

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

### 1088

Vragen van de leden **Weverling** (VVD) en **Paternotte** (D66) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «PostNL nog steeds bezig met bezorgen kerstpost»* (ingezonden 15 januari 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 8 februari 2018).

#### Vraag 1

Kent u het bericht «PostNL nog steeds bezig met bezorgen kerstpost»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u een overzicht geven van de eisen met betrekking tot tijdige bezorging die worden gesteld aan de partij die aangewezen is om de Universele Postdienst (UPD) te verzorgen?

#### Antwoord 2

De verlener van de universele postdienst heeft een vijfdaagse bezorgplicht en zorgt er op grond van artikel 16, zesde lid, van de Postwet 2009, voor dat, kort gezegd, brieven in ten minste 95% van de gevallen de dag volgende op de dag van de aanbieding worden bezorgd.

Doordat er veel wenskaarten worden verstuurd in de maand december is in deze maand het aanbod van brieven voor postvervoer zeer groot waardoor de bezorging de volgende dag niet kan worden gegarandeerd (van het totale postvolume dat door consumenten gedurende een jaar wordt verstuurd is ongeveer de helft kerstpost). Artikel 3 van de Postregeling biedt ruimte aan de verlener van de universele postdienst om in de algemene voorwaarden voor de maand december onderscheid te maken tussen bezorging van de zogenaamde kerstpost (waarvoor een lager tarief geldt) en reguliere post. De overkomstduur van kerstpost is niet gereguleerd, maar PostNL belooft dat post met decemberzegels binnen 3 à 4 dagen wordt bezorgd. De verlener van de universele postdienst zal elk kalenderjaar voor 1 november aan de ACM bekend maken in welke aangesloten periode van drie weken in december

<sup>1</sup> Algemeen Dagblad, 11 januari 2018, «PostNL nog steeds bezig met bezorgen kerstpost»

deze voorwaarden voor bezorging de volgende dag geldt. Deze periode was in 2017 van 8 december tot en met 28 december. Post die gedurende deze periode in de straatbrievenbussen of speciale kerstpostcollectiebussen wordt aangeboden, wordt niet meegeteld bij de beoordeling of de post de volgende bezorgdag is bezorgd.

Alleen poststukken die tegen het standaard tarief bij dienstverleningspunten van PostNL worden aangeboden tellen in deze norm mee. Om dat te waarborgen kan de verlener van de universele postdienst in zijn algemene voorwaarden opnemen dat, gedurende de periode van drie weken in december, bezorging van losse brieven op de volgende dag alleen kan worden gegarandeerd als deze voldoende gefrankeerd met een reguliere postzegel of een postzegelafdruk op een dienstverleningspunt worden aangeboden. Daarnaast zal de verlener van de universele postdienst het publiek moeten informeren wanneer deze periode plaatsvindt en over de afwijkende aanlevermethode voor regulier gefrankeerde post en kerstpost gedurende deze periode.

#### Vraag 3

Wordt bij de evaluatie van de dienstverlening door de partij die de UPD uitvoert alleen gekeken naar de gemiddelde prestatie over een jaar of is er aandacht voor het presteren in specifieke piekperiodes, bijvoorbeeld de kerstperiode?

#### Antwoord 3

Het toezicht van ACM op de kwaliteit van de dienstverlening ziet op het halen van de normen van de overkomstduur. De wet stelt dat PostNL 95% van de post de volgende bezorgdag moet bezorgen. De ACM beoordeelt of PostNL deze norm op jaarbasis behaalt. PostNL laat een onafhankelijk onderzoeksbureau gedurende het jaar 58.000 proefbrieven verdeeld over het jaar en de dagen van de week versturen. De resultaten van de overkomstduur worden door een externe accountant geverifieerd. Voor 2017 zijn nog geen resultaten bekend, voor het jaar 2016 voldeed PostNL volgens de ACM aan de norm: 96,4% van de post werd de volgende dag bezorgd.<sup>2</sup>

#### Vraag 4

Bent u bereid aanvullende eisen te stellen aan de partij die de UPD uitvoert zodat juist tijdens piekperiodes zoals rond kerst de dienstverlening getoetst wordt?

#### Antwoord 4

Juist vanwege de piekperiode gelden in december afwijkende eisen die PostNL de ruimte bieden om adequaat met deze volumes om te gaan. In voorgaande jaren heb ik geen signalen ontvangen dat er problemen waren met de overkomstduur van post die in december was aangeboden bij PostNL. Het toezicht daarop ligt bij ACM. ACM kijkt momenteel of de problemen structureel van aard zijn of niet. Het nu stellen van aanvullende eisen vind ik daarom prematuur. Daar komt bij dat elke extra kwaliteitseis die de wetgever zou invoeren, als gevolg heeft dat de kosten van de dienstverlening omhoog zullen gaan.

#### Vraag 5

Heeft u zicht op de oorzaak van de voorgedane problemen, met name vanwege de conflicterende berichten over deze oorzaak?

