd zijn om in onze wijk de post te willen bezorgen. Het is een veel te grote wijk voor één persoon (de Hovebuurt Oost 2726). Het betreft namelijk niet alleen ons deel, de Nesciohove met aangrenzende straten, maar ook het gebied tussen de Hildebrandhove en de Pierre Kempthove/Herman Gorterhove. Als waar is wat de postbezorger mij vertelde vraag ik mij af in welke mate dat de continuïteit en de betrouwbaarheid van de postbezorging beïnvloedt."

Naar aanleiding van uw opmerking heb ik besloten deze anoniem te bespreken met het betreffende depot, om te beoordelen of de huidige indeling nog passend en juist is. Graag merk ik daarbij op dat medewerkers van PostNL ruim de gelegenheid krijgen om via interne enquêtes klachten, signalen en wensen kenbaar te maken. Alle inzendingen worden zorgvuldig en uitvoerig beoordeeld en vormen regelmatig aanleiding voor interne aanpassingen en verbeteringen. Uw opmerking zal ik hier nadrukkelijk bij betrekken. Dank voor het delen hiervan.

Met vriendelijke groet,

Jaap
Coördinator Directieklachten
Klantenservice Consumenten
PostNL Pakketten Benelux B.V

