

Dinsdag 5 juli 2011

Zoek [»](#)[Home](#)[Supply Chain](#)[Productie](#)[Warehousing](#)[Distributie](#)[Servicelogistiek](#)[Logistieke dienstverlening](#)[Supply Chain Management](#)[Voorraadbeheer / Forecasting](#)[Personeelsbeleid](#)[Logistiek Vastgoed](#)[Traceability / b2b-integratie](#)[Nieuws](#)[Experts / Blogs](#)[Vacatures](#)[Opleidingen](#)[Leveranciers](#)[Praktijkverhalen](#)[Agenda](#)[Overig](#)

Blog - Procesverbeteren

TNT-niet-thuis-code: een pleister die geen pleister is

Share 1

Auteur: [Roland Slegers](#)
Geplaatst: 4 jul 2011

Ik heb de afgelopen periode kennis genomen van de nieuwe 'service' van TNT waarbij je een kaartje in de bus vindt op het moment dat de bezorger tevergeefs bij je aan de deur is gekomen. Mijn eerste gedachte: 'Typisch een gevalletje van een pleister plakken aan de achterkant van het proces'. Uit diverse onderzoeken is namelijk gebleken dat dit niet is waar de consument over het algemeen behoefte aan heeft.

Waarom is het een pleister? Men wil zekerheid over de levering, dus wil men in ieder geval vooraf de afleverdag en liever ook de aflevertijd(vak) weten en ook kiezen. Dit is gebleken uit diverse onderzoeken: Consumer Delivery Report 2011 IMRG (Engelse Thuiswinkel Org); 2011 IBM studie naar 'slimme consument'; 2011 Rapport Boston Consulting Group ('Intermed'); 2011 Onderzoek Kassa Online; 2010 Onderzoek DeliveryMatch (Simtrec & E-Sharp) over bezorgwensen van de online koper.

In het algemeen is de conclusie van al deze rapporten dat onzekerheid over het afleveren een barrière vormt om online te gaan kopen. TNT lijkt in haar proces niet aan de wensen van online kopers tegemoet te kunnen komen en komt dus met een pleister.

Nu zijn de vragen; Is dit een serieuze poging van TNT om de consument te helpen, of is het een slechte poging om kosten te besparen? Als men wil voorkomen om een tweede of derde keer aan een gesloten deur te staan en daarmee kosten besparen dan is het een gemiste kans voor TNT om niet ervoor te zorgen dat ze niet de eerste keer al voor een gesloten deur staan. Als het een poging is om de consument te helpen, dan heeft men blijkbaar niet goed geluisterd naar wat de meeste consumenten belangrijk vinden.

Werk het?

Afgelopen weekend mocht ik dus zelf ervaren hoe dit dan werkt, het blijkt dat deze pleister niet eens een pleister is! Op vrijdag vond ik het kaartje met de 'TNT-niet-thuis-code' in de bus. Men was aan de deur geweest en er was niemand thuis. Met kritische nieuwsgierigheid ben ik vervolgens de instructies gaan volgen om te ontdekken hoe het dan precies werkt.

In eerste instantie lijkt het goed te gaan. Even snel naar de site, code invullen en dan...? Tja, dan mag je kiezen uit een dag waarbij het tijdstip ligt tussen 08.30 uur 's morgens en 21.30 uur 's avonds...?!



Voor mijn gevoel maakt TNT hier van hun probleem mijn probleem. Ik kan toch niet van 's morgens vroeg tot 's avonds laat op een pakje gaan zitten wachten? Navraag leert dat TNT op dit moment in de Randstad wel al kleinere tijdstippen aanbiedt, maar nog niet in de rest van het land. Vervolgens kies ik dan toch maar voor afleveren op maandag 27 juni en hoop dat er wel iemand zal zijn als TNT voor de tweede keer aan de deur komt.

Ik klik op de datum en denk klaar te zijn, maar nee hoor! Ik krijg vervolgens een vragenlijst voorgeschiedt waarin ik allerlei informatie alsnog moet gaan invullen, lezen en bevestigen.

Over dit blog

In dit blog discussieren Rob Kwikkers, Hessel Visser en Christan Zantboer over verbeter technieken als Lean en Six Sigma.

[RSS feed](#)

Voor hoger opgeleid
logistiek personeel.

tempo-team
professionals

Interesse? Klik [hier](#).

Unchain your logistics chain
Ontdek TIE Kinetix SmartBridge

Material Planner / Operational Buyer
bij Atlet BV!

Logistieke bewegwijzering
'We change Wherehouses into Warehouses'

Is Transportplanning jouw passie?
Vacature Teamleider Planning te Raalte

Carrier Transcold zoekt 1e monteurs
Interesse in transportkoeling? Reageer nu

Houdt u grip op uw transport & temperatuur?
Klik hier voor de oplossing

Mercedes-Benz Sprinter, nu € 18.900
Lease je droom bestelauto vanaf € 99 per week.

