

'Meer pakketjes te laat bezorgd in december'

19-01-2021 09:09



Er zijn in december 2020 (procentueel gezien) meer pakketjes te laat bezorgd dan het jaar ervoor. In de feestmaand arriveerde 3,3 procent van de onlinebestellingen te laat, ten opzichte van 1,8 procent een jaar eerder.

Dat blijkt uit onderzoek van Q&A onder ruim 2500 Nederlandse consumenten. Veel bezorgdiensten namen in aanloop naar de feestdagen maatregelen om het grote aantal bestellingen te kunnen verwerken. Zo werden er meer werknemers ingezet bij de distributiecentra en werden ook op zondag pakketjes bezorgd. "Als die maatregelen niet waren genomen, waren er nog veel meer pakketjes te laat bezorgd", aldus Frank Quix, managing director van Q&A, tegen de [NOS](#).

De Consumentenbond zegt dan ook begrip te hebben voor de 'problemen' tijdens de feestdagen. "Maar het valt ons juist op dat het hele jaar door het aantal klachten hoger lag en dat de postbedrijven daar wel wat aan hadden kunnen doen", aldus een woordvoerder. Zo komen er regelmatig klachten binnen over bezorgers die wel een briefje in de brievenbus doen, maar niet aanbellen om het pakketje af te leveren. "Eigenlijk kan dat niet."

De Consumentenbond doet op dit moment onderzoek naar de pakketbezorgers. De uitkomsten worden dit voorjaar verwacht. PostNL laat op zijn beurt aan de NOS weten dat de klanttevredenheid volgens eigen onderzoek 'juist erg is gestegen' in 2020.