

## Thuiswinkel.org: zorgen om drukte bij PostNL

14-05-2020 16:10



Thuiswinkel.org maakt zich zorgen over de drukte bij PostNL waarvan vooral [kleine webshops de dupe zouden zijn](#). De branchevereniging wil meer duidelijkheid en transparantie vanuit de bezorgdiensten.

Volgens directeur Wijnand Jongen spelen de bezorgproblemen niet alleen bij kleine, maar ook bij middelgrote en grote webshops. "Wij zijn hierover namens onze leden al enige tijd in gesprek met PostNL", aldus Jongen. "De behoefte aan meer duidelijkheid en transparantie over volumes, zodat webwinkels weten waar ze aan toe zijn, is groot. Om klanten beter te kunnen informeren over levertijden, willen onze leden exact weten hoeveel pakketjes er dagelijks worden opgehaald."

Meer duidelijkheid zou 'frustratie wegnemen' bij de ondernemers. Daarnaast zouden webwinkels tijdig kunnen zoeken naar alternatieve manieren om extra pakjes uit te leveren. "We hebben begrip voor de situatie van PostNL maar verwachten dat er in de komende tijd meer aandacht wordt besteed aan duidelijke informatievoorziening over volumes voor alle webwinkels", aldus Jongen.

Het aantal online bestellingen heeft sinds de uitbraak van het coronavirus een vlucht genomen. Naar verwachtingen blijven de volumes ook in de komende weken hoog, nu het vakantiegeld (bijna) wordt gestort en consumenten waarschijnlijk niet of anders op vakantie gaan. PostNL erkent de drukte en zet momenteel al veertig procent extra capaciteit in. Door de drukte, de coronamaatregelen en het ziekteverzuim kunnen er alsnog vertragingen ontstaan.