Eerdere blogposts

[TNT-niet-thuis-code: een pleister ...](#)
Gepost op 4 jul 2011 | Auteur: Roland Slegers

[Eli Goldratt: een overdenking](#)
Gepost op 14 jun 2011 | Auteur: Hessel Visser

[Sloop de muren: op naar ...](#)
Gepost op 28 feb 2011 | Auteur: Hessel Visser

[Lean-principe werkt niet meer?](#)
Gepost op 11 feb 2011 | Auteur: Hessel Visser

[Hoe bloot is uw magazijn?](#)
Gepost op 27 jan 2011 | Auteur: Hessel Visser

['Easy buying' veroorzaakt stapels ...](#)
Gepost op 13 jan 2011 | Auteur: Hessel Visser

[Lean voorbeeldgedrag: oppassen ...](#)
Gepost op 26 nov 2010 | Auteur: Hessel Visser

[LinkedIn of Linked out? Doe het ...](#)
Gepost op 20 okt 2010 | Auteur: Hessel Visser

[KLM-uniformen worden creatief ...](#)
Gepost op 8 sep 2010 | Auteur: Hessel Visser

[Baby's Mainz dood door defecte ...](#)
Gepost op 30 aug 2010 | Auteur: Hessel Visser



Allemaal informatie die OF al bekend is OF totaal niet relevant is; e-mail adres, voornaam, achternaam, wachtwoord aanmaken, adres, postcode, telefoonnummer, algemene voorwaarden lezen en bevestigen. Al met al ben je met proces al gauw 10 minuten bezig. De volgende deceptie dus...

Tweede poging

Daarna was het wachten op het pakketje. Mijn mond viel open van verbazing toen ik vervolgens de volgende ochtend, zaterdag 25 juni (ik was toevallig nog net thuis) de TNT bezorger op de stoep had staan met het pakketje waarvan ik voor de aflevering had gekozen voor maandag 27 juni.....?? Hoezo pleister?

Conclusies

Mijn conclusie voor de consument: deze pleister is niet eens een pleister!
Mijn conclusie voor TNT: werk aan de winkel!



Deel dit artikel via:

2

[Aanraden](#)

| [Meer opties](#)

[Afdrukken](#)

[Doorsturen](#)

Reacties (12)

Door: Roland Slegers | Vandaag 15:13
Dag Eva,

Goed te lezen dat er ook positieve geluiden zijn! Links-om of rechts-om gaat het er natuurlijk om dat het afleveren voor online aankopen steeds klantvriendelijker gaat worden. Klinkt heel goed; dat TNT straks de mogelijkheid wil gaan geven om bij aankoop al een bezorg afspraak te maken!
Groeten Roland

Door: Eva Tejero | Vandaag 14:46

Ikzelf had voor mijn zontje schoenen gekocht in de winkel. Zijn maat was niet op voorraad in de winkel, maar wel in het centrale magazijn. Men stelde voor ze naar mijn huisadres te sturen. Zo gezegd, zo gedaan. Helaas was ik op de dag van bezorgen niet thuis. Online heb ik voor 22.00 uur die dag een nieuwe bezorgafspraak gemaakt voor de volgende dag in de voormiddag. En jawel hoor, binnen het gestelde tijds kader van 3 uur kreeg ik de schoenen bezorgd. Van PostNL begreep ik dat ontvangerservice dit jaar nog verder wordt uitgebreid. Al bij bestellen zal men kunnen gaan aangeven wanneer men zijn pakketje wil ontvangen.
Top.
Eva

Door: M.G.M. van der Voort | Vandaag 13:32

..... bovendien levert het de bezorger een legitimiteit om niet te wachten. Snel klus klaar en naar huis!!!

Wist laatst dat er een pakje zou komen, briefje op de deur gedaan met de melding dat ik wel thuis was maar van 2 hoog zou moeten komen.
Toen ik beneden was, was de vogel al gevlogen.

Door: Gaby | Vandaag 13:25

Beperking bezorging bedrijfspost

Gepost op 12 jul 2010 | Auteur: Hessel Visser

Kleur je bedrijfsprocessen ook ...

Gepost op 7 jul 2010 | Auteur: Christan Zantboer

[Meer blogposts](#)

Laatste reacties op blogs

Dag Eva, Goed te lezen dat er ook positiev...

Reactie op blog TNT-niet-thuis-code: een ... (12 reacties)
Vandaag 15:13 | Roland Slegers

Ikzelf had voor mijn zontje schoenen gekocht...

Reactie op blog TNT-niet-thuis-code: een ... (12 reacties)
Vandaag 14:46 | Eva Tejero

..... bovendien levert het de bezorger een le...

Reactie op blog TNT-niet-thuis-code: een ... (12 reacties)
Vandaag 13:32 | M.G.M. van der Voort

Ik ben zelf voorstander van afleveren bij de ...

