

2025Z04932

Vragen van de leden **Van Waveren** en **Idsinga** (beiden Nieuw Sociaal Contract) aan de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Economische Zaken over *het alarm slaan van de ombudsman over de gebrekkige postbezorging door de overheid* (ingezonden 18 maart 2025).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «burgers in de problemen door te late bezorging brieven overheid, ombudsman wil actie»?¹

Vraag 2

Sinds wanneer bent u op de hoogte van problemen met postbezorging door overheidsinstanties? Welke signalen heeft u hierover ontvangen en van wie?

Vraag 3

Zijn er binnen uw ministeries interne meldingen gedaan over klachten van overheidsinstanties met betrekking tot postbezorging? Zo ja, welke meldingen zijn er in de afgelopen vijf jaar vanuit overheidsinstanties ontvangen over problemen met de postbezorging en gebrekkige klachtafhandeling en hoe zijn deze signalen opgevolgd?

Vraag 4

Houdt het Rijk (of departementen of diensten binnen het Rijk) bij hoe verzonden post bezorgd wordt en of daar klachten over zijn? Kunt u aangeven of, en zo ja, bij welke departementen of overheidsinstanties problemen met postbezorging structureel meer voorkomen dan bij andere departementen of overheidsinstanties?

Vraag 5

Klopt het dat voordat een klacht bij de Nationale ombudsman terecht komt, die eerst al bij het bestuursorgaan ingediend zou moeten zijn waar de klacht betrekking op heeft? Kunt u per departement een overzicht verstrekken van de afgelopen vijf jaar met daarin het aantal klachten of meldingen over niet of te laat bezorgde post? Kunt u (op hoofdlijnen) aangeven op welke wijze op

¹ RTL Nieuws, 2 maart 2025, «Burgers in de problemen door te late bezorging brieven overheid, ombudsman wil actie» (<https://www.rtl.nl/nieuws/binnenland/artikel/5497124/ombudsman-roept-overheden-ter-verantwoording-om-onbetrouwbare>).

deze klachten is gereageerd? Zijn brieven opnieuw verstuurd? Zijn termijnen opgeschort? Of zijn klachten afgewezen?

Vraag 6

Kunt u een overzicht verstrekken van de afgelopen vijf jaar met daarin de hoeveelheid klachten over gebrekkige postbezorging die door de overheid zijn afgehandeld met een doorverwijzing naar PostNL?

Vraag 7

Bent u het eens met de stelling van de Nationale ombudsman dat de overheid verantwoordelijk blijft voor de postbezorging, ook wanneer ze dit door PostNL laat uitvoeren? Welke verantwoordelijkheid heeft de overheid zelf om ervoor te zorgen dat overheidspost tijdig en correct wordt bezorgd?

Vraag 8

Hoeveel klachten heeft de overheid in de afgelopen vijf jaar bij PostNL of andere bezorgdiensten ingediend over problemen met bezorging? Zijn hier gesprekken over gevoerd?

Vraag 9

Zijn er bijzondere afspraken met PostNL over bezorging van post van de overheid of overheidsdiensten? Zo ja, welke?

Vraag 10

Klopt het dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) toezicht houdt op de postmarkt van consumenten, maar niet op de zakelijke markt en dat PostNL zich daarom, volgens de ombudsman, nauwelijks aan regels hoeft te houden wat betreft bezorging van overheidspost? Zijn u meer signalen bekend over gebrekkige postbezorging op de zakelijke postmarkt? Zo ja, bent u van mening dat hier sprake is van marktfalen en welke maatregelen overweegt u om dit op te lossen?

Vraag 11

Welke stappen onderneemt u om te garanderen dat de ACM beter toezicht kan houden op de betrouwbaarheid van de zakelijke markt, inclusief overheidspost, nu uit signaleren blijkt dat marktfalen kan optreden? Bent u bereid aanvullende regulering te overwegen?

Vraag 12

Welke klachtprocedures bestaan er momenteel voor burgers die hinder ondervinden van gebrekkige bezorging van overheidspost?

Vraag 13

Bent u het met de stelling in het voorbeeld van de Nationale ombudsman eens dat «niet-ontvangen post geen gegronde reden is voor een klacht» bij een waterschap? Zo ja, hoe verhoudt dit zich tot het uitgangspunt dat de overheid betrouwbaar en toegankelijk moet zijn voor burgers? Zo nee, bent u dan van mening dat de betreffende overheidsinstanties onjuist hebben gehandeld? Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat een afwijzing van een klacht op deze grond niet meer voorkomt?

Vraag 14

Zijn er situaties bij overheidsinstanties bekend waarbij burgers door gebrekkige postbezorging bezwaar- of beroepstermijnen hebben gemist? Zo ja, kunt u aangeven bij welke overheidsinstanties dit heeft plaatsgevonden en daarbij ook expliciet aan te geven hoe deze situaties door de desbetreffende instantie zijn opgevolgd?

Vraag 15

Welke maatregelen gaat u nemen om te garanderen dat burgers niet juridisch benadeeld worden door fouten in de postbezorging van overheidsinstanties?

Vraag 16

Deelt u de mening dat, ondanks dat overheidscommunicatie steeds meer via digitale wegen gebeurt, er geen concessies gedaan mogen worden aan de bezorging van fysieke post? Zo ja, welke voorstellen gaat u doen om tegemoet te komen aan de zorgen van de Nationale ombudsman?

Vraag 17

Acht u naar aanleiding van deze problematiek aanpassing van de Postwet nodig om te garanderen dat burgers niet langer de dupe zijn van gebrekkige postbezorging? Zo ja, welke wijzigingen overweegt u? Zo nee, welke stappen onderneemt u wel om de situatie te verbeteren?

Vraag 18

Vormen de voorgestelde bevoegdheden in de asielnoodmaatregelenwet een onwenselijk groot risico, aangezien lidstaten volgens de Procedurerichtlijn een asielaanvraag als ongegrond mogen afhandelen in drie situaties waarin een vreemdeling zijn verzoek om internationale bescherming impliciet heeft ingetrokken of ervan heeft afgezien, waaronder bij weigering om te verschijnen voor een gehoor na een behoorlijke uitnodiging? Deelt u de zorg dat dit risico extra groot is vanwege de bekende problemen met gebrekkige postbezorging? Zo ja, wat betekent dit voor de toepassing van deze bevoegdheid in de voorgestelde asielnoodmaatregelenwet? En kunt u specifiek ingaan op de rechtsgevolgen van deze bevoegdheid?

Vraag 19

Kunt u tevens separaat ingaan op de rechtsgevolgen van niet-ontvangen of vertraagde post bij de volgende instanties: de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de rechtbanken, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen?

Vraag 20

Kunt u de vragen één voor één beantwoorden?