

Aan de Minister van Economische Zaken

**Directoraat-generaal  
Economie en Digitalisering**  
Directie Mededinging en  
Consumenten

**Auteur**

[Redacted]

**TER BESLISSING**

**Datum**

17 december 2024

**Kenmerk**

DGED-MC / 96129679

nota

Beslisnota bij Kamerbrief over toezeggingen  
postmarkt

**Kopie aan**

**Bijlage(n)**

2

Parafenroute

### **Aanleiding**

9 oktober jl. was het Commissiedebat post. U heeft tijdens dit debat toegezegd de Kamer voor het kerstreces te informeren over 1) de bezorgbetrouwbaarheid per regio en 2) cijfers over de klachtenafhandeling bij PostNL. Met deze Kamerbrief doet u die toezeggingen af en informeert u de Kamer ook over de situatie op de postmarkt. De informatie uit de brief is afkomstig van PostNL.

### **Geadviseerd besluit**

U kunt de Kamerbrief ondertekenen.

### **Kernpunten**

- Met deze Kamerbrief doet u de toezeggingen af over:
  - 1) De bezorgbetrouwbaarheid:
    - a. In elke regio ligt momenteel de bezorging binnen een dag (D+1) onder de wettelijk norm van 95% (variërend van 82% tot 93%).
    - b. PostNL geeft aan dat zij niet kan voldoen aan de bezorgkwaliteit door arbeidsmarktkrapte en ziekteverzuim. In de regio's waar de arbeidsmarktkrapte het hoogst is, ligt de kwaliteit ook het laagst.
  - 2) De klachtenafhandeling:
    - a. Klachten kunnen worden gemeld via een chatbot (24/7), de socials, en telefonisch via de customer service van PostNL. Er zijn in 2024 ongeveer 3 à 4 contacten per 10.000 brieven. Dit omvat meer dan alleen klachten.
- PostNL heeft cijfers over de bezorgbetrouwbaarheid per regio en klachtenafhandeling gedeeld met EZ.