

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

183

Vragen van het lid **Schaart** (VVD) aan de minister van Economische Zaken over *de kwaliteit van de postbezorging* (ingezonden 17 september 2010).

Antwoord van minister **Van der Hoeven** (Economische Zaken) (ontvangen 8 oktober 2010).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het artikel «Hele wijken zonder post» waarin wordt beweerd dat de postbezorging in Nederland niet naar behoren verloopt?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Is het waar dat hele wijken in Nederland te laat, of helemaal geen post ontvangen?

Antwoord 2

De media hebben een interne brief van de TNT-manager van area West aan de medewerkers aangehaald waarin wordt vermeld dat er teveel «lopen» blijven staan. Het lijkt mij echter niet correct om op basis van deze brief de conclusie te trekken dat hele wijken te laat of helemaal geen post ontvangen. OPTA heeft aangegeven een onderzoek naar de kwaliteit van de postbezorging door TNT Post te doen. De resultaten van dit onderzoek dienen te worden afgewacht. Ik heb OPTA verzocht het onderzoek met voortvarendheid op te pakken en mij zo spoedig mogelijk over het resultaat te informeren.

Vraag 3

Bent u van mening dat TNT Post zijn taken ten aanzien van zijn verantwoordelijkheid voor de Universele dienstverlening van de postbezorging in Nederland, naar behoren uitvoert? Zo niet, waarom niet? Zo ja, waarom wel?

Vraag 4

Kunt u bevestigen dat de laatste kwaliteitsmeting van postbezorging van vorig jaar dateert?

¹ De Telegraaf, 11 september 2010

Antwoord 3, 4

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, dient de volgende dag te worden bezorgd.

TNT Post rapporteert elk jaar aan OPTA over het behaalde percentage van de overkomstduur over het voorafgaande jaar. Voor het vaststellen van het percentage is een methodiek opgesteld welke door een onderzoeksbureau wordt uitgevoerd. Daarbij worden de uitvoering en uitkomsten geaudit door de onafhankelijke accountant PricewaterhouseCoopers.

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%. Op basis van deze cijfers kan ik op dit moment niet anders concluderen dan dat TNT Post zijn verantwoordelijkheid voor de Universele Dienst naar behoren uitvoert.

Vraag 5

Deelt u de mening dat gezien de perikelen rond de reorganisatie van TNT Post een meer recente kwaliteitsmeting wenselijk is?

Antwoord 5

TNT Post heeft laten weten dat gedurende het hele jaar kwaliteitsmetingen naar de overkomstduur plaatsvinden. De cijfers tot en met augustus liggen volgens TNT Post boven de wettelijke norm.

Zoals aangegeven bij antwoord 2, heeft OPTA aangegeven een onderzoek naar de kwaliteit van de postbezorging te doen. De resultaten van dit onderzoek dienen te worden afgewacht. Ik heb OPTA verzocht het onderzoek met voortvarendheid op te pakken en mij zo spoedig over het resultaat te informeren.

Vraag 4

Kunt u bevestigen dat de laatste kwaliteitsmeting van postbezorging van vorig jaar dateert?

Antwoord 4

Indien uit het onderzoek van OPTA zou blijken dat TNT Post niet aan de 95% overkomstduur-verplichting voldoet, dan kan OPTA op basis van de Postwet bepalen of inzet, en zo ja welke, van haar formele bevoegdheden (het geven van bindende aanwijzingen, het toepassen van bestuursdwang of het geven van een bestuurlijke boete) mogelijk en passend is.