

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

3763

Vragen van het lid **Kathmann** (PvdA) aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht dat PostNL een nieuwe digitale kloof creëert door afschaffing van papieren «niet-thuisberichtjes»* (ingezonden 22 juni 2022).

Antwoord van Minister **Adriaansens** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 25 augustus 2022).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Niet thuis om een pakketje aan te nemen? PostNL laat geen briefje meer achter, maar mailt»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 3 en 4

Deelt u de mening dat het schrappen van papieren «niet-thuisberichtjes» tot problemen kan leiden voor mensen die niet van online diensten gebruik kunnen maken?

Vindt u ook dat de gekozen oplossing, het versturen van een sms-bericht, tot problemen kan leiden voor mensen die geen mobiele telefoon hebben?

Vindt u het daarom ook zorgwekkend dat grote groepen mensen hiermee nog verder op afstand komen te staan van de samenleving, doordat zij onvoldoende mogelijkheden hebben om gebruik te maken van online diensten en daardoor mogelijk geen pakketjes meer kunnen ontvangen?

Antwoord 2, 3 en 4

De papieren berichten worden niet volledig geschrapt. Bij pakketverzendingen die vallen onder de universele postdienst (UPD) en bij medische en aangetekende post krijgen mensen nog steeds een papieren «niet-thuisbericht» indien PostNL geen e-mailadres of telefoonnummer heeft gekregen van de ontvanger van het pakket. Bij UPD-pakketverzendingen kan bijvoorbeeld gedacht worden aan pakketten die mensen sturen naar familie of vrienden. Ook mensen die geen e-mailadres of mobiel nummer hebben, behouden daarom de mogelijkheid om UPD-pakketjes te ontvangen.

¹ Trouw, 7 juni 2022 (<https://www.trouw.nl/economie/niet-thuis-om-een-pakketje-aan-te-nemen-postnl-laet-geen-briefje-meer-achter-maar-mailt~bad2cd21c/>)

Pakketjes die worden besteld via webwinkels vallen niet onder de UPD. Het online bestellen van producten veronderstelt ook dat de besteller voldoende digitaal vaardig is en beschikt over een e-mailadres zodat hij of zij op de hoogte kan worden gesteld van de status van de bestelling. Bij veel webwinkels kan de consument van tevoren aangeven op welke wijze en waar een pakket bezorgd moet worden.

Ondanks dat mensen voor het ontvangen van UPD-pakketten de mogelijkheid van een fysiek «niet-thuisbericht» behouden, ziet het kabinet dat digitalisering een belangrijk onderdeel is van onze samenleving. Voor het online bestellen van producten moet iemand over bepaalde vaardigheden beschikken en is het hebben van een e-mailadres vaak vereist. Het kabinet vindt het belangrijk dat iedereen kan deelnemen aan deze samenleving. Via het programma Digitale inclusie zet de rijksoverheid zich daarom op allerlei manieren in om mensen te helpen bij het regelen van zaken waarbij digitale systemen een rol spelen.

Vraag 5

Bent u tevens van mening dat het ontvangen van pakketten een cruciale functie vervult voor veel mensen, zeker mensen die slecht ter been zijn?

Antwoord 5

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 4 vindt het kabinet het belangrijk dat iedereen kan deelnemen aan het maatschappelijk en economisch verkeer. Dat geldt ook voor het ontvangen van pakketten. PostNL geeft, mede met het oog op groepen die minder digitaal vaardig zijn, nog steeds papieren «niet-thuisberichten» af bij UPD-pakketten. Via het programma *Digitale inclusie* zet ook de overheid zich in voor een samenleving waarin iedereen kan deelnemen.

Vraag 6

Bent u daarom ook van mening dat een bedrijf als PostNL ook een verantwoordelijkheid heeft om mensen die niet van online diensten gebruik kunnen maken nu en in de toekomst te ondersteunen?

Antwoord 6

PostNL geeft aan dat zij een verantwoordelijkheid ervaart om mensen die niet digitaal vaardig zijn te ondersteunen. De fysieke post is immers een belangrijk communicatiemiddel voor deze doelgroep. Mede met het oog op deze groep mensen heeft PostNL er bij de invoering van de digitale kennisgeving voor gekozen om ook de optie van fysieke kennisgeving te behouden voor ontvangers van UPD-pakketten.

Vraag 7

Deelt u daarom ook de mening dat PostNL er, in navolging van de aangenomen motie-Kathmann c.s.², voor dient zorg te dragen dat er ten allen tijde een offline mogelijkheid beschikbaar dient te zijn?

Antwoord 7

De motie-Kathmann heeft betrekking op overheidsdiensten, zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties. De pakketverzending van PostNL is geen overheidsdienst en valt daarom buiten de reikwijdte van deze motie. Ondanks dat de pakketverzending geen overheidsdienst is, geeft PostNL wel aan dat zij een verantwoordelijkheid ervaart om mensen die niet digitaal vaardig zijn te ondersteunen. PostNL biedt daarom ook de mogelijkheid van een papieren «niet-thuisbericht» voor ontvangers van UPD-pakketten. Verder neemt PostNL in voorkomende gevallen deel aan landelijke overleggen met belangenorganisaties, de overheid en andere stakeholders over hoe de toegankelijkheid van dienstverlening voor mensen die minder digitaal vaardig zijn kan worden geborgd en/of verbeterd.

Vraag 8

Welke mogelijkheden heeft u om van PostNL te verwachten dat niet-digivaardigen ook ondersteund worden?

² Kamerstuk 26 643, nr. 837

Antwoord 8

Zoals aangegeven in de antwoorden op vraag 2, 3 en 4 geldt voor de wettelijk vastgelegde UPD-diensten dat PostNL de optie van een fysieke kennisgeving blijft hanteren, waardoor ook niet-digitaal vaardigen ondersteund worden.

De pakketten van zakelijke verzenders (zoals online bestellingen bij webwinkels) vallen niet onder de wettelijk vastgelegde UPD-diensten. Hier is sprake van een vrije markt, waarbij verschillende pakketbezorgers concurreren op prijs en dienstverlening. De consument heeft vaak keuze tussen pakketvervoerders, tijdstip van aflevering en manier van aflevering. Het is niet aan mij om te bepalen hoe die dienstverlening eruit moet zien, maar in de strijd om een klant te behouden zullen pakketvervoerders hun dienstverlening wel moeten afstemmen op de behoeften van de consument.

Vraag 9

Bent u bereid om het probleem van niet-digivaardigen met PostNL te bespreken en gezamenlijk met hen tot een oplossing te komen voor mensen die van de afschaffing van de papieren «niet-thuisberichtjes» de dupe zijn?

Antwoord 9

Zoals aangegeven in de antwoorden op vraag 2, 3 en 4 behoudt PostNL de mogelijkheid voor ontvangers van pakketten om papieren «niet-thuisberichtjes» te ontvangen. Daarnaast geeft PostNL aan dat zij ook een verantwoordelijkheid ervaart om pakketbezorging toegankelijk te houden voor mensen die niet digitaal vaardig zijn. PostNL voert daar ook gesprekken over met ouderenbonden en andere stakeholders. Ik zie daarom geen noodzaak om nu zelf een gesprek met PostNL te voeren over dit onderwerp.