

## 8

### Postmarkt

Aan de orde is het **debat** naar aanleiding van een algemeen overleg op 22 november 2012 over **de postmarkt**.

**De voorzitter:**

Ik heet de minister van harte welkom.



**De heer Graus (PVV):**

Voorzitter. Met pijn in het hart en heimwee naar de geüniformeerde PTT-postbode dien ik de volgende motie in. Ik weet dat de minister dat ook een beetje heeft.

---

#### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

verzoekt de regering, te onderzoeken wat, buiten de liberalisering van de postmarkt en het volumeverlies door de komst van internet, de oorzaken zijn van het grote personeelsverloop bij onze grootste particuliere werkgever, PostNL, het relatief hoge aantal klachten van personeel en consumenten evenals de (mede volgens de OPTA) falende service,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Graus. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund. Zij krijgt nr. 107 (29502).



**Mevrouw Gesthuizen (SP):**

Voorzitter. Tijdens het debat heb ik, overigens samen met een aantal andere collega's, uitvoerig kenbaar gemaakt dat ik mij zorgen maak over de toenemende stroom klachten van burgers en bedrijven over de kwaliteit van de postbezorging. Ook bezorgers en bodes zelf luidden daarover verschillende keren de noodklok. De minister heeft erkend dat er problemen zijn en dat die de afgelopen tijd verergerd zijn. Hij heeft gezegd dat hij een vinger aan de pols zal houden. Ik wil van hem graag de toezegging dat hij de Kamer over zijn bevindingen zal informeren, zodra hij meer weet. Dan hoef ik daarover geen motie in te dienen.



**Mevrouw Mei Li Vos (PvdA):**

Voorzitter. Ik heb ook geen motie, want op deze markt verbeteren wij de boel niet met moties. Wij zien een moordende concurrentie tussen twee grote partijen en een aantal kleintjes. Ik hoorde dat vandaag de consultatie bij de OPTA was. Dat was een mondelinge consultatie. Binnen twee weken zullen zij elkaar schriftelijk gaan bestoken met alle advocaten van dien. Het lijkt de PvdA geen

goed idee dat er een hele juridische strijd gaat ontstaan rondom die claim. Nogmaals doe ik dus de oproep aan de minister om met de twee grote partijen om tafel te gaan zitten, het liefst binnen twee weken. Ik denk en hoop dat hij daartoe in staat is met zijn grote blauwe ogen. Zo kan de juridisering worden gestopt, want ik weet dat niemand daar zin in heeft. En niemand wordt er beter van, de postbezorgers niet en de postbezorging ook niet. De mensen van de OPTA kunnen daardoor misschien hun tijd en aandacht besteden aan bijvoorbeeld het denken over de UPD. Denkt de minister dat hij in staat is om binnen twee weken met de grote partijen om tafel te gaan zitten?



**De heer De Liefde (VVD):**

Voorzitter. Laat ik ermee beginnen dat de VVD erg verheugd is over het feit dat de minister heeft aangegeven dit voorjaar met een wetsvoorstel te komen om de bezorging op maandag te beëindigen. Dat is een langgekoesterde wens van de VVD en anderen in de Kamer. Wij zien uit naar de behandeling van dat wetsvoorstel. Ten aanzien van de besparingen van 20 miljoen op de maandagbezorging zijn wij benieuwd op welke wijze de financiële verantwoording van PostNL met betrekking tot de UPD precies zal worden vormgegeven. Is de minister bereid om in de gesprekken die hij gaat voeren met PostNL, af te spreken dat die 20 miljoen echt puur wordt ingezet voor de verliezen die PostNL lijdt op de UPD, en dat die niet voor andere zakelijke activiteiten zal worden gebruikt?

In lijn met wat collega Vos net aangaf, kom ik op het gekissebis tussen PostNL en Sandd. Ook de VVD-fractie hoopt dat verdere juridisering van deze situatie kan worden voorkomen. Ook in het licht van de uitspraken van de minister tijdens het algemeen overleg zijn wij benieuwd wat de minister van plan is om de huidige situatie tot een bevredigend einde te brengen.



