

Vergaderjaar 2001–2002

21 693

Post- en Telecommunicatiebeleid

Nr. 57

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 11 april 2002

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat¹ heeft op 14 maart 2002 overlegd met staatssecretaris De Vries van Verkeer en Waterstaat over:

- haar brief van 20 december 2001, houdende antwoorden op commissievragen over postvestigingen (VW-01-1493);
- haar brief van 20 december 2001, houdende antwoorden op brieven inzake postagentschappen (VW-01-1494).

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissie

Mevrouw **Witteveen-Hevinga** (PvdA) is hevig verontrust over de ontwikkelingen rondom postvestigingen en de rol die de Postbank daarin speelt. In dezen verwijst zij naar een brandbrief van de VNG, de Consumentenbond en MKB-Nederland en naar een in september 2001 met de minister van Financiën gevoerde discussie over de maatschappelijke gevolgen van de steeds verder teruglopende dienstverlening van banken in het algemeen. Om deze ontwikkelingen een halt toe te roepen, bereidt haar fractie inmiddels een initiatiefwetsontwerp voor dat een goede spreiding van loket- en betaalfuncties garandeert. In principe moeten die voorzieningen in kernen vanaf 5000 inwoners en binnen een afstand van 5 km beschikbaar zijn. Ook in stadswijken moet dit spreidingsprincipe gelden. Door samenwerking tussen banken, waaronder ook de Postbank, en eventueel ook gemeenten, kunnen dergelijke voorzieningen voldoende draagvlak krijgen. In dit verband kan de Postbank worden aangesproken op de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 12 van de Postbankwet. Hoe denkt de staatssecretaris hierover? Onderkent zij de negatieve rol die de Postbank speelt in de terugloop van het aantal postvestigingen en zo ja, hoe wil zij dit een halt toeroepen? Wil zij zich samen met de minister van Financiën inzetten om banken te stimuleren hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen? Diverse signalen duiden erop dat TPG zich niet houdt aan het vestigingsplan voor de jaren 2000–2005. Hoe ziet de staatssecretaris dit? Wil zij hier op de kortst mogelijke termijn onderzoek naar laten doen? Zij kondigt aan eventueel te verzoeken om een plenair debat over het verslag van dit algemeen overleg.

¹ Samenstelling:

Leden: Blaauw (VVD), voorzitter, Van den Berg (SGP), Biesheuvel (CDA), Rosenmöller (GroenLinks), Valk (PvdA), Feenstra (PvdA), Van Heemst (PvdA), Verbugt (VVD), Giskes (D66), Stellingwerf (ChristenUnie), Klein Molekamp (VVD), Hofstra (VVD), Wagenaar (PvdA), Van der Knaap (CDA), Ravestein (D66), Van der Steenhoven (GroenLinks), Niederer (VVD), Van Bommel (SP), Eurlings (CDA), Herrebrugh (PvdA), Ten Hoopen (CDA), Hindriks (PvdA) en De Swart (VVD).

Plv. leden: Te Veldhuis (VVD), Bakker (D66), Stroeken (CDA), Halsema (GroenLinks), Waalkens (PvdA), Duivesteijn (PvdA), Witteveen-Hevinga (PvdA), Voûte-Droste (VVD), Augusteijn-Esser (D66), Slob (ChristenUnie), Geluk (VVD), Luchtenveld (VVD), Spoelman (PvdA), Buijs (CDA), Van Walsem (D66), Vendrik (GroenLinks), Weekers (VVD), Poppe (SP), De Pater-van der Meer (CDA), Depla (PvdA), Th. A. M. Meijer (CDA), Dijsselbloem (PvdA), Nicolai (VVD), Atsma (CDA) en Crone (PvdA).

De heer **Bakker** (D66) is ook benieuwd of TPG zich wel houdt aan vestigingsplan voor de jaren 2000–2005. Hij signaleert dat een kaalslag onder postagentschappen dreigt nu de Postbank minder en minder gebruik maakt van de baliefunctie ervan. Hierdoor komt de leefbaarheid op het platteland, maar ook in sommige stadswijken in gevaar. Dit soort essentiële dienstverlening moet overal gegarandeerd zijn, juist voor de zwakkeren in de samenleving. Hij betwijfelt echter of wetgeving daartoe het beste instrument is. Beter lijkt het hem om postagentschappen ruimte te bieden ook andere diensten aan te bieden. Op zo kort mogelijke termijn zou daartoe een time-out in de sluiting van postagentschappen moeten worden afgekondigd en moet TPG worden gestimuleerd haar exclusiviteit te laten vallen. Daarna moet een deal met alle banken en andere mogelijke partijen worden gesloten over de inrichting van een zo fijnmazig mogelijk net van dienstverleningspunten. Terzake zijn inmiddels diverse initiatieven ontwikkeld, maar toe nu toe zijn die nog niet van de grond gekomen. Wat is daarvan de reden en is de staatssecretaris bereid in dezen gezamenlijk initiatief te ontplooien met de minister van Financiën?

