

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

398

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de staatssecretaris van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *de falende postbezorging van PostNL* (ingezonden 11 oktober 2012).

Antwoord van staatssecretaris **Bleker** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 30 oktober 2012).

Vraag 1 en 2

Wat is uw reactie op het bericht «Nog altijd grote problemen bij postbezorging PostNL»¹ waarin de voortdurende problemen bij de postbezorging door PostNL worden belicht?

Deelt u de mening dat, gezien de grote hoeveelheid meldingen in slechts twee maanden, het hier om grote problemen gaat waar spoedig een oplossing voor gevonden moet worden? Zo ja, welke stappen gaat u ondernemen om PostNL ertoe te bewegen serieus werk te maken van de problemen? Kunt u uw antwoord toelichten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Soortgelijke klachten over het achterhouden van brievenbuspost kwamen ter sprake tijdens het Voortgezet Algemeen Overleg van 3 april 2012. In de motie-Koppejan² heeft uw Kamer verzocht om onderzoek naar onafhankelijk gepresenteerde cijfers over de postbezorging op maandag. OPTA heeft dit onderzocht en geen aanleiding gevonden om te veronderstellen dat PostNL op maandag bewust poststukken achterhoudt om het maandagvolume kunstmatig laag te houden (zie de Kamerbrief van 10 oktober 2012³). Voor brieven vallend onder de Universele Postdienst (UPD) geldt een norm voor de overkomstduur. Gemiddeld moeten per jaar in ten minste 95% van de gevallen brieven de dag volgend op de dag van aanbidding worden bezorgd. Indien brieven die vallen onder de UPD worden achtergehouden heeft dit een negatief effect op de overkomstduur. OPTA beoordeelt jaarlijks of PostNL aan de norm voldoet. Indien niet aan de norm wordt voldaan, kan op grond van de Postwet een aanwijzing worden gegeven of bestuursdwang worden toegepast. Daarnaast heeft uw Kamer zojuist een wetsvoorstel

¹ http://www.reddepostbode.nl/bericht/98237/121005-nog_altijd_grote_problemen_bij_postbezorging_postnl.html

² Kamerstukken II 2011/12, 29 502, nr. 85

³ Kamerstukken II 2011/12, 29 502, nr. 105

aangenomen⁴ waarmee, naast andere aanpassingen, OPTA de bevoegdheid krijgt om direct een boete op te leggen.

Het grootste deel van het postvolume (85%) bestaat uit zakelijke post die niet onder de UPD valt. Voor deze post bestaan geen wettelijke kwaliteitseisen. Postvervoerders en klanten maken zelf afspraken over bijvoorbeeld de overkomstduur. Vaak wordt afgesproken om poststukken pas na 2 of 3 dagen te bezorgen. Dit kan ertoe leiden dat post blijft staan, zonder dat dit in strijd is met de regels of contractuele afspraken. Een andere mogelijke verklaring voor de klachten omtrent het achterhouden van brievenbuspost is de keuze om op maandag geen «herstel- en verzuippost» meer te bezorgen. Dit betreft post die als gevolg van onjuiste adressering, fouten of niet tijdige opname in het sorteerproces niet meteen de volgende dag kan worden bezorgd (0,5% van het totale brievenbuspostvolume). De keuze om deze poststroom op andere dagen dan de maandag te bezorgen is niet in strijd met de eisen omtrent de UPD.

Vraag 3

Voldoet PostNL nog altijd aan de gestelde eisen van de universele postdienst (UPD) nu blijkt dat de problemen van de postbezorging nog altijd niet zijn opgelost? Is de OPTA met de huidige onderzoekssystematiek in staat dit naar behoren te monitoren?

Antwoord

Volgens PostNL ligt de overkomstduur in het eerste kwartaal van 2012 op 93,7% (zie de Kamerbrief van 17 juli 2012⁵). OPTA beoordeelt jaarlijks of de norm voor de overkomstduur gehaald is en zal medio 2013 kunnen beoordelen of PostNL over geheel 2012 aan deze norm heeft voldaan. OPTA geeft daarbij aan dat het de reorganisatie in beginsel niet als mitigerende factor zal zien.

Zoals ook is toegelicht in eerdere beantwoording van Kamervragen⁶ rapporteert PostNL jaarlijks over de overkomstduur over het voorafgaande jaar. Voor het vaststellen van het overkomstduurresultaat is een methodiek opgesteld welke door het onafhankelijke onderzoeksbureau Intomart GfK wordt toegepast bij het verrichten van metingen. Deze methodiek is afgestemd met de OPTA. Daarbij worden de uitvoering en uitkomsten gecontroleerd door een door OPTA aangewezen, onafhankelijke accountant.

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 PostNL hiervan mede de oorzaak? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord

Ik hecht aan een goede uitvoering van de UPD. Bij de start van de reorganisatie in maart 2012 zijn problemen ontstaan in postsorteercentra in Den Bosch en Waalwijk en later ook in Utrecht en Woerden. Ik betreur het ontstaan van deze problemen en heb naar aanleiding van het mondelinge vragenuur van 17 april 2012 OPTA gevraagd om in het licht van de reorganisatie en de mogelijke impact op de overkomstduur, extra alert te zijn op klachten over de postbezorging in het kader van de UPD. Uit onderzoek van OPTA, waarover uw Kamer bij brief van 17 juli 2012⁵ is geïnformeerd, blijkt dat er rond de start van de reorganisatie een piek te zien is in het aantal klachten. Naar aanleiding van de ontstane problemen heeft PostNL besloten de reorganisatie op te schorten tot ten minste 2013.

PostNL geeft in een reactie aan dat de bezorging slechts een onderdeel is van de reorganisatie en dat de problemen voornamelijk zijn ontstaan bij de gecentraliseerde voorbereiding van de postbezorging. PostNL geeft aan dat reorganiseren noodzakelijk blijft omdat postvolumes structureel dalen. PostNL werkt aan een verbeterplan voor de reorganisatie van dit procesonderdeel en verwacht in december 2012 te kunnen presenteren wat de vervolgstappen zullen zijn.

⁴ Kamerstukken I, 2012–2013, 32 722, nr. A

⁵ Kamerstukken II, 2011–2012, 29 502, nr. 103

⁶ Kamerstukken II, 2011–2012, 967