**Minister Kamp:**

Voorzitter. Allereerst dank ik de heer Graus voor de motie die hij heeft ingediend. Ik denk echter dat een onderzoek nu geen nieuwe dingen aan het licht brengt en dat we er ook niet veel mee opschieten. We weten wat er aan de hand is. We weten wat de oorzaak is van het hoge aantal klachten. Er zijn altijd veel klachten bij een dergelijk groot bedrijf en bij een dergelijk groot aantal poststukken. In dit geval is er sprake van een reorganisatie waarvan PostNL achteraf ook zegt dat die niet goed is aangepakt. Daardoor zijn er heel veel meer klachten binnengekomen. Dat is bekend.

Wat betreft het personeelsverloop valt op te merken dat men bezig is met de overgang van postbode naar postbezorger. Daarvoor heeft PostNL een heel andere doelgroep op het oog, in het bijzonder de doelgroep die ook parttime werkt. Dat zijn mensen van wie men andere verwachtingen heeft en voor wie ook een andere beloning geldt. Het zijn vaak ook mensen die dit zien als soort opstapbaan. Zij grijpen hun kans zodra ze die zien als ze dit werk een tijdje gedaan hebben en in het arbeidsritme zitten. Dat heeft zich nog niet gestabiliseerd. Dit bedrijf verricht een belangrijke dienst voor het Nederlandse volk, maar maakt op dit moment behoorlijke verliezen. Ik denk dat we het bedrijf de kans moeten geven zich aan die krimpende markt, en de verliezen die daarmee ge-

## Kamp

paard gaan, aan te passen en ook het personeelsbeleid daarmee in evenwicht te laten komen. Ik geloof dat onderzoek op dat punt weinig zin heeft.

Verder neem ik de woorden "falende service" van de heer Graus niet over. Het bedrijf bezorgt de UPD-post in 93,5% van de gevallen binnen een dag, terwijl onze eis 95% is. Dat zit dus dicht bij elkaar in de buurt, zo dicht dat je volgens mij niet van falen kunt spreken. Ik heb eerder al aangegeven dat de eisen die Europa aan postbedrijven stelt, van een heel andere orde van grootte zijn. In Nederland hebben wij veel scherpere eisen. Ondanks de moeilijkheden die er zijn, voldoet het bedrijf daar bijna aan. We zijn bezig om te bereiken dat het er weer helemaal aan gaat voldoen. Verdere onderzoeken op deze punten zijn volgens mij niet zinvol, vandaar dat ik de motie van de heer Graus ontraad.

De heer **Graus** (PVV):

Ik respecteer natuurlijk wat de minister zegt. Tijdens het debat heb ik het al gehad over de postpakketten die worden gevonden en over het dumpen van post. Dat staat ook in de motie. Daarmee hangen 800 ontslagen samen. Dat is gewoon hufterig gedrag. Ik doelde ook op het aannamebeleid. Hoe kan het dat dit bij de ons bekende ouderwetse postbode nooit voorkwam? Ik wil niets suggereren, dat kan ik niet. Ik zou echter graag onderzocht zien hoe het kan dat het de laatste jaren een bende is. In het AO hebben we ook gezegd dat er heel veel goede nieuwe postbezorgers zijn, maar er is een te hoog aantal dat niet voldoet. Ik doelde dus op het aannamebeleid. Mogelijk moeten we terug naar een erecode of een eed, zoals die er vroeger ook waren.

Minister **Kamp**:

Het gaat hier om 3,8 miljard poststukken per jaar, dat zijn dus 3.800 miljoen poststukken per jaar en dat is een ongelofelijk aantal. Vele duizenden mensen zijn daarmee bezig. Er is op dit moment sprake van een behoorlijk verloop bij de postbezorgers; bij die vele duizenden, vele tienduizenden mensen die dat werk doen. Er zijn ook problemen en daartegen treedt het bedrijf op. Dat is ook wat het bedrijf moet doen: zo goed mogelijk personeel aan nemen en dat personeel vervolgens in een goed georganiseerde omgeving laten werken. Als de mensen het goed doen, is dat prima. Als de mensen het niet goed, dan moet er gecorrigeerd worden. Het bedrijf is daarmee bezig. Ik heb me daarin verdiept en ik heb daarover met de leiding van het bedrijf gesproken. Ik heb het idee dat het op een verantwoorde manier gebeurt. Om die reden ben ik van mening, anders dan de heer Graus, dat het niet nodig is om daarnaar een onderzoek in te stellen.