Reactie op blog TNT-niet-thuis-code: een ... (12 reacties)
Vandaag 13:25 | Gaby

Ze kunnen van een kleine club als wij zijn no...

Reactie op blog TNT-niet-thuis-code: een ... (12 reacties)
4 jul 2011 | Ted Arnoldus

Ik ben zelf voorstander van afleveren bij de burens, heb daar dan ook een goede relatie mee, dat scheelt. Onze TNT(PostNL?)-bezorger deed dat ook altijd netjes, maar ik begreep onlangs van hem dat hij pakketjes van bv. Esprit en Bol niet meer bij de burens mag afleveren. Dus word ik overgeleverd aan het beschreven systeem. Erg jammer!

Door: Ted Arnoldus | 4 jul 2011

Ze kunnen van een kleine club als wij zijn nog een hoop leren! Kijk op boodschappennet.nl, ga lekker shoppen en....? Kies een bezorgmoment tussen 17:00 en 20:30?? En laat dan bijna iedereen thuis zijn! We hebben helaas nog geen landelijke dekking maar daar wordt aan gewerkt.

Door: De postkoets koerier Amersfoort | 4 jul 2011

Dit is een probleem ja daarom hebben wij als service even telefonisch contact t op te nemen met de klant zo voorkom je dat deze niet thuis geeft.

Door: Pieter | 4 jul 2011

Nogal eens wordt in de media naar aanleiding van de splitsing van TNT Post en TNT Express de verkeerde naamgeving gebruikt.

TNT Post heet nu PostNL. Hieronder valt echter ook het onderdeel pakketservice (B2C) waarnaar in dit artikel gerefereerd wordt. In de screenshots is dit ook te zien.

De naam TNT is in dit artikel dus niet (meer) de juiste naamgeving, maar PostNL. Dit betekend bovendien dat de postbussen nog steeds, anders dan Richard hierboven schrijft, binnen het hetzelfde bedrijf vallen.

Door: Richard | 4 jul 2011

Het is oude wijn in een nieuw jasje in 1990 (vorige eeuw)was het mogelijk om op het pakket aan te geven bezorgen tussen 18:00 en 21:00. Sterker nog TNT geeft aan niet eer met Postbussen te kunnen werken dit was naar mijn bescheidde mening een van de sterke punten van de TNT en Post. Nu zij uit elkaar zijn gehaald zullen we geen toegevoegde waarde meer aan een postbus hebben die 250 euro kost. Een pakketje gericht aan mijn postbus wordt 5 dagen later aan mijn burens aangeboden. (je zal maar met met de burens hebben). Als je dan je pakketje wilt hebben moet de afzender weer een haalopdracht bij je burens plaatsen. En opnieuw laten bezorgen met handtekening voor ontvangst.

Misschien dat de postbussen geprivatiseerd kunnen worden en dan dat ALLE bedrijven daar aan kunnen leveren, tja

Door: Rick | 4 jul 2011

Nog altijd liever TNT dan al die ingehuurde beunhazen van bv. Selectvracht, die zijn zelfs te beroerd om een kaartje in de bus te doen als je niet thuis was. Vervolgens weet je niet dat ze zijn geweest en ligt een pakketje weken in een DC, want op het kaartje staat dat je moet bellen voor een 2de poging... Dit heb ik zelfs al meerdere malen meegemaakt. Als je beit om te klagen wordt doorleuk verteld dat de chauffeurs geen zin hebben om een kaartje in te vullen en dat het handiger is om thuis te zijn.. Tegenwoordig koop ik alleen online als de bezorging door TNT of UPS gedaan wordt.

Door: Ton Tonies | 4 jul 2011

Tja - hangt uiteraard een beetje af van de buurt waar je woont (alhier is het gebruikelijk om een pakket af te geven bij de burens, waardoor je pakket gewoon altijd op de eerder afgesproken dag aankomt)

Een auto nog een keer langs laten rijden voor een pakketje is zowieso een kostbare zaak, ik kan me zo voorstellen dat er dan geen exact "kwartier van afleveren" kan worden gegeven - een alternatief afleverpunt is dan een optie, iets waarvan veel online-winkels ook al een rekening mee houden (bij bestelling aan te geven of een pakket afgeleverd mag worden bij de burens)

Door: Mark | 4 jul 2011

UPC biedt deze dienst al veel langer aan. Het heeft er alle schijn van dat TNT deze dienst dus vooral aanbiedt om de concurrentie aan te gaan en geen lucratieve contracten met grote bedrijven als BOL.com kwijt te raken.

Door: Marcel Vermeulen | 4 jul 2011

Tja... alle begin is moeilijk!

Plaats een reactie

Uw naam:

Uw reactie:



Vul de code van bovenstaand plaatje in.

[Opslaan](#)