

Begrippenlijst



Je zendingen naar binnen- en buitenland

| Algemeen | |
|------------------------------|--|
| Verzonden pakketten | Het aantal gesorteerde pakketten. |
| Bezorgd | Het aantal bezorgde pakketten in de geselecteerde periode, inclusief bezorgd op PostNL-locatie. |
| Aantal verzonden per weekdag | Pakketten gesorteerd na middernacht tot 6.00 uur vallen in de vorige dag. Voorbeeld: Pakketten die op dinsdag voor 06.00 uur gesorteerd worden, vallen onder verzonden pakketten op maandag. |
| (nog) Niet bezorgd | Het aantal pakketten dat gesorteerd is, maar nog niet is bezorgd. Indien een chauffeur het pakket niet goed scant kan het voorkomen dat er pakketten blijven staan die niet zijn uitgeleverd. Maar in werkelijkheid zijn de pakketten wel bezorgd. |
| Niet bezorgd, retour | Het aantal pakketten dat niet is bezorgd en retour afzender gaat. |
| Voorgemeld | Het aantal pakketten dat nog niet in het sorteerproces zit. |
| Onbekend | Het aantal gesorteerde pakketten waar nog geen bezorgpoging voor is geweest. |

| Retouren | |
|---|---|
| In de grafiek “Retouren verdeeld per status” en “Trend retour reden” zie je: | |
| Operationele retouren | Retouren die in het sorteerproces worden geretourneerd. Dit zijn niet de commerciële retouren, waarbij de consument besluit het pakket terug te sturen. We werken hard om ook de commerciële retouren stroom inzichtelijk te maken. |
| Bezorging niet mogelijk | Dit kan verschillende redenen hebben. De meest voorkomende reden is een onbekend adres. Het pakket gaat retour afzender. |
| Geweigerd door ontvanger | De ontvanger neemt het pakket niet aan. Het pakket gaat retour afzender. |
| Niet opgehaald bij PostNL-locatie | Het pakket heeft 7 dagen op een PostNL-locatie gelegen en is daar niet opgehaald. Het pakket gaat dan retour afzender. |
| Beschadigd | Het pakket is beschadigd en wordt daardoor niet bezorgd. Het pakket gaat retour afzender. |
| Op verzoek afzender | De verzender heeft het verzoek ingediend om het pakket terug te halen. Het pakket gaat retour afzender. |