

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

## 967

Vragen van de leden **Gesthuizen** (SP), **Braakhuis** (GroenLinks), **Hamer** (PvdA) en **Van Bommel** (PVV) aan de staatssecretaris van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *de falende postbezorging van Post.nl* (ingezonden 25 november 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Bleker** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 20 december 2011).

Vraag 1 en 2

Wat is uw reactie op de TV-uitzending Meldpunt,<sup>1</sup> waarin de vele problemen rondom de postbezorging van Post.nl belicht worden?

Deelt u de mening dat de vele meldingen over foutieve bezorging, te laat bezorgde post en niet bezorgde post zeer schrijnend zijn en dat hier direct actie op ondernomen moet worden?

Zo ja, welke stappen gaat u ondernemen om Post.nl ertoe te bewegen serieus werk te maken van de problemen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Zo nee, waarom niet?

Antwoord 1 en 2

In eerdere beantwoordingen van Kamervragen<sup>2</sup> zijn de bepalingen en reikwijdte van de kwaliteitsnorm van 95% overkomstduur voor de Universele Postdienst (UPD) toegelicht. Een overkomstduur van tenminste 95% betekent concreet dat gemiddeld per jaar ten minste 95% van de brieven vallend onder de UPD de volgende dag na aanbieding<sup>3</sup> (oftewel binnen 24 uur) bezorgd dient te worden door de verlener van de UPD (PostNL). Dit zijn brieven die ter bestelling worden aangeboden via de rode/oranje brievenbussen op straat of bij de postvestigingen. Er wordt ook wel van losse post gesproken en het betreft ongeveer 15% van het totale binnenlandse postvolume. OPTA houdt toezicht op de overkomstduur geldend voor UPD post. Daarnaast versturen de (groot) zakelijke verzenders poststukken veelal via partijenpost. Voor

<sup>1</sup> <http://player.omroep.nl/?afid=13366078>

<sup>2</sup> TK, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 1754, 2010–2011, TK, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 709, 2010–2011, TK, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 182, 2010–2011, TK, aanhangsel van de handelingen, nr. 183, 2010–2011, TK, aanhangsel van de Handelingen, nr. 173, 2010–2011.

<sup>3</sup> *Met uitzondering van zon- en feestdagen.*

partijenpost kent de Postwet de verplichting tot bezorgen binnen 24 uur na aanbieding niet.

Een dergelijke verplichting zou postbezorging met een 48 uren of 72 uren bezorgmodel onmogelijk maken, terwijl dit juist modellen zijn die ook door andere postvervoerbedrijven voor de (volledig vrijgegeven) zakelijke post worden gebruikt. Wat betreft de zakelijke post heeft de klant/verzender van poststukken de mogelijkheid om naar een andere postvervoerder over te stappen (een keuze die de burger wat betreft de UPD niet heeft). Het lijkt me dan ook in het belang van alle postvervoerbedrijven om zorg te dragen voor een goede kwaliteit in hun postbezorging.

PostNL bezorgt dagelijks gemiddeld 14 miljoen stuks geadresseerde post (inclusief 400 000 pakketten)<sup>4</sup> en ontvangt per maand 7500 klachten over de bezorging, waarbij opgemerkt wordt dat dit aantal het afgelopen jaar stabiel is gebleven. PostNL heeft aangegeven zich de meldingen over de kwaliteit van de bezorging wel degelijk aan te trekken en heeft inmiddels het onderzoek opgevraagd bij omroep MAX en onderzoekt de wijze waarop de enveloppen van Meldpunt vermist of beschadigd zijn geraakt in het proces. Daarnaast heeft PostNL ook contact opgenomen met alle mensen die in het programma meldden geen post te hebben ontvangen. Al deze meldingen worden onderzocht, een groot deel van de klachten is reeds afgehandeld. De bestaande problemen worden serieus aangepakt.

