

PostNL: 'Consument veel grilliger dan vorig jaar'

13-06-2017 12:20



De groei van online winkelen heeft dit jaar een ander karakter dan in 2016. Dat is de verklaring voor de vertraagde pakketbezorgingen waarmee PostNL te kampen heeft, zegt een woordvoerder tegen [RTL Z](#).

Het voorspellen van de drukte wordt steeds lastiger door de onverwachte piekmomenten, zegt de woordvoerder. "We waren voorbereid op grote aantallen, maar ze bleken nog groter." PostNL opent binnenkort in Nieuwegein het grootste sorteercentrum voor pakketjes. Het bedrijf wil op drukke momenten meer personeel inzetten en een versnelde transformatie inzetten van post- naar pakketbedrijf.

Bol.com zegt het gedrag van consumenten over het algemeen goed te kunnen voorspellen, maar wel veranderingen te zien in de groei van het online shoppen. Zo wordt veel meer de hele dag door gewinkeld, terwijl dat eerder vooral op vaste momenten was, zoals rond lunchtijd en 's avonds. Daarnaast wordt winkelen via apps steeds meer gemeengoed te worden, waar zowel de webshop als de bezorgdienst op moeten inspelen. "We bekijken regelmatig met PostNL hoe wij onze processen hierop kunnen laten aansluiten", aldus een woordvoerder van de webwinkel.

PostNL kreeg na het Pinksterweekend door onverwachte drukte te maken met vertraagde leveringen. Eerder werden na Hemelvaart en rond Sinterklaas al veel online bestellingen te laat bezorgd.