

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 3254

Vragen van de leden **Vos** en **Heijnen** (beiden PvdA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *de postbezorging in de wijk Transvaal*. (Ingezonden 25 juni 2009)

1  
Bent u op de hoogte van het artikel «En toen knapte er iets» waarin wordt beweerd dat de postbezorging door TNT Post in de wijk Transvaal te Den Haag niet naar behoren verloopt?<sup>1</sup>

2  
Is het waar dat de post in Transvaal regelmatig op het verkeerde adres, te laat of helemaal niet wordt bezorgd?

3  
Is het waar dat de post door kinderen jonger dan veertien jaar wordt bezorgd? Zo ja, wat is uw mening hierover?

4  
In antwoord op Kamervragen van 31 maart 2009<sup>2</sup> over het bericht dat TNT overweegt om postbezorging voor een deel van de week uit te besteden heeft u geantwoord dat de eisen ten aanzien van de kwaliteit van dienstverlening van de universele dienst zijn vastgelegd in de Postwet 2009 en dat TNT Post BV verantwoordelijk is voor deze universele dienst. Bent u van mening dat TNT Post BV zijn taak naar behoren uitvoert? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom wel?

5  
Welke maatregelen zou u kunnen nemen om dergelijke misstanden in de postbezorging tegen te gaan? Bent u voornemens deze maatregelen uit te voeren? Zo nee, waarom niet?

<sup>1</sup> Algemeen Dagblad, 16 juni 2009  
[http://www.ad.nl/denhaag/stad/3294963/lsquoEn\\_toen\\_knapte\\_erietsrsquo.html](http://www.ad.nl/denhaag/stad/3294963/lsquoEn_toen_knapte_erietsrsquo.html)  
<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2008–2009, nr. 2251.

### Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 15 juli 2009)

1  
Ja.

2  
Naar aanleiding van uw vragen heb ik inlichtingen ingewonnen bij TNT Post.

In de tweede helft van 2008 en eerder dit jaar zijn er inderdaad problemen met de postbezorging in de wijk Transvaal geweest. Een postbezorger heeft om nog onduidelijke redenen vanaf zomer 2008 incidenteel post achtergehouden bestemd voor bewoners in een deel van Transvaal. Bij ontdekking daarvan door TNT Post is de postbezorger onmiddellijk ontslagen.

De niet-bezorgde post is in het huis van de postbezorger aangetroffen en met een begeleidende excuusbrief in februari naar de geadresseerden

gestuurd. De postbezorger is vervangen, maar vervolgens zijn door de vervanger de nodige bestelfouten gemaakt, hetgeen wederom tot klachten heeft geleid en tot ontslag. Daarna is het volgens TNT Post nog maar één keer misgegaan. De post die op enkele adressen zaterdag 20 juni besteld had moeten worden, werd pas op maandag 22 juni bezorgd als gevolg van de invoering van een nieuw dienstrooster met veranderde logistieke afspraken op het bestelkantoor.

TNT hoopt dat de problemen in «Transvaal» nu zijn opgelost en zal de kwaliteit van de postbezorging in de wijk Transvaal nauwgezet volgen.

3  
Door TNT Post wordt voor postbezorgers van geadresseerde post een leeftijd van ten minste 16 jaar gehanteerd. Dat lijkt mij een juiste benadering, omdat geadresseerde post met de nodige zorgvuldigheid moet worden bezorgd vanwege het briefgeheim.

4 en 5  
Ik heb niet de indruk dat er structureel misstanden zijn met de postbezorging bij TNT Post, het gaat eerder in dit geval om een betreuwenswaardige samenloop van omstandigheden. Het zal nooit volledig te voorkomen zijn dat een individuele postbode of bezorger zijn

werk niet of niet goed doet. TNT Post heeft, afgaande op de verschafte inlichtingen, zelf het nodige in het werk gesteld om de problemen de wereld uit te helpen.

Daarnaast is het zo dat bij klachtmeldingen over post die niet aangekomen is, de postcode van het besteladres in het klachtsysteem van TNT Post wordt opgeslagen. Als voor een postcodegebied meer dan incidenteel klachten worden geconstateerd, kan gericht worden ingegrepen door TNT Post.

De eisen ten aanzien van de kwaliteit van de universele dienst zijn duidelijk en vastgelegd in de Postwet 2009. Het is aan de OPTA om deze kwaliteit van de universele dienstverlening te bewaken en zo nodig corrigerend op te treden.