### Vraag 3

Deelt u de scepsis, ontstaan door de vele meldingen en signalen van medewerkers, over de constatering dat Post.nl daadwerkelijk 96,5% van de poststukken binnen één dag zou bezorgen, mede gelet op de bovengenoemde uitzending, waaruit blijkt dat met zeker twintig procent van de bezorgingen iets mis was? Zo ja, welke maatregelen bent u bereid te nemen om deze twijfel weg te nemen? Bent u bereid de huidige systematiek welke toetst of brieven binnen de wettelijke termijn worden bezorgd tegen het licht te houden? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 3

De verplichting van ten minste 95% overkomstduur is reeds in 2000 in de Postregelgeving opgenomen (voor de UPD, voorheen het monopolie). Het percentage is destijds reeds met een reden op 95% bepaald en niet op 100%. Gegeven het grote aantal poststukken dat dagelijks wordt verzonden, kan niet worden uitgesloten dat er bij de postbezorging wel eens iets mis gaat (bijvoorbeeld door een computerstoring, een lekke band of slechte weersomstandigheden).

De metingen voor de 95% overkomstduur UPD (losse post) worden gehouden door het onafhankelijke onderzoeksbureau Intomart GfK. Hiervoor worden elke maand circa 5000 proefbrieven verstuurd. Deze kwaliteitsmeting geeft over het derde kwartaal van 2011 een kwaliteitsscore van 96,5% voor de UPD. Dit kwaliteitsscijfer is een gemiddelde en kan lokaal of regionaal afwijken.

PostNL rapporteert elk jaar aan OPTA over het behaalde percentage van de overkomstduur UPD over het voorafgaande jaar. Voor het vaststellen van het percentage is een methodiek opgesteld (en afgestemd met OPTA) welke door het onafhankelijk onderzoeksbureau wordt toegepast bij het verrichten van de metingen. Daarbij worden de uitvoering en uitkomsten geaudit door de onafhankelijke accountant PricewaterhouseCoopers.

Ik hecht aan een goede uitvoering van de UPD. Zoals aangegeven houdt OPTA toezicht op de overkomstduur van tenminste 95% geldend voor poststukken vallend onder de UPD. OPTA zal in januari met haar oordeel komen over het percentage overkomstduur UPD van 2010. Ik heb vooralsnog geen reden om deze verplichting tegen het licht te houden.

Aangezien de overkomstduur ook een belangrijk criterium is voor contractonderhandelingen tussen (groot) zakelijk verzenders en PostNL, laat PostNL ook metingen verrichten voor de (volledig vrijgegeven) partijenpost. Teamvier verricht deze meting, waaraan tien grote klanten meewerken. Jaarlijks worden circa 25 000 proefbrieven verstuurd. PostNL heeft laten weten dat de kwaliteitsscore voor het derde kwartaal van 2011 96,1% is. Zoals eerder aangegeven versturen de (groot) zakelijke verzenders poststukken veelal via

<sup>4</sup> Dit betreft UPD en niet UPD post. De uitzending Meldpunt heeft hierin geen onderscheid gemaakt.

partijenpost, waarvoor de verplichting tot bezorgen binnen 24 uur na aanbieding niet geldt. Een dergelijke verplichting opnemen in de Postwet zou postbezorging met een 48 uren of 72 uren bezorgmodel onmogelijk maken, terwijl dit juist modellen zijn die ook door andere postvervoerbedrijven voor de bezorging van de (volledig vrijgegeven) zakelijke post worden gebruikt.

#### Vraag 4

Bent u de mening toegedaan dat door een gebrek aan gekwalificeerd personeel de kwaliteit van de postbezorging met grote passen achteruit gaat? Is het gevoerde personeelsbeleid van Post.nl hiervan mede de oorzaak? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 4

In de Postwet zijn eisen gesteld aan de kwaliteit van de UPD. Op PostNL als verlener van de UPD rust de verplichting en de verantwoordelijkheid om aan deze eisen te voldoen. De wijze van uitvoering van de UPD en de bedrijfsvoering daarbij is een verantwoordelijkheid van PostNL. In het geval PostNL niet aan de gestelde eisen voldoet, kan OPTA op grond van de Postwet optreden.