#### Antwoord 5

PostNL heeft aangegeven dat in 2017 verschillende factoren er toe hebben bijgedragen dat de post in december vertraging heeft opgelopen. Zo was er aan het begin van de drukke kerstperiode sprake van extreme weersomstandigheden. Tijdens «code rood» op 11 december kon vanwege de sneeuwval een groot aantal voertuigen van PostNL niet uitrijden om de brievenbussen te legen of om zendingen te bezorgen. Dit leidde ook tot extra druk op het

<sup>2</sup> Zie: <https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2017-11/besluit-postnl-overkomstduur-en-postvestigingenbeleid-in-2016-2017-11-09.pdf>

verwerkingsproces later in de kerstperiode. Tevens constateert PostNL dat het dit jaar moeilijker was dan andere jaren om alle extra teams op sorteercentra te bemensen. Juist in deze piekperiode heeft PostNL behoefte aan extra tijdelijke arbeidskrachten, maar er waren dit jaar volgens PostNL onvoldoende uitzendkrachten beschikbaar. Ook is er in een aantal gebieden al langere tijd sprake van relatief veel vacatures voor sorteersers en bezorgers. In de media is naast bovenstaande algemene factoren ook de invoering van de codeerregel bij PostNL als mogelijke oorzaak genoemd. Ik begrijp van PostNL dat de codeerregel een innovatie in het sorteerproces is die een uiteindelijke besparing in de kosten voor bezorging moet opleveren. PostNL is de codeerregel stap voor stap in 2017 gaan invoeren. De codeerregel wordt nu voor ongeveer 30% van de post gebruikt, en hoewel dit van invloed is geweest op het verwerkingsproces en meer vertraging heeft veroorzaakt dan verwacht, heeft de invoering volgens PostNL niet voor grootschalige problemen gezorgd. Er wordt momenteel bezien of het invoeringsproces van de codeerregel kan worden verbeterd.

De bovenstaande problemen hebben er uiteindelijk toe geleid dat volgens opgave van PostNL minder dan 0,5% van het totale volume aan post dat in december voor bezorging is aangeboden pas in de loop van januari alsnog is bezorgd. PostNL heeft aangegeven dat zij de afgelopen periode aan het evalueren is om van daaruit maatregelen te treffen om goed voorbereid te zijn op de volgende kerstperiode.

#### Vraag 6 en 7

Bent u bereid met PostNL om tafel te gaan om te kijken waar de oorzaak van de voorgedane problemen zich bevindt en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden? Zo ja, kunt u de Kamer hierover in een aparte brief informeren? Bent u bereid de mogelijkheden te verkennen om aanvullende maatregelen te nemen die de uitvoerder van de UPD kan helpen om bij toekomstige piekperiodes zo veel mogelijk poststukken op tijd te kunnen bezorgen?

#### Antwoord 6 en 7

Uit eerdere evaluaties is gebleken dat de regelgeving en het toezicht op de kwaliteitseisen effectief en adequaat is. Het is aan ACM om zo nodig op te treden als daar aanleiding toe bestaat. Ik begrijp van ACM dat zij de lagere bezorgingskwaliteit van de reguliere poststromen de afgelopen weken onderzoeken. Daarbij kijkt ACM of er sprake was van overschrijding van wettelijke normen en of de problemen van incidentele of structurele aard zijn. De afgelopen jaren is PostNL in staat gebleken de piek in december zonder noemenswaardige problemen aan te kunnen. Ik ga ervan uit dat PostNL ook zelf lering zal trekken uit hoe het dit jaar is verlopen. Ik zie derhalve geen aanleiding om hier verder in te treden.

#### Vraag 8

Kunt u aangeven in hoeverre rouwbrieven en medische brieven later zijn bezorgd dan wettelijk is voorgeschreven?

#### Antwoord 8

Rouwbrieven en medische brieven worden zes dagen per week bezorgd, uitgezonderd feestdagen. Hiervoor geldt de norm dat deze per kalenderjaar in ten minste gemiddeld 95% van de gevallen worden bezorgd op de eerstvolgende bezorgdag. Om te voorkomen dat spoedeisende post, zoals rouwbrieven en medische brieven in de drukke kerstperiode vertraagt, waarschuwt PostNL in december om deze post niet in een brievenbus te doen, maar af te geven bij een Postkantoor. PostNL voorziet brievenbussen van deze informatie en zorgt ook voor informatie op postkantoren.

Helaas hebben tijdens code rood in december de weersomstandigheden ook voor een aantal zendingen van rouwbrieven in december tot vertraging geleid. Ik begrijp van PostNL dat zij er werk van heeft gemaakt om de ontvangers van rouwkaarten toch op tijd te informeren door een calamiteitenprocedure in werking te stellen. Dat houdt in dat in overleg met verzenders is bekeken hoe alle geadresseerden juist en tijdig geïnformeerd konden worden, bijvoorbeeld door het nabellen van geadresseerden. Afgezien van deze vertraging door de code rood situatie vertoont de bezorging van rouwbrieven in de afgelopen periode volgens PostNL geen afwijkend beeld. Ik begrijp van

PostNL dat het beeld voor medische post ook niet significant anders was dan in voorgaande jaren.

Vraag 9

In hoeverre zal de dienstverlening van de uitvoerder van de UPD met betrekking tot tijdige levering van consumentenpoststukken worden meegenomen in de aangekondigde postdialoog?

Antwoord 9

In de Analyse toekomst postmarkt die op 10 juli 2017 aan uw Kamer is aangeboden wordt een aantal dilemma's gepresenteerd die een plek zullen krijgen in de postdialoog.

De gewenste omvang van de UPD, de bijbehorende kwaliteitseisen en de wijze waarop deze kwaliteitseisen het beste geborgd zouden kunnen worden zijn daar onderdeel van.