

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

### 1137

Vragen van het lid **Kisteman** (VVD) aan de Minister van Economische Zaken over het bericht «Na falen PostNL bezorgt uitvaartondernemer Huizen zelf rouwpost» (ingezonden 20 december 2024).

Antwoord van Minister **Beljaarts** (Economische Zaken) (ontvangen 27 januari 2025).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Na falen PostNL bezorgt uitvaartondernemer Huizen zelf rouwpost»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2 en 3

Wat zegt het volgens u over het vertrouwen in PostNL van ondernemers en bewoners dat zij het heft in eigen hand nemen om rouwpost op tijd te bezorgen?

Acht u het een wenselijke ontwikkeling dat bewoners nu zelf rouwpost gaan bezorgen?

#### Antwoord 2 en 3

Burgers moeten van een betrouwbare postdienst op aan kunnen. Zeker wanneer deze post van een persoonlijke aard en urgent is, zoals bij rouwpost. Om deze reden heeft rouwpost een bevoorrechte positie onder de Universele Post Dienst (UPD) en zijn er speciale rouwpostzegels die voorrang genieten boven andere postsoorten. Ik betreur dat ondanks deze maatregelen rouwpost soms toch te laat komt. De UPD-verlener moet aan de opgelegde wettelijke kwaliteitseisen voldoen.

#### Vraag 4

Bent u bekend met andere initiatieven van bewoners of ondernemers voor het zelf bezorgen van belangrijke post, zoals rouwpost, vanwege een gebrek aan vertrouwen in PostNL? Zo ja, in welke regio(s) vindt dit plaats?

<sup>1</sup> NH Nieuws, 19 december 2024, «Na falen PostNL bezorgt uitvaartondernemer Huizen zelf rouwpost». (<https://www.nhnieuws.nl/nieuws/343926/uitvaartondernemer-bezorgt-zelf-rouwkaarten-door-vertraging-bij-postnl>)

#### Antwoord 4

Ik ben niet met vergelijkbare initiatieven bekend.

#### Vraag 5

Wat doet dit nieuwsbericht met het onderzoek naar de toekomst van de postmarkt en de speciale positie die rouwpost binnen de Universele Postdienst (UPD) heeft?

#### Antwoord 5

Momenteel laat ik de Autoriteit Consument en Markt (ACM) onderzoek uitvoeren naar de postmarkt. Op basis dit onderzoek ontwikkel ik in de loop van 2025 een toekomstvisie, waarin verschillende aspecten van de Universele Postdienst aan bod komen. Hieronder valt ook de reikwijdte van de UPD en de soorten post die wel en niet als beschermingswaardig zouden moeten worden aangemerkt, waaronder rouwpost.

#### Vraag 6

Klopt het dat uitvaarten tegenwoordig een dag later plaatsvinden omdat niet zeker is of de rouwpost op tijd wordt bezorgd? Zijn er meer berichten bekend over het later of niet bezorgen van rouwpost en zo ja hoe vaak komt dit voor? Indien mogelijk het antwoord graag uitsplitsen naar regio.

#### Antwoord 6

Er zijn geen signalen bij mij bekend dat uitvaarten later plaatsvinden wegens tekortschietende bezorging van rouwpost. De ACM geeft wel aan dat er over 2024 een lichte stijging was van signalen over niet tijdige bezorging van rouwpost, maar dat het algemene beeld is dat de bezorging in Nederland niet ondermaats is. Deze signalen verzamelt de ACM vanuit haar rol als toezicht-houder op landelijk niveau. Deze signalen kan de ACM daarom niet naar regio uitsplitsen.

#### Vraag 7

PostNL geeft aan een team te hebben voor het opsporen van vertraagde rouwpost wat indien nodig ook calamiteitenoplossingen kan bieden (spoed-bezorging, brief vanuit PostNL). Hoe vaak wordt dit team ingeschakeld?

#### Antwoord 7

PostNL geeft aan dat zij een specifiek proces voor rouwpost heeft ingericht. In dit proces worden via zogenoemde rouwpostverzendingveloppen meerdere rouwkaarten tegelijk (zo'n 30 tot 40 per envelop) in één verzamelenvelop bij PostNL aangeleverd. Dit kan op een retailpunt, of op zondag via de aparte rouwbrievibus, om vervolgens in de sorteercentra verwerkt te worden voor bezorging bij de geadresseerden. Het calamiteitsprotocol treedt in werking wanneer de rouwpost die via het aparte proces wordt voorgemeld in de systemen van PostNL niet wordt aangetroffen in het sorteerproces, of als PostNL een melding krijgt dat deze post niet is ontvangen. Afhankelijk van de tijd die er is tussen het moment van de melding van de calamiteit en de datum van de uitvaart, neemt PostNL een beslissing over hoe geadresseerden geïnformeerd worden. Het kan zijn dat PostNL via een spoedbezorging de rouwkaarten alsnog bezorgt of dat er een herdruk plaatsvindt waarna de brief alsnog bezorgd wordt. Ook kan PostNL zelf contact zoeken met de geadresseerde en hem of haar informeren over de inhoud van de rouwpost. PostNL geeft aan dat in alle gevallen waarin het calamiteitsprotocol in 2024 is ingeschakeld de geadresseerden vóór het moment van de uitvaart zijn geïnformeerd. PostNL benadrukt dat losse rouwkaarten die via het reguliere sorteerproces binnen komen en die niet als zodanig zijn aangemerkt (zonder rouwpostzegel erop), moeilijk te traceren zijn. Ten slotte geeft PostNL aan dat in 2024 het calamiteitsprotocol voor het oplossen van rouwpost bij minder dan 0,2% van het totale aantal rouwenveloppen is ingeschakeld.

#### Vraag 8

Welke stappen gaat u nemen om het vertrouwen van ondernemers en bewoners in PostNL te herstellen? Deelt u de mening dat dit op een zo'n kort mogelijke termijn moet gebeuren?

Antwoord 8

Uw vragen hebben betrekking op het vertrouwen van ondernemers en burgers in de uitvoering door PostNL van de wettelijke taak van de UPD, waaronder rouwpost valt. Ik ben met uw Kamer in gesprek over de situatie op de postmarkt. De eerstvolgende stap in dit proces is de technische briefing over de postmarkt die mijn ministerie op 29 januari voor u organiseert. In het voorjaar komt de ACM met de uitkomsten van haar onderzoek. Dit levert de basis voor de toekomstvisie voor de postmarkt die mijn ministerie zal ontwikkelen.