De heer **Van Dijke** (ChristenUnie) is ook zeer verontrust over de steeds verder teruglopende dienstverlening van banken en postagentschappen, doordat het management meer oog lijkt te hebben voor de belangen van de aandeelhouder dan voor die van de klant. Is dit een gevolg van het onvoldoende inkaderen van het privatiseringsproces? Bovendien lijkt de Postbankwet vooral opgesteld te zijn met het oog op het bancaire belang. Dit verplicht des te meer om nu alles in het werk te stellen om de belangen van de consument veilig te stellen. Snel optreden is geboden om een verdere teloorgang van voorzieningen te stoppen; wat eenmaal weg is, komt niet snel weer terug. De stukken wekken echter niet de indruk dat de staatssecretaris overtuigd is van de noodzaak om snel in te grijpen. Zij geeft aan geen bevoegdheden te hebben op grond van artikel 12 van de Postbankwet. Betekent dit in feite dat de Postbank vrij is zich uit postvestigingen terug te trekken? Wat kan de overheid als aandeelhouder doen om verdere teruggang te stoppen? Grote vraagtekens zet hij bij de uitvoering van het vestigingsplan. Het aantal van 900 dienstverleningspunten met een volledig assortiment lijkt niet te worden gehaald en bij de middenstand blijkt de animo niet groot voor vestiging van 1000 extra servicepunten, omdat daar alleen courante producten worden verkocht en eigenlijk geen inhoudelijke service kan worden geboden. Dit alles doet hem pleiten voor zodanige aanscherping van het Besluit algemene richtlijnen post (BARP) dat dienstverleningspunten ook aanvullende kwalitatieve diensten kunnen verlenen. Benieuwd is hij overigens naar de rol van de OPTA in deze kwestie.

Mevrouw **Voûte-Droste** (VVD) hecht aan handhaving van een breed netwerk van postkantoren en agentschappen, waaronder ook de nieuwe dienstverleningspunten. Het netwerk moet zodanig zijn ingericht dat mensen, in het bijzonder ouderen en gehandicapten, overal binnen een redelijke afstand dienstverlening voorhanden hebben. Tegen deze achtergrond heeft zij begrip voor de emotie die sluiting van vestigingen oproept. Kern van de klachten is de mindere dienstverlening van de Postbank in de postkantoren. Artikel 12 van de Postbankwet en het BARP geven de overheid echter geen instrumenten in handen om hiertegen op te treden. In wetgeving, zoals door de PvdA voorgesteld, ziet zij geen heil. Dat ziet zij wel in zelfregulering in de vorm van interbancaire samenwerking en gastgebruik van de balie van postvestigingen. Informatie van de minister van Financiën leidt tot de conclusie dat de Mededingingswet dit toestaat als het ten gunste is van de consument. Wil de staatssecretaris, in samenwerking met de minister van Financiën, haar beleid hierop richten? Binnen twee weken zouden banken hierop moeten reageren, want snel optreden

is vereist. Een time-out om verdere sluitingen te voorkomen, lijkt haar op dit moment nog niet nodig.

Mevrouw Voûte constateert dat TPG gemeenten en consumenten soms onvoldoende informeert over op handen zijnde sluiting of verplaatsing van een postvestiging. Dit moet beter. Bij verplaatsing naar een ander kantoor moet er aldaar voldoende capaciteit zijn om de toename van het aantal klanten op te vangen. Een gemiddelde wachttijd van 30 minuten is onaanvaardbaar. Wat is landelijk gezien de gemiddelde wachttijd bij vestigingen met een (nagenoeg) volledig assortiment? Moeten in het BARP niet ook kwaliteitsvereisten worden opgenomen? Ten slotte signaleert zij met zorg dat voor servicepunten met minimale voorzieningen zo lage vergoedingen worden gegeven dat het MKB hiervoor weinig animo heeft. Kan de staatssecretaris een overzicht geven van de ontwikkelingen op dit gebied?

