

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

### 182

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de ministers van Economische Zaken en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Zaken over *de mislukte concurrentie in de postsector en de falende postbezorging* (ingezonden 17 september 2010).

Antwoord van minister **Van der Hoeven** (Economische Zaken), mede namens de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 8 oktober 2010).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de berichten over de falende postbezorging, onder andere in de gemeenten Den Haag, Rotterdam, Leiden, Gouda, Delft en andere grote steden in de Randstad?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Naar aanleiding van de berichtgeving heb ik contact opgenomen met TNT Post en OPTA. De reactie is verwerkt in de beantwoording van de verdere vragen.

#### Vraag 2

Kloppen de berichten dat OPTA al sinds vorig jaar onderzoek doet naar de falende postbezorging van TNT? Zo ja, wat zijn de uitkomsten van dit onderzoek? Als die nog niet bekend zijn, wanneer kunnen wij de resultaten van dit onderzoek verwachten? Welke consequenties verbindt u aan het onderzoek indien mocht blijken dat de norm van 95 procent van de brieven de volgende dag bezorgd, niet gehaald wordt?

#### Antwoord 2

OPTA heeft op basis van de Postwet mogelijkheden om de kwaliteit van de postbezorging van de Universele Dienst aan consumenten (8% van de postmarkt) te borgen. Mede omdat consumenten voor de bezorging van hun poststukken aangewezen zijn op de verlener van de Universele Postdienst (zijnde TNT Post), is in de Postwet de kwaliteit voor de Universele Dienst geregeld. Gemiddeld 95% van de brieven (gemeten over een kalenderjaar), die worden aangeboden door de consument in de rode/oranje TNT brievenbussen of op de TNT-postvestigingen, moet de volgende dag worden bezorgd. Dit is de zogenaamde 95% overkomstduur-verplichting. TNT Post

<sup>1</sup> de Telegraaf, 11 september, 13 september en 14 september 2010.

rapporteert elk jaar aan OPTA over het behaalde percentage van de overkomstduur over het voorafgaande jaar. OPTA beoordeelt dit percentage. De post die onder de Universele Dienst valt, is de afgelopen jaren constant tussen 96% en 97% de volgende dag bezorgd. Het door TNT gerapporteerde resultaat over 2009 is 96,4%. Voor zakelijke post (dat 92% van de markt betreft) heeft OPTA deze bevoegdheid ten aanzien van de kwaliteit van de postbezorging niet, omdat consumenten hier de mogelijkheid hebben over te stappen naar andere aanbieders. Het is dan dus in het belang van TNT Post zelf om de kwaliteit van postbezorging hoog te houden. OPTA heeft in november 2009 bevestigd onderzoek te doen naar de postbezorging door TNT Post. Dit onderzoek heeft zich in de eerste maanden van 2010 voornamelijk gericht op het mogelijk door TNT Post niet zorgvuldig behandelen van de post (zoals het onbeheerd achterlaten van postzakken op steunpunten) in het kader van haar plicht ervoor te zorgen dat het briefgeheim niet wordt geschonden. In het kader van dit onderzoek heeft schriftelijke en mondelinge communicatie tussen OPTA en TNT Post plaatsgevonden. In aanvulling op dit onderzoek heeft OPTA op 13 september jl. kritische vragen aan TNT Post gesteld naar aanleiding van het toenemende aantal klachten bij OPTA over problemen met de kwaliteit van de postbezorging. OPTA heeft aangegeven in het reeds gestarte onderzoek naar de postbezorging door TNT Post het mogelijk door TNT Post niet voldoen aan de 95%-norm voor de Universele Dienst mee te zullen nemen. OPTA doet in beginsel geen uitspraken over lopende onderzoeken, ook niet over de verdere duur van het onderzoek. Ik heb OPTA verzocht het onderzoek met voortvarendheid voort te zetten en mij zo spoedig mogelijk over het resultaat te informeren. Na afronding van het onderzoek moet worden bezien of en welke consequenties eventueel moeten worden verbonden aan de resultaten. Indien zou blijken dat TNT Post niet aan de 95% overkomstduur-verplichting voor de Universele Dienst voldoet, dan kan OPTA op basis van de Postwet bepalen of inzet, en zo ja welke, van haar formele bevoegdheden (het geven van een bindende aanwijzing, het toepassen van bestuursdwang of het geven van een bestuurlijke boete) mogelijk en passend is.

### Vraag 3

Was een van de doelen bij de introductie van concurrentie in de postsector niet dat de kwaliteit van de dienstverlening voor de klant erop vooruit zou gaan? Deelt u de mening dat de falende postbezorging het zoveelste bewijs is dat de concurrentie in de postsector is mislukt, na de eerdere berichten over de verhoging van de prijs van de postzegel, werknemers die te maken krijgen met intimidatie op de werkvloer, 15 000 mensen die hun baan dreigen te verliezen en postwerkers die niet eens het minimumloon krijgen?

### Antwoord 3

De openstelling van de postmarkt heeft in de praktijk voor 92% betrekking op de zakelijke post (meer keuze, lagere prijzen en innovatie ten doel). Voor wat betreft deze (zakelijke) post heeft de klant/verzender van de poststukken de mogelijkheid om naar een andere postvervoerder over te stappen. Het lijkt mij dan ook in het belang van TNT Post (en de medewerkers) om zorg te dragen voor een goede kwaliteit in haar postbezorging. OPTA borgt de kwaliteit van postbezorging voor de Universele Dienst aan consumenten. Zoals ik ook in het AO van 29 juni jl. heb aangegeven, sta ik nog steeds achter de openstelling van de Postmarkt.