De heer **Graus** (PVV):

Ik heb even een laatste puntje. We hebben het over de grootste particuliere werkgever van Nederland. Ik begrijp ook wel dat het echt een privaat bedrijf is. Het gaat alleen om zoveel mensen en om zoveel ellende van consumenten, dat ik vind dat de minister zich hiermee op deze manier kan en mag bemoeien.

Minister **Kamp**:

Ik ga de heer Graus hier niet van stemmingmakerij beschuldigen. Echter, het gaat hier om een van de twee grootste werkgevers van Nederland. Het gaat om een bedrijf dat vanwege de ontwikkeling van internet en e-mail in een dalende markt zit. Het volume is over een periode

van zeven jaar met tientallen procenten gedaald, te weten 40%. De komende zeven jaar dreigt dat nog eens met 40% te dalen. Het bedrijf heeft de universele verplichting om post rond te brengen volgens aanwijzingen die wij hebben gegeven. Ik denk dat wij met zijn allen er belang bij hebben dat dit bedrijf op een zorgvuldige manier met de post omgaat en met het personeel omgaat. Ik heb de indruk dat dit bedrijf dat ook doet. PostNL heeft volgens mij een goed doordacht personeelsbeleid, doet zijn best de pensioenen voor alle mensen uitbetaald te krijgen en slaagt erin om 93,5% van de post binnen een dag te bezorgen. Ik ga zo nog iets zeggen over de afhandeling van klachten, maar ook dat wordt serieus opgepakt. Ik heb een meer positieve indruk van het bedrijf in algemene zin dan de heer Graus. Ik vind niet dat de heer Graus stemming maakt, maar ik hoop wel dat de prestaties van het bedrijf in de komende jaren ook de heer Graus milder zullen stemmen.

Mevrouw Gesthuizen heeft er terecht op gewezen dat het aantal klachten erg is toegenomen. Ik heb al gezegd dat het om 3,8 miljard poststukken per jaar gaat en in 1 op de 13.500 gevallen wordt een klacht ingediend. Iedereen kan zijn klacht gratis indienen bij PostNL en vervolgens wordt deze in twee derde van de gevallen naar tevredenheid van de mensen afgehandeld. Als men er niet over tevreden is, kan men hiertegen in beroep gaan. Die beroepsmogelijkheid is makkelijk toegankelijk. Hiervoor hoeft slechts een bedrag van € 25 te worden betaald en vervolgens wordt de klacht opnieuw beoordeeld. Ik denk dat dit allemaal behoorlijk geregeld is. De aantallen waar het om gaat, zijn hoog. In het jaar 2011 ging het om 278.000 klachten en in het jaar 2012 hebben wij binnen een periode van vierenvolftien maanden al 146.000 klachten gehad. Daar slaat mevrouw Gesthuizen terecht op aan. Dit hing samen met de reorganisatie die toen is opgezet en waarvan het bedrijf zelf heeft geconcludeerd dat die niet geslaagd is. De reorganisatie moet anders opgezet worden en daar heeft het bedrijf de tijd voor genomen. PostNL gaat proeven nemen voordat de reorganisatie wordt ingevoerd en gaat voorzichtig in februari volgend jaar van start met een andere reorganisatiemethode. Dan moet het effect zijn dat de stijging van het aantal klachten niet optreedt; integendeel, dat wij weer terugval len op het oude niveau of nog minder. Ik ga dat proces volgen, vervolgens van een analyse voorzien en de Kamer daarover informeren. Dus ik zal doen wat mevrouw Gesthuizen vraagt.

