

PostNL Retourzending niet aangekomen bij ons

❗ Als een retourzending niet bij ons aankomt, dan onderzoek je dit met behulp van dit artikel.

✓ Voorwaarden

- De zakelijke Track & Trace heeft in ieder geval de status: pakket ontvangen door PostNL.
- Het pakket is volgens de Track & Trace nog niet bij Coolblue afgeleverd.
- Het pakket is 3 dagen (of langer) geleden opgestuurd naar Coolblue.
- Het gaat niet om een retour gestuurd pakket, dat volgens de Track & Trace al bij ons is aangekomen, maar nog niet is verwerkt. Is dat wel het geval, volg dan [Retourgestuurd pakket na vijf dagen nog niet verwerkt \(pakket volgens vervoerder al bij Coolblue\)](#).

⚠ Langer dan 14 dagen geleden?

- [Klik hier als de klant het probleem later meldt dan 14 dagen, gerekend vanaf de geplande bezorgdag op de Track & Trace.](#)

Een onderzoek moet binnen 14 dagen worden opgestart. Als het onderzoek na 14 dagen nog niet is gestart en de klant heeft zelf het probleem binnen 14 dagen ook niet gemeld, dan kun je de klant normaal gesproken niet helpen. Alleen als je het gevoel hebt dat de klantsituatie tóch een goede reden geeft, bel je een Aanvoerder (winkelmedewerker: Assistent Storemanager / Storemanager) voor toestemming om alsnog dit artikel gewoon te volgen.

Wanneer je klant dus niet kunt helpen, mag je vertellen:

"We geven klanten 14 dagen de tijd om een bezorgprobleem te melden. Na deze tijd is het voor ons niet mogelijk om het probleem nog correct in kaart te brengen."

Ben je een winkelmedewerker?

Volg dan [Taak maken voor Bezorging \(EHBO\)](#).

Neemt de klant opnieuw contact op, omdat hij (eventueel naar aanleiding van onderzoek) niks heeft gehoord van ons?

- [Klik hier.](#)

➤ Het gaat om een Nederlandse order

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Maak een taak aan voor Bezorging → Vertraging. Vul bij 'Task' als onderwerp in: '(PASSEND ONDERWERP) - Niks gehoord na 10 werkdagen'.

"Voorbeeld van een onderwerp:
Incompleet geleverd - Niks gehoord na 10 werkdagen."

4. Vertel de klant: 'Bezorging zal het pakket verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) werkdagen een terugkoppeling.'

➤ Het gaat om een Belgische PostNL order

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Maak een taak aan voor Bezorging → Vertraging. Vul bij 'Task' als onderwerp in: '(PASSEND ONDERWERP) - Niks gehoord na 10 werkdagen'.

"Voorbeeld van een onderwerp:
Incompleet geleverd - Niks gehoord na 10 werkdagen."

4. Vertel de klant: 'Bezorging zal het pakket verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) werkdagen een terugkoppeling.'

➤ Het gaat om Bpost

Maak een keuze:

- [Het gaat om een retourzending die niet bij ons aangekomen is.](#)

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Maak een taak aan voor Bpost → Vertraging. Vul bij 'Task' als onderwerp in: '(PASSEND ONDERWERP) - Niks gehoord na 10 werkdagen'.

"Voorbeeld van een onderwerp: Incompleet geleverd - Niks gehoord na 10 werkdagen."

4. Vertel de klant: 'Bezorging zal het pakket verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) werkdagen een terugkoppeling.'

> Het gaat om een geval waarbij de T&T aangeeft dat het product is bezorgd, maar de klant heeft niets ontvangen

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Bel een Aanvoerder (winkelmedewerker: Assistant Storemanager/Storemanager). Deze controleert in Front of Bpost wel/niet heeft gereageerd. Heeft Bpost gereageerd met concrete informatie over de locatie van het pakket of uitleg (bijvoorbeeld: 'Het pakket is bezorgd bij de burens op huisnummer 14', of 'Het pakket is wel bezorgd bij de klant')?

> Ja

Geef dit door aan de klant. Is de klant het daar helemaal niet mee eens? Maak een taak aan voor Bpost. Vertel de klant: 'Bezorging zal dit met Bpost verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging BE) werkdagen een terugkoppeling.'

> Nee

Dan duurt dit te lang.

- a. Maak een taak aan voor Bpost → Vertraging. Vul bij 'Task' als onderwerp in: '(PASSEND ONDERWERP) - Niks gehoord na 10 werkdagen'.

