

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

1511

Vragen van het lid **Thijssen** (GroenLinks-PvdA) aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat over *te late postbezorging in Zeeland en slechte arbeidsvoorwaarden voor postbezorgers bij PostNL* (ingezonden 20 februari 2024).

Antwoord van Minister **Adriaansens** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 15 april 2024).

Vraag 1

Kent u het bericht «Rouw- en ziekenhuispost komt niet aan; postbezorging in Zeeland is een drama»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Zijn er recente signalen dat er, naast Zeeland, ook andere regio's in Nederland zijn waar te vaak post niet, dan wel te laat, wordt bezorgd? Wordt hier onderzoek naar gedaan?

Antwoord 2

De ACM houdt onafhankelijk toezicht op de kwaliteit van de postbezorging die onder de Universele Postdienst (hierna: UPD) valt. De ACM heeft geconstateerd dat PostNL de afgelopen jaren (sinds 2019) niet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor de UPD voldoet waarbij 95% van de post binnen 24 uur bezorgd wordt.

PostNL monitort en rapporteert ook zelf regelmatig over de door haar behaalde kwaliteit van de UPD op landelijk niveau. Recentelijk heeft ze haar jaarcijfers gepubliceerd², waaruit blijkt dat het percentage op tijd bezorgde post van de UPD in 2023 op 89% lag. Daarnaast heb ik ook signalen ontvangen van zakelijke gebruikers van post (grote verzenders uit bijvoor-

¹ PZC, 16 februari 2024, «Rouw- en ziekenhuispost komt niet aan; postbezorging in Zeeland is een drama», (www.pzc.nl/zeeuws-nieuws/rouw-en-ziekenhuispost-komt-niet-aan-postbezorging-in-zeeland-is-een-drama-a555b961/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F#:~:text=%C2%A9%20Sven%20Remijnsen-,Rouw%2D%20en%20ziekenhuispost%20komt%20niet%20aan%3B%20postbezorging%20in%20Zeeland%20is,laat%20of%20helemaal%20niet%20komt.)

² 26-02-2024. Jaarverslagen PostNL

beeld de publieke en grafische sector) dat de kwaliteit van de dienstverlening van PostNL in de afgelopen jaren is gedaald.

Vraag 3

Deelt u de mening dat PostNL, als Universele Postdienst, een essentieel maatschappelijk doel heeft, namelijk te zorgen dat het versturen en ontvangen van post voor iedereen in Nederland toegankelijk blijft? Erkent u dat PostNL er niet meer in slaagt om dit wettelijke vastgestelde doel te behalen doordat één op de vijf brieven te laat wordt bezorgd in plaats van de wettelijke verplichting van 95 procent, zoals de NOS heeft bericht?³ Vindt u ook dat dit met name problematisch is voor urgente zaken zoals overlijdensberichten?

Antwoord 3

De reikwijdte en kwaliteitsstandaarden van de Universele Postdienst (UPD) zijn vastgelegd in de Postwet 2009 en bijbehorende lagere regelgeving. De UPD heeft als doel ervoor te zorgen dat het versturen en ontvangen van post voor iedereen in Nederland betaalbaar en toegankelijk blijft. Voor rouwpost en medische post gelden vanwege het urgente karakter reeds strengere eisen met betrekking tot bezorg- en ophaaldagen. In recente jaren is het percentage op tijd bezorgde post tot onder de 95% gezakt.

Het is niet acceptabel dat PostNL de wettelijk voorgeschreven kwaliteit niet haalt. In dat kader vindt er momenteel overleg plaats met PostNL om te achterhalen wat daarvan de redenen zijn. In haar rol als onafhankelijk toezichthouder heeft ook de ACM expliciet aandacht voor het achterblijven van de kwaliteit van de postbezorging. Dit leidt mogelijk tot de noodzaak om de regelgeving te actualiseren. Het Nederlandse postlandschap is de laatste jaren gewijzigd en ook de behoeftes van gebruikers zijn veranderd. Sinds maart 2020 ligt er een wetsvoorstel in de Tweede Kamer dat rekening houdt met de mogelijkheid om de UPD op korte termijn te actualiseren.