De heer De Liefde en mevrouw Vos hebben aangegeven dat zij geen juridische strijd wensen tussen het kabinet en PostNL, tussen PostNL en Sandd en misschien tussen Sandd en het kabinet. Het gaat allemaal om de universele postdienst, die wij hebben opgelegd aan PostNL. PostNL krijgt een tarief voor vier jaar. Dat tarief wordt op een gegeven moment berekend. Vervolgens is het volume helemaal weggezakt waardoor de kosten per eenheid product hoger zijn geworden dan verwacht en PostNL verlies maakt. Na vier jaar wordt dit tarief opnieuw vastgesteld, het volume zakt nog verder weg en het bedrijf maakt weer verlies. PostNL maakt permanent verlies op de UPD en dat is nooit de bedoeling geweest. De bedoeling is dat de redelijke kosten in de prijs verhaald kunnen worden en dat een redelijke winstopslag wordt gemaakt. Ik zal met PostNL bespreken wat er aan de hand is en hoe wij de situatie weer gezond kunnen maken. Als dat lukt, hoeft er geen claim te komen. Als er geen claim is, is er ook geen probleem voor Sandd. Ik ga het op die

## Kamp

manier oplossen. Mevrouw Vos is erg ongeduldig, zoals wij haar ook kennen, en zegt er zelfs bij dat het in twee weken moet gebeuren. Ik kan haar niet helemaal tevreden stellen, als ik dit al ooit zou kunnen, maar ga wel proberen bijna binnen twee weken het eerste gesprek te voeren. Ik wil eerst apart met PostNL praten, want daar ligt toch de bron. Ik zeg toe dat ik voor half december hierover grondig met PostNL zal hebben gesproken. Ik zal proberen in de maand december hiermee verder te komen, met betrokkenheid van Sandd. Ik voel mij hierbij ook gesteund door de OPTA, die al heeft aangegeven de commentariëring van de situatie uit te stellen tot het einde van het eerste kwartaal. Dat geeft mij de gelegenheid te doen wat ik wil, wat mevrouw Vos wil en wat de heer De Liefde wil. Ik zal proberen dit op een minnelijke manier onderling te schikken, recht te doen aan de bedoeling van de wet en te voorkomen dat men elkaar met claims gaat bestoken en dat het bedrijf PostNL hierop voortdurend verlies lijdt.

De heer De Liefde heeft nog gevraagd wat er gaat gebeuren met de besparing van 20 miljoen euro die PostNL gaat realiseren. Stel dat het bedrijf 100 miljoen euro verlies maakt op de UPD. Als het dan 20 miljoen euro minder verlies maakt, blijft er 80 miljoen euro verlies en is het probleem nog steeds aanwezig. PostNL heeft helemaal geen gelegenheid om het geld ergens anders naartoe te schuiven, want het maakt nog steeds verlies. Zelfs als het bedrijf veel minder verlies zou maken, bijvoorbeeld 40 miljoen euro en er 20 miljoen euro vanaf gaat, dan houdt het nog een verlies van 20 miljoen euro over. De situatie dat het geld ergens anders naartoe gaat, doet zich niet voor. Als we met het bedrijf gaan praten over de vraag of het verlies maakt en of er iets aan het tarief gedaan moet worden, zal er natuurlijk ook gekeken worden naar de berekeningen die daaraan ten grondslag liggen. We zullen dan ook het aspect dat de heer De Liefde heeft aangegeven, erbij betrekken.

Ik hoop dat dit naar tevredenheid van de woordvoerders was. Hiermee wil ik mijn reactie in eerste termijn afsluiten.

**De heer De Liefde (VVD):**

Ik kan net als de minister goed optellen en aftrekken. Het is echter niet ondenkbaar dat PostNL al rekening heeft gehouden met het geraamde verlies en dat het dit bedrag in de claim heeft verwerkt. Als dat zo is, ervaart het bedrijf deze 20 miljoen euro wellicht als een onverwachte meevaller, die PostNL eventueel gaat inzetten voor andere zakelijke activiteiten. Wil de minister aan PostNL meegeven dat het geld moet worden gebruikt voor het beperken van het verlies op de UPD en niet voor andere activiteiten?