"Voorbeeld van een onderwerp: Incompleet geleverd - Niks gehoord na 10 werkdagen."

- b. Vertel de klant: 'Bezorging zal het pakket verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) werkdagen een terugkoppeling.'

> Het gaat niet om een geval waarbij de T&T aangeeft dat het product is bezorgd, maar de klant heeft niets ontvangen

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Verstuur de PK en vul de inquiry aan met het inquiry item 'CU - PK sent'. Vul bij de comment in wat de situatie is.

STAPPENPLAN.

Gewoon volgen.

1

Vraag aan de klant welke 3S-code hij heeft.

Deze staat altijd op het afleverbewijs dat de klant bij het PostNL-punt heeft gekregen. De klant zal een 3S-code hebben die begint met 3SCBRT of 3SLFVZ. Heeft de klant helemaal geen 3S-code én zie je dat onze verzendlabels niet zijn gebruikt? Dan kun je de klant niet helpen. De klant zal alsnog moeten proberen een 3S-code te verkrijgen.

Wanneer heeft de klant een 3SLFVZ-code en wanneer 3SCBRT?

- Heeft de klant de verzendlabels van Coolblue gebruikt? Dan krijg de klant bij afgifte een 3SCBRT code. Controleer of de 3S-code op de shipment van de CPC overeenkomt met de 3S-code die de klant aan je geeft.
 - > Hulp nodig?

The screenshot displays two side-by-side software interfaces. The left interface, titled 'Complaint overview of complaint', has a top toolbar with various icons, including a red circle labeled '1' over the 'Return Shipment' icon. Below the toolbar are tabs for 'General', 'Details', 'Customer details', and 'Escalation'. The 'General' tab is active, showing fields for 'Cpc nr.', 'Created' (7/5/2023 12:41:12 PM), and 'Registration type' (E-mail). Below these is a 'Products' section with a table containing a red circle labeled '2' over the 'Product' column header. The table lists product '857653 LG GBP61DSPFN Door Cooling'. The right interface, titled 'Shipment 71379498: HJS71379498', has tabs for 'General', 'Linked items', 'Packing', 'Annotation', 'Inquiry', and 'Hi'. The 'General' tab is active, showing fields for 'Shipment nr.' (71379498), 'Parent shipment nr.', 'Carrier' (CoolblueBezorgt 2M NL (Til wlg)), 'Shipment code' (HJS71379498), and 'Last printed' (7/9/2023 10:48:26 AM). A red circle labeled '3' highlights the 'Shipment code' field.

1. Open de CPC.
2. Klik op de knop 'Return Shipment'.
3. Het tab 'Shipment' opent. Hier kun je bij 'Shipmentcode' de juiste Code vinden.

- Heeft de klant niet de verzendlabels van Coolblue gebruikt? Dan krijgt de klant bij afgifte een 3SFLVZ barcode.

2

Je controleert nu eerst de status van de zending. Beslis: gaat het om een 3SCBRT- of 3SLFVZ-code?

› **3SCBRT-code**

Controleer de 3S-code op het afleverbewijs in combinatie met de postcode op het afleverbewijs (dit is 5000 VB of 5004 VB).

1. Ga naar de [informatiepagina van PostNL](#) op de Kennisbank. Hier vind je de 'PostNL zakelijk login'. Ga naar de aangegeven website en log in.
2. Vul de 3S-code en postcode in en pas indien nodig de datum aan.
3. Controleer of één van deze scenario's van toepassing is:
 - De Track & Trace geeft aan dat de retourzending al bij ons is aangekomen. Is dat het geval én:
 - a. het is 5 dagen of langer geleden dat de retourzending is aangekomen? Dan volg je [Retourgestuurd pakket na vijf dagen nog niet verwerkt \(pakket volgens vervoerder al bij Coolblue\)](#).
 - b. het is 4 dagen of korter geleden dat de retourzending is aangekomen? Dan moet de klant nog wachten. Vertel de klant: 'We wachten 5 dagen af. Daarna kun je contact met ons opnemen en kijken we opnieuw.'
 - De Track & Trace geeft aan dat de retourzending vandaag bij ons zal aankomen. Dan is verdere actie niet nodig.

Zijn deze scenario's niet van toepassing? Ga naar de volgende stap.

