

Gespreksverslag van het laatste telefonische contact

Gespreksverslag van het laatste telefonische contact

Heer Pfeiffer geeft aan dat de situatie inmiddels enigszins is verbeterd en dat er bij meerdere bewoners het gevoel leeft dat het de goede kant opgaat. Vanuit PostNL is aangegeven dat er in de toekomst aanvullende meetdata beschikbaar zal zijn en dat reeds acties zijn ingezet, welke inmiddels merkbaar zouden moeten zijn.

Ten aanzien van 2 oktober is besproken dat reguliere post geen registratiecode heeft en daardoor niet individueel te traceren is. Metingen kunnen uitsluitend worden gedaan via de PostNL-app. Er is toegelicht dat de reguliere bezorgdagen dinsdag tot en met zaterdag zijn, met uitzondering van speciale post die ook op maandag kan worden bezorgd. Heer Pfeiffer gaf aan voornamelijk op dinsdag en donderdag bezorging te ervaren in zijn wijk.

Er is gesproken over mogelijke toekomstige wijzigingen in bezorgtermijnen (bijvoorbeeld langere looptijden). Vanuit PostNL is aangegeven dat hierover op dit moment nog geen concrete informatie beschikbaar is en dat intern nog geen nadere invulling bekend is. Wel is benoemd dat het volume aan reguliere post jaarlijks afneemt en dat deze trend zich naar verwachting zal voortzetten.

Heer Pfeiffer heeft opnieuw gevraagd naar de eerdere vaste postbezorgster. Aangegeven is dat hier navraag naar zal worden gedaan. Heer Pfeiffer gaf aan dat wisselingen in bezorgers begrijpelijk zijn, maar dat dit vanuit sociaal oogpunt jammer is, omdat vaste bezorgers ook wijkkennis hebben en signalen oppikken. Vanuit PostNL is bevestigd dat wisselingen helaas onvermijdelijk zijn door onder andere ziekte, verlof en pensionering.

Verder is gesproken over handmatig verwerkte post. Toegelicht is dat wanneer er iets misgaat met een zending, deze handmatig kan worden verwerkt, wat helaas extra vertraging met zich mee kan brengen.

Heer Pfeiffer stelde vragen over de PostNL-app, waaronder het dubbel tonen van dezelfde foto. Aangegeven is dat dit een bekende interne softwarefout is. Ook is besproken dat een zending die op vrijdag was bezorgd pas later zichtbaar werd in de app, hiervoor kon geen specifieke oorzaak worden vastgesteld.

Heer Pfeiffer gaf aan dat er post in de straat als bezorgd stond vermeld in de app, maar feitelijk niet was ontvangen. Aangegeven is dat hier verschillende oorzaken aan ten grondslag kunnen liggen en

dat hier helaas niet altijd directe invloed op uitgeoefend kan worden.

Ten aanzien van de bezorgbetrouwbaarheid is besproken dat PostNL streeft naar een bezorgpercentage van 99,8%, welke metingen uit interne systemen worden gehaald.

Heer Pfeiffer vroeg of PostNL enquêtes uitvoert. Aangegeven is dat PostNL dit zeker doet, onder andere via NPS-metingen die proactief worden ingezet om pijnpunten te identificeren. Heer Pfeiffer gaf aan dat dergelijke enquêtes in zijn wijk niet bekend zijn.

Tot slot gaf heer Pfeiffer aan ontevreden te zijn over het contact met "Daan", dat als onvriendelijk werd ervaren en onvoldoende antwoord gaf op vragen over reguliere post. Toegelicht is dat Daan momenteel in ontwikkeling is en dat PostNL bezig is met vervanging en verdere inzet van AI. Vooralsnog biedt Daan geen directe mogelijkheid tot telefonisch contact met PostNL.

Heer Pfeiffer gaf tevens aan interesse te hebben in een interne rondleiding op een PostNL-depot, mede gezien zijn achtergrond, en gaf aan bereid te zijn hiervoor een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.