**Minister Kamp:**

Nee, dat wil ik niet. Op een omzet van meer dan 4 miljard euro heeft PostNL vorig jaar 200 miljoen euro winst gemaakt, dit jaar 100 miljoen euro en volgend jaar wordt er naar mijn verwachting helemaal geen winst meer gemaakt. Op de UPD maakt het bedrijf verlies. Op initiatief van de VVD is deze maatregel tot stand gekomen, waardoor het verlies een klein beetje minder is. Bovendien mag het bedrijf niet zomaar allerlei dingen via kruissubsidiëring heen en weer schuiven. Ik denk dat de situatie dat hier iets verkeerd met het geld gebeurt, zich niet voordoet. Naar mijn indruk maakt het bedrijf verlies op de UPD. Dat verlies wordt met deze maatregel iets minder. Ik denk dat de maatregel niet voldoende is en dat er nog

meer nodig zijn. Als ik nu precies ga vertellen hoe PostNL met het bedrag van 20 miljoen euro boekhoudkundig moet omgaan, dan ga ik me te veel met het bedrijf bemoeien. Dat heeft geen meerwaarde, dus daar ben ik, met respect voor de heer De Liefde, niet toe bereid.

**De heer De Liefde (VVD):**

Dat is een helder antwoord van de minister. Ik heb hem ook horen zeggen dat binnen het bedrijf geen sprake mag zijn van kruisbestuiving in de financiering, dus ik ga ervan uit dat PostNL dat goed tussen de oren heeft.

**Mevrouw Mei Li Vos (PvdA):**

Ik ben blij dat de minister zegt dat de claim uiteindelijk van tafel moet. Er is nog een reden waarom dat snel moet en waarom ik de periode van twee weken heb genoemd. Ik heb namelijk begrepen dat over twee weken bij de OPTA de schriftelijke procedure begint en dan wordt een hele batterij aan advocaten ingezet om deze procedure te voeren. Daarom stelde ik de vraag om het met beide partijen af te stemmen, ook omdat die claim de financiering van een aantal kleine bedrijven echt in de problemen brengt. Dat weet de minister ook wel.

**Minister Kamp:**

Het is mij duidelijk, maar het is wel de uitvoering van de wet. Dit staat allemaal in de wet, dus ik kan er niet gemakkelijk aan voorbijgaan. Ik kan er alleen aan voorbijgaan als ik daar voldoende argumenten voor heb. Het helpt zeker als ik met de bedrijven tot gezamenlijke conclusies kan komen. Ik ga echt proberen om dat voor elkaar te krijgen; daar ben ik gemotiveerd voor. Ik heb het ook, met alle respect voor de Kamer, zelf bedacht en ik wil het graag tot een succes maken. Ik wil het graag snel doen en ik denk dat we er allebei tevreden over kunnen zijn als het lukt. Het is nooit de bedoeling van de Kamer geweest om het bedrijf PostNL met verliezen op de UPD op te zadelen. Het is onze bedoeling dat het bedrijf dat netjes doet, dat het daar de kosten voor vergoed krijgt en dat het een redelijke winst kan maken zoals een bedrijf nodig heeft om te kunnen blijven bestaan. Dat is de situatie waarnaar we streven en dat is de bedoeling van de wet. Ik wil graag proberen om de bedoeling van de wet gerealiseerd te krijgen.

**Mevrouw Mei Li Vos (PvdA):**

Volgens mij was de bedoeling van de wet dat er meerdere bedrijven kunnen bestaan. Dat PostNL moet kunnen overleven is prima, maar andere bedrijven moeten dat ook kunnen. Ik neem aan dat de minister daar rekening mee houdt.

**Minister Kamp:**

Ja, ik ben het op dit punt geheel eens met mevrouw Vos. Ik wil twee dingen bereiken. Het eerste is het in standhouden van het kleine beetje concurrentie dat er nog is. Het tweede is voorkomen dat een situatie ontstaat waarin een bedrijf dat met een verplichting van onze kant is opgezaald, als beloning een verlies moet incasseren.

De beraadslaging wordt gesloten.

**De voorzitter:**

Over de ingediende motie zal volgende week dinsdag worden gestemd.

## **Kamp**

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.