› **3SLFVZ-code**

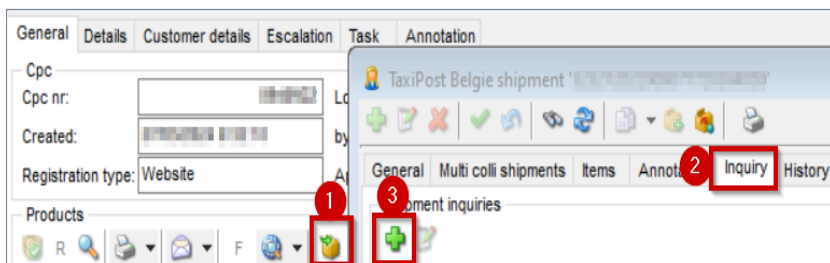
Controleer de 3S-code op het afleverbewijs in combinatie met de postcode op het afleverbewijs (dit is 5000 VB of 5004 VB).

1. Ga naar <https://jouw.postnl.nl/track-and-trace/>.
2. Vul de 3S-code en postcode in.
Werk dit niet? Probeer dan deze URL en plak de 3S-code in de plaats van *3S-CODE* en de postcode in de plaats van *POSTCODE* : https://jouw.postnl.nl/track-and-trace/*3SCODE*-NL-*POSTCODE*?language=nl
3. Controleer of één van deze scenario's van toepassing is:
 - De Track & Trace geeft aan dat de retourzending al bij ons is aangekomen. Is dat het geval én:
 - a. het is 5 dagen of langer geleden dat de retourzending is aangekomen? Dan volg je [Retourgestuurd pakket na vijf dagen nog niet verwerkt \(pakket volgens vervoerder al bij Coolblue\)](#).
 - b. het is 4 dagen of korter geleden dat de retourzending is aangekomen? Dan moet de klant nog wachten. Vertel de klant: 'We wachten 5 dagen af. Daarna kun je contact met ons opnemen en kijken we opnieuw.'
 - De Track & Trace geeft aan dat de retourzending vandaag bij ons zal aankomen. Dan is verdere actie niet nodig.

Zijn deze scenario's niet van toepassing? Ga naar de volgende stap.

3

Open de CPC en start een inquiry op voor de klant:



4

- Vul bij 'Reason for inquiry' in: Return shipment not arrived at Coolblue
- Vul bij 'Full Reason for inquiry' in: Klant heeft het pakket (DATUM) retour gestuurd met (3S-CODE), maar is nog niet door ons ontvangen
 - › [Hulp nodig? Klik hier.](#)

Vul de 'Reason for inquiry' in (1) in en geef bij de 'Full Reason for inquiry' (2) de problematiek aan. Bevestig daarna door op het groene vinkje te klikken (3).

5

a. Stuur PostNL een e-mail vanuit de inquiry.

b. Zet voor het onderwerp van de e-mail *PAKKETONDERZOEK*

c. Plak de juiste, door de klant ontvangen, 3S-code in het mailtje, achter 'shipmentnummer'. Je e-mail naar PostNL ziet er dan bijvoorbeeld uiteindelijk zo uit:

⚠ De mail laadt altijd standaard de 3SCBRT code in. Als de klant een 3SLFVZ code heeft, vergeet dan niet de 3SCBRT weg te halen en te vervangen voor de 3SLFVZ code.

Subject: *PAKKETONDERZOEK* Shipment inquiry nr 32573191

Message:

Beste,

Zou u aub een onderzoek kunnen opstarten of handtekening opvragen van shipmentnummer : 3SLFV2504223496

Reden van het onderzoek : Klant heeft het pakket 22 augustus 2019 retour gestuurd met 3SLFV2504223496 maar is nog niet door ons ontvangen.

6

a. Voer eerst het volgende inquiry item in: CU - Inquiry initiated Voer bij de comment in: PostNL gemaild

b. Help je de klant via Mail of Social en heeft hij een verzendbewijs meegestuurd? Sla deze op (Bijlagen opslaan en delen) en vermeld de locatie in de inquiry via CU - Inquiry result. Voer bij de comment in: 'Verzendbewijs klant: (LOCATIE MAPJE)'

c. Voer daarna het volgende inquiry item in: CU - Inquiry result. Voer bij de comment in: Wacht op onderzoek PostNL

➤ [Hulp nodig? Klik hier.](#)

Wanneer een werkinstructie dat aangeeft, voeg je 'Inquiry items' toe. Dit is ter verslaglegging voor directe collega's en andere afdelingen. Je voegt een inquiry item met comment toe door op het groene plusje te klikken (1). Na het toevoegen zie je deze verschijnen in het overzicht zodat iedereen kan zien wat de status is (2).

