

Van: peter pfeijffer [<mailto:peter.pfeijffer@gmail.com>]
Verzonden: woensdag 28 januari 2026 19:42
Aan: 'Speciale Klantenreacties'
Onderwerp: RE: Afhandeling klachten.

Van: Speciale Klantenreacties [<mailto:specialeklantenreacties@postnl.nl>]
Verzonden: maandag 26 januari 2026 11:10
Aan: peter.pfeijffer@gmail.com
Onderwerp: Afhandeling klachten.



Beste heer Jaap,
Dank voor uw reactie. Hieronder in uw tekst heb ik eventuele opmerkingen opgenomen.
Verder heb ik aan het eind nog een aanvulling gedaan.
Ik zie uw reactie met belangstelling tegemoet.
Met vriendelijke groet,
Peter Pfeijffer

Klantenservice Consumenten

Geachte heer Pfeijffer,

www.postnl.nl

Langs deze weg stuur ik u in de bijlage de samenvatting van ons laatste telefonische gesprek.
RE Peter: mijn achternaam is Pfeijffer en niet Pfeiffer zoals een aantal malen is weergegeven in het verslag. De datum van ons laatste gesprek mis ik in het verslag, te weten 19 november 2025.

Verder zal het depot nog reageren op uw voorstel voor een bezoek, met betrekking tot de volgende mogelijke data: woensdag 4 februari (week 6) of woensdag 11 februari (week 7).

RE Peter: Ik wacht het af en kijk er naar uit.

Betreffende de nog openstaande vragen (**RE Peter:** dit betreft mijn email van 9 december 2025), heb ik moeten vaststellen dat de verantwoordelijke van uw wijk een andere functie heeft gekregen. De navraag loopt daarom momenteel via zijn opvolger. Ik verwacht hierover uiterlijk deze week nog een update te kunnen geven.

RE Peter: Ik wacht het af. Wel heb ik het volgende te melden. Vandaag (28 januari) heeft uw collega Reinier Blom, de nieuwe manager (opvolger), mij aan huis bezocht. Was een prettig en duidelijk gesprek. Hij vertelde mij o.m. dat hij inmiddels “bovenop” onze wijk zit om de postbezorging op het juiste kwaliteitsniveau te brengen en te houden. Ook de bezorgdagen vond hij te weinig. Hij constateerde dat de meeste bezorgdagen op dinsdag en donderdag liggen, terwijl dit van dinsdag t/m zaterdag hoort te zijn. Uiteraard overmacht hier buiten gelaten, zoals: ziekten en sneeuw. Verder leest hij dagelijks het klachtensysteem uit om te beoordelen of er nog bezorgklachten uit onze wijk voorkomen. Hij drukte mij verder op het hart dat een ieder die een klacht heeft in de wijk dit bij Klantenservice meldt. Verder heb ik hem verteld over de bezorgingssituatie van de afgelopen tijd, met name de datum 15 januari (een situatie zoals 2 oktober), Onderaan in deze email ga ik daar uitgebreider op in. Verder heb ik hem daarover diverse screenshots laten zien en reacties in onze speciale PostNL groepsapp in de wijk. En hij heeft afgesproken met mij contact te houden.

AANVULLING:

De afgelopen weken van januari kwam het gevoel naar boven dat we in de wijk met de postbezorging aan het afglijden zijn naar het niveau waarover ik op 20 oktober vorig jaar een

brandbrief heb geschreven aan het Bestuur van PostNL. Op 6 januari kwam er veel post niet aan bij bepaalde adressen. Echter 15 januari spant de kroon. Dit kwam met name naar voren omdat de gemeente Zoetermeer aan alle woning eigenaren in onze wijk een brief heeft gezonden. Het onderwerp in die brief betreft de mogelijke toekomstige status van monument van de woningen in onze wijk. U zult begrijpen wat dit voor eventuele consequenties kan hebben. Het bezorgd krijgen van die brief is dus uitermate belangrijk. Inmiddels in onze algemene bewoners groepsapp ging het los over allerlei speculaties, voor en tegens en zo wat meer. Veel leden uit die groepsapp reageerden verbaasd. Wisten niet waarover het ging, want die hadden de brief niet ontvangen, ook al stond deze vermeld in de PostNL app met bezorgdatum 15 januari. Circa 35% van de leden (woning eigenaren) uit de algemene bewoners groepsapp heeft de post van 15 januari, inclusief de brief van de gemeente Zoetermeer, nooit ontvangen. Dit is te schragen met de vele screenshots die de gedupeerden met mij hebben gedeeld. Ik beperk mij tot mijn eigen screenshot (zie bijlage) van 15 januari dat een exemplarisch voorbeeld is. De omcirkelde enveloppe betreft de bewuste brief van de gemeente Zoetermeer. Daarnaast, zoals u kunt zien, betreft het ook twee brieven van het UWV. De inhoud daarvan heeft te maken met de AOW jaaropgave voor de IB-aangifte en de AOW-uitkering 2026. Toch ook belangrijke post. De folder laat ik maar achterwege. Wat ik hier verwoord heb ik als zodanig ook verwoord aan uw collega Reinier Blom.

Wat overigens bijzonder is dat de brief van de gemeente Zoetermeer in de verschillende straten bij het ene adres wel is bezorgd en op een ander adres in de zelfde straat niet.

Indien u nog vragen heeft, dan zie ik deze graag van u tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Jaap
Coördinator Directieklachten
Klantenservice Consumenten
PostNL Pakketten Benelux B.V