Vraag 4

Welke stappen gaat u ondernemen om de postbezorging van PostNL in Nederland in het algemeen en in Zeeland in het bijzonder weer op niveau te krijgen?

Antwoord 4

Met een krimpende postmarkt is het de vraag of het huidige kwaliteitsniveau van postbezorging houdbaar is. De verwachting is dat keuzes moeten worden gemaakt in het stelsel van postbezorging, zoals rond de reikwijdte van de UPD, het aantal bezorgdagen of het aantal dagen waarbinnen post bezorgd moet worden.

Onder meer het huidig wettelijk kader behoeft actualisering. Het wetsvoorstel, dat in uw Kamer ligt, leidt al tot verbetering omdat dit wetsvoorstel ruimte biedt om flexibeler in te spelen op de veranderde marktomstandigheden. Ik leg op dit moment de laatste hand aan een nota van wijziging die het wetsvoorstel verder aanscherpt. Verder werk ik aan een brief waarin de voorliggende keuzes en scenario's ten aanzien van de UPD alsmede het voorgenomen vervolproces worden toegelicht. Ik beoog deze brief voor het Rondetafelgesprek op 23 mei over de Postmarkt aan uw Kamer te sturen. Parallel aan deze werkzaamheden ben ik in gesprek met belanghebbenden, zoals zakelijke gebruikers, regionale postvervoerders en natuurlijk de ACM en PostNL over de toekomst van de postmarkt. Totdat de wet is aangepast houdt de ACM toezicht op basis van de huidige regulering van de UPD.

Vraag 5

In hoeverre relateert u de niet toereikende postbezorging aan slechte arbeidsvoorwaarden, zoals blijkt uit het artikel dat het zowel op het gebied van zeggenschap als beloning onaantrekkelijk is, voor postbezorgers bij

³ NOS, 17 januari 2024, «1 op de 5 brieven te laat bezorgd, PostNL wijst op tekort aan bezorgers», (nos.nl/artikel/2505242-1-op-de-5-brieven-te-laet-bezorgd-postnl-wijst-op-tekort-aan-bezorgers)

PostNL?⁴ Erkent u dat dit een structureel probleem is? Zo ja, hoe gaat u bijdragen aan het verbeteren van de arbeidsvoorwaarden voor postbezorgers bij PostNL?

Antwoord 5

Ik heb op dit moment geen signalen ontvangen waaruit blijkt dat slechte arbeidsvoorwaarden ten grondslag liggen aan de kwaliteitsproblemen. PostNL geeft zelf aan dat de huidige arbeidsmarktcrisis de belangrijkste oorzaak is achter de kwaliteitsproblemen. Het aantrekken van nieuw personeel is hierdoor volgens PostNL uitdagend. PostNL geeft aan dat er verschillende stappen worden gezet om het werk van postbezorging aantrekkelijker te maken en de arbeidsvoorwaarden te verbeteren. Zo wordt nieuwe medewerkers bijvoorbeeld direct een vast contract aangeboden. Ook wordt er geëxperimenteerd met het verlengen van bezorgtijdvakken, zodat postbezorgers meer controle hebben over hun schema en wanneer post bezorgd wordt. Daarbij merk ik wellicht ten overvloede op dat de Postwet ook niet bij uitstek het instrument is om arbeidsomstandigheden te verbeteren, dit verloopt in beginsel via het generiek instrumentarium van SzW.

⁴ PZC, 16 februari 2024, «Rouw- en ziekenhuispost komt niet aan; postbezorging in Zeeland is een drama», (www.pzc.nl/zeeuws-nieuws/rouw-en-ziekenhuispost-komt-niet-aan-postbezorging-in-zeeland-is-een-drama~a555b961/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F#:~:text=%C2%A9%20Sven%20Remijnsen-,Rouw%2D%20en%20ziekenhuispost%20komt%20niet%20aan%3B%20postbezorging%20in%20Zeeland%20is,laat%20of%20helemaal%20niet%20komt.)