

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

### 1482

Vragen van het lid **Futselaar** (SP) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *berichten die bij de SP-fractie zijn binnengekomen over ernstige vertraging bij de bezorging van braillepost (blindenpost)* (ingezonden 13 januari 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 29 januari 2021).

#### Vraag 1

Kunt u aangeven of het klopt dat er het afgelopen jaar ernstige vertragingen waren bij de bezorging van blindenpost? Zijn hiervan precieze cijfers beschikbaar?

#### Antwoord 1

Over de signalen waarover u spreekt heb ik contact gezocht met betrokken marktpartijen en met de ACM. Uit deze contacten maak ik het volgende op. Er zijn bij de ACM en PostNL geen formele klachten van verzenders van braillepost bekend. Wel wordt door een zakelijke distributeur geconstateerd dat de overkomstduur van sommige braillezendingen in de maand december van vorig jaar in sommige gevallen opliep tot 4–5 dagen. Deze vertragingen komen overeen met het bredere beeld veroorzaakt door de piek van de postvoorziening in de drukke decembermaand. Verder wordt door dezelfde marktpartij gemeld dat er sinds ongeveer een jaar een toename is van het aantal gevallen waarbij de norm voor 24-uurs bezorging niet wordt gehaald. Er wordt door deze partijen echter niet bijgehouden om hoeveel gevallen het daarbij gaat. Het is van belang dat belangenorganisaties of zakelijke gebruikers eventuele structurele problemen doorgeven aan PostNL of aan de ACM. Dan kan er zicht worden gekregen op de omvang en ernst van mogelijke vertragingen in de bezorging en kan er zo nodig effectief actie worden ondernomen.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat tijdige bezorging van blindenpost een belangrijke bijdrage levert aan de informatievoorziening van mensen met een visuele beperking?

#### Antwoord 2

Ja. Blindenpost is onderdeel van de universele postdienstverlening (UPD) en als zodanig zijn hiervoor eisen opgenomen in de Postwet. De UPD is belangrijk in het kader van sociale inclusie en om de postdienst als communicatiekanaal voor iedereen en overal in Nederland laagdrempelig beschikbaar te houden. Uit contacten met bedrijven die zijn gespecialiseerd in de publicatie van leesmateriaal voor visueel beperkte burgers blijkt dat er onderscheid gemaakt kan worden tussen publicaties waarbij het tijdstip van bezorging voor de ontvanger van meer of minder belang is. Als voorbeeld wordt de krant in braille genoemd als een publicatie waarbij vertraagde bezorging leidt tot een sterke afname van de actuele nieuws waarde. Net zoals een abonnee op een fysieke krant boos naar de krant belt als deze niet is bezorgd, is het begrijpelijk dat iemand die afhankelijk is van braille benadeeld wordt als deze zijn krant pas dagen later ontvangt. Dit geldt niet of veel minder voor een leesboek of tijdschrift.

#### Vraag 3

Bent u van mening dat de tijdige bezorging van blindenpost, net als bijvoorbeeld rouwkaarten, altijd voorrang behoort te krijgen en niet afhankelijk mag zijn van incidentele drukte bij PostNL?

#### Antwoord 3

Braillepost maakt deel uit van de UPD-postvoorziening waarvan de overkomstduur is gereguleerd. Verder is wettelijk vastgelegd dat braillepost kosteloos kan worden verzonden. Zolang aan de voorwaarden wordt voldaan (o.a. wijze van aanlevering, herkenbaarheid via speciale sticker, inhoud en gewicht) kan de verzender aanspraak maken op gratis 24-uursservice van PostNL. Braillepost heeft daarmee dezelfde hoge prioriteit als de reguliere UPD-brievenpost. Ik verwijs hierbij wel ook naar het antwoord op de vragen 4 en 5. De kwaliteitsnorm van 95% is een gemiddelde over een heel kalenderjaar. Negatieve afwijkingen in bepaalde maanden zijn dus mogelijk zolang deze elders in het jaar worden gecompenseerd.

Specifiek voor rouw- en medische post is een apart logistiek proces ingericht waarmee 24-uurs bezorging wordt gegarandeerd. Dit is gebaseerd op de medische urgentie en relationele-sociale impact die is verbonden aan deze zendingen. Het verbijzonderen van logistieke processen voor individuele postdiensten kan leiden tot extra complexiteit. Dit leidt derhalve niet per definitie tot een betere kwaliteit. Daarbij komt dat een bijzondere behandeling ook gevolgen heeft voor de kosten. Brillezendingen zijn voor gebruikers gratis en de kosten daarvan worden opgevangen binnen de tariefregulering voor de UPD. Dat betekent dat een kostenstijging zich vertaalt in hogere tarieven voor overige diensten als de brievenpost.

#### Vraag 4 en 5

Bent u bereid ervoor te zorgen dat PostNL zich, ongeacht incidentele drukte, houdt aan de wettelijke bezorgtermijn voor braillepost van 24 uur? Zo nee, waarom niet?

Aangezien blindenpost onderdeel uitmaakt van de universele postdienst die PostNL verplicht moet uitvoeren, heeft eventuele vertraging consequenties voor PostNL?

#### Antwoord 4 en 5

Op basis van artikel 4a van het Postbesluit geldt als kwaliteitsnorm dat 95% van de UPD-post binnen 24 uur bezorgd dient te zijn. Deze norm ziet niet op individuele diensten van PostNL, waaronder braillepost, maar deze norm geldt voor verschillende diensten gezamenlijk. Dit zijn nationale briefpostdiensten binnen de UPD met vijf bezorgdagen. Ook is de norm een gemiddelde over een heel kalenderjaar. Voor rouwpost en medische post geldt ook een 95%-norm maar dan voor zes bezorgdagen. De ACM voert het toezicht hierop uit en rapporteert hier jaarlijks over. De ACM toetst daarbij ook de onderbouwing van eventuele afwijkingen van de norm. Indien PostNL niet voldoet aan de 95%-norm heeft de ACM verschillende mogelijkheden om verbetering af te dwingen (waaronder een boete of bestuursdwang). Ik zie geen aanleiding hier nog strengere eisen aan te verbinden.