Klachten over dienstverlening

PostNL bezorgt ongeveer 6,7 miljoen brieven en 1,1 miljoen pakketten per dag. Gegeven deze grote aantallen gaat er altijd wel iets mis. PostNL heeft een procedure voor de behandeling van klachten van afzenders en ontvangers over de door PostNL uitgevoerde postvervoerdiensten. Klachten kunnen worden gemeld via de website (via de chatbot, 24/7) en de socials, en telefonisch via de customer service van PostNL. Er is een continue PDCA-overleg (Plan-Do-Check-Act) met de operatie, omdat customer service de 1e signalering heeft in welke gebieden de bezorgkwaliteit kan verbeteren. Na een klacht wordt contact opgenomen met de betreffende vestiging op postbezorgersniveau waarna een plan van aanpak wordt opgesteld om de klacht op te lossen. Als een consument met een klacht er uiteindelijk niet met PostNL uitkomt kan het worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Post.

Klachten kunnen gaan over een incidentele situatie, die meestal snel kunnen worden afgehandeld, maar er kan ook sprake zijn van een aanhoudend probleem zoals de te late bezorging van brieven door een afwezige postbezorger, vaak veroorzaakt door de aanhoudende grote arbeidsmarktkrapte. Zie ook de toelichting op de bezorgkwaliteit van de brievenbuspost per regio.

Het aantal momenten waarop er met PostNL contact is over een zending is overigens relatief laag. Bij de bezorging van brieven ligt dat op ca 3-4 contacten per 10.000 brieven en daarmee nog onder de 0,05%. Overigens hoeft een contact niet altijd een klacht te zijn, het kan bijvoorbeeld ook een opmerking over een bezorger of een brievenbus van PostNL zijn.