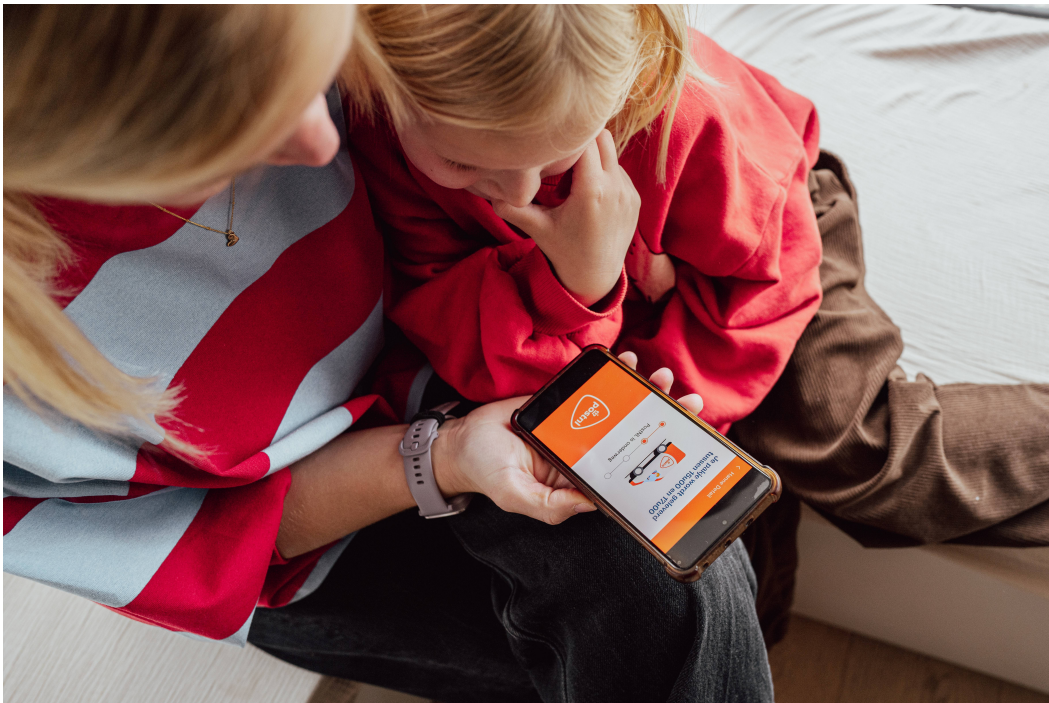


Consumenten nemen steeds meer regie over bezorging

10 miljoen PostNL-accounts verbinden ontvangers en verzenders

Den Haag, 10 september 2026 – Consumenten willen steeds vaker zelf bepalen hoe en waar zij hun pakketten ontvangen. De groei van het PostNL-account laat zien hoe belangrijk die keuze is. Vandaag werd het 10 miljoenste PostNL-account geregistreerd. De accounts zijn gekoppeld aan 8,2 miljoen adressen. Via de PostNL-app zien consumenten welke pakketten er onderweg zijn en kunnen zij hun bezorging aanpassen aan hun voorkeuren. Ruim 3,5 miljoen ontvangers hebben hun bezorgvoorkeuren ingesteld. Zo wordt het account steeds belangrijker voor ontvangers én verzenders.



De wens van de ontvanger centraal

De bezorging is een belangrijk onderdeel van de ervaring van een online bestelling. Die ervaring stopt niet bij de check-out. Hoe beter de bezorging aansluit op de voorkeuren van de ontvanger, hoe prettiger en voorspelbaarder die ervaring. Daarmee helpt PostNL webwinkels om ook in het laatste deel van de klantreis aan te sluiten op de wensen van hun klanten.

"De groei naar 10 miljoen accounts laat zien dat consumenten steeds meer regie willen over hoe zij hun pakketten ontvangen," zegt Selma Postma, Managing Director E-commerce van

PostNL. "Door goed te luisteren naar hun voorkeuren, maken we de bezorgervaring steeds beter en helpen we verzenders hun klanten beter te bedienen."

Verder bouwen op een vertrouwde basis

Het PostNL-account vormt de basis voor steeds meer persoonlijke diensten rondom ontvangen en verzenden. Daarbij staan gemak, inzicht en regie voor consumenten centraal. Nieuwe ontwikkelingen rond digitale identiteit en AI-assistenten veranderen de manier waarop mensen online winkelen. Wat niet verandert, is de behoefte om zelf te kiezen hoe en waar een bestelling wordt ontvangen. Zo blijft PostNL ook in de toekomst de vertrouwde verbinding tussen ontvangers en verzenders.

Kopieer link

<https://newsroom.postnl.nl/nl-NL/270406-consumenten-nemen-steeds-meer-regie-over-bezorging/>