Shipment inquiry

General History

Shipment

Shipment nr:

Shipment code:

Shipment carrier: PostNL Sameday Delivery (TI par)

Insurance claim

Claim status: None

Claim amount:

Inquiry details

Inquiry date: 3-5-2021 10:48:19

User:

Reason for inquiry:

Closed: ☐

Closed by:

Date closed:

Full Reason for inquiry:

Message to carrier:

Inquiry items

Date/Time	User	Status	Comment

Contact history... Close

7

Hier lossen wij het dus nog niet op voor de klant. De procedure eindigt hier ook. Vertel de klant: 'Wij starten samen met PostNL een onderzoek om na te gaan wat er is gebeurd. Wanneer wij meer informatie hebben zullen wij weer contact met je opnemen. Heb je over 10 werkdagen nog niets gehoord? Neem dan contact met ons op, zodat onze Bezorgingsafdeling hier naar kan kijken.'

Neemt de klant opnieuw contact op, omdat hij (eventueel naar aanleiding van onderzoek) niks heeft gehoord van ons?

> [Klik hier.](#)

> **Het gaat om een Nederlandse order**

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Maak een taak aan voor Bezorging → Vertraging. Vul bij 'Task' als onderwerp in: '(PASSEND ONDERWERP) - Niks gehoord na 10 werkdagen'.

"Voorbeeld van een onderwerp:

Incompleet geleverd - Niks gehoord na 10 werkdagen."

4. Vertel de klant: 'Bezorging zal het pakket verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) werkdagen een terugkoppeling.'

> **Het gaat om een Belgische PostNL order**

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Maak een taak aan voor Bezorging → Vertraging. Vul bij 'Task' als onderwerp in: '(PASSEND ONDERWERP) - Niks gehoord na 10 werkdagen'.

"Voorbeeld van een onderwerp:
Incompleet geleverd - Niks gehoord na 10 werkdagen."

4. Vertel de klant: 'Bezorging zal het pakket verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) werkdagen een terugkoppeling.'

➤ **Het gaat om Bpost**

Maak een keuze:

- **Het gaat om een retourzending die niet bij ons aangekomen is.**
1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
 2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
 3. Maak een taak aan voor Bpost → Vertraging. Vul bij 'Task' als onderwerp in: '(PASSEND ONDERWERP) - Niks gehoord na 10 werkdagen'.

"Voorbeeld van een onderwerp: Incompleet geleverd - Niks gehoord na 10 werkdagen."

4. Vertel de klant: 'Bezorging zal het pakket verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) werkdagen een terugkoppeling.'

➤ **Het gaat om een geval waarbij de T&T aangeeft dat het product is bezorgd, maar de klant heeft niets ontvangen**

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Bel een Aanvoerder (winkelmedewerker: Assistant Storemanager/Storemanager). Deze controleert in Front of Bpost wel/niet heeft gereageerd. Heeft Bpost gereageerd met concrete informatie over de locatie van het pakket of uitleg (bijvoorbeeld: 'Het pakket is bezorgd bij de burens op huisnummer 14', of 'Het pakket is wel bezorgd bij de klant')?

➤ **Ja**

Geef dit door aan de klant. Is de klant het daar helemaal niet mee eens? Maak een taak aan voor Bpost. Vertel de klant: 'Bezorging zal dit met Bpost verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging BE) werkdagen een terugkoppeling.'

➤ **Nee**

Dan duurt dit te lang.

- a. Maak een taak aan voor Bpost → Vertraging. Vul bij 'Task' als onderwerp in: '(PASSEND ONDERWERP) - Niks gehoord na 10 werkdagen'.

"Voorbeeld van een onderwerp: Incompleet geleverd - Niks gehoord na 10 werkdagen."

- b. Vertel de klant: 'Bezorging zal het pakket verder onderzoeken. Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) werkdagen een terugkoppeling.'

➤ **Het gaat niet om een geval waarbij de T&T aangeeft dat het product is bezorgd, maar de klant heeft niets ontvangen**

1. Check eerst of er volgens de werkinstructie een mail naar de vervoerder gestuurd moest worden. Als dat het geval is, check je of dit daadwerkelijk gedaan is. Is dat niet gedaan, doe je dat eerst alsnog. Ga vervolgens naar de volgende stap.
2. We wachten in deze situatie in ieder geval 10 werkdagen. Is het langer dan 10 werkdagen inmiddels? Ga naar de volgende stap.
3. Verstuur de PK en vul de inquiry aan met het inquiry item 'CU - PK sent'. Vul bij de comment in wat de situatie is.