De heer **Van der Staaij** (SGP) deelt de zorg over het teruglopen van het voorzieningenniveau. Vooral in het landelijk gebied wordt hierdoor de leefbaarheid bedreigd. Gezien het grote publieke belang dat in het geding is, zeker voor kwetsbaren in de samenleving als ouderen en mindervaliden, heeft de overheid een duidelijke verantwoordelijkheid om landelijk dekkend postverkeer in stand te houden en een toereikend dienstverleningsniveau te garanderen. In dit licht heeft zijn fractie zich steeds uitgesproken tegen voorstellen tot liberalisering van het postale verkeer. Voldoet de Postbank aan de afspraken die zijn neergelegd in het vestigingenplan? Heeft de staatssecretaris adequaat zicht op het nakomen van deze afspraken? Hoe wordt hierop toegezien? Is de terugloop van het voorzieningenniveau in stedelijke gebieden te wijten aan het ontbreken van afstandscriteria? De reactie van de staatssecretaris op de ontstane onrust getuigt van weinig ambitie. Te gemakkelijk lijkt zij zich neer te leggen bij een kennelijk gebrek aan bevoegdheid om in te grijpen. Zij kiest voor een eng wetshistorische interpretatie van artikel 12 van de Postbankwet. Biedt een ruimere uitleg niet meer aangrijpingspunten? De wetgeving zou moeten worden aangescherpt indien zij inderdaad onvoldoende bevoegdheid blijkt te bieden om waar nodig in te grijpen. Daarnaast zou nog eens kritisch naar het BARP moeten worden gekeken. Is het daarin geformuleerde minimumniveau van dienstverlening wel voldoende? Ontwikkelingen dreigen in de richting van dit niveau te gaan. Ten slotte steunt hij het voorstel voor een time-out in het sluiten van postvestigingen en intussen naar oplossing voor gerezen problemen te zoeken.

De heer **Atsma** (CDA) vindt dat coalitiefracties thans krokodillentranen huilen over de sluiting van postvestigingen, omdat dit een van de gevolgen is van een plan dat destijds tegen de zin van zijn fractie door een meerderheid van de Kamer is goedgekeurd. Vooral kleine dorpen op het platteland, waarvan er vele aanzienlijk minder inwoners hebben dan 5000, zijn hiervan de dupe. Zij dreigen het postagentschap te verliezen, dat vaak nog het enige punt is waar diensten worden verleend. Ter adstructie wijst hij erop dat zijn collega De Haan onlangs 45 km moest reizen om een aangetekend poststuk op te halen. Ook in bepaalde stadswijken dreigen grote problemen te ontstaan. Creatieve mogelijkheden om in ieder geval op het platteland de dienstverlening nog enigszins op peil te houden, moeten worden aangepakt. Daarbij moet er niet alleen aandacht zijn voor bancaire dienstverlening. Ook de laatste kleine middenstanders in plattelandskernen zullen hierbij moeten worden betrokken. Daarnaast moet de overheid zich als aandeelhouder van PTT Post verzetten tegen de neerwaartse ontwikkeling die nu in gang is gezet. Een beroep op artikel 12 van de Postbankwet zou moeten worden overwogen om de Postbank te dwingen haar bancaire dienstverlening via postagentschappen op peil te houden. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan moet de wetgeving desnoods in

die zin worden aangepast. Ook hij pleit voor een time-out in de sanering van postagentschappen. Hij kondigt aan de Kamer daarover een uitspraak te zullen vragen in een plenair debat naar aanleiding van dit AO.

De heer **Poppe** (SP) beschouwt de ontwikkelingen rondom postagentschappen als een gevolg van acht jaar «marktfundamentalistisch beleid van Paars», dat mede door de coalitiefracties is gesteund. Voor de kleine kernen op het platteland zijn deze ontwikkelingen op den duur desastreus. Het doet afbreuk aan de sociale cohesie van het platteland en heeft onaantoonbare gevolgen voor de zwakkeren in de samenleving. Dit alles is begonnen met de privatisering van PTT Post, dat tot dan toe een monopoliepositie in de markt had. Ervaring leert dat misbruik van zo'n positie wettelijk nooit geheel kan worden voorkomen. Hoe denkt de staatssecretaris tegen die achtergrond dat nu wel te kunnen bereiken? Welke maatregelen denkt zij te nemen om verdere afbraak te kunnen voorkomen? Het beste zou PTT Post weer overheidsbedrijf kunnen worden gemaakt. Hoe dan ook is (wettelijke) dwang nodig om de huidige afbraak tot staan te brengen. Hoe staat het met het toezicht van de OPTA? Heeft de OPTA daartoe wel voldoende middelen en personeel en zo neen, wil de staatssecretaris daartoe meer ruimte bieden? Wanneer verschijnt het toezichtsrapport van de OPTA?

De heer Poppe stelt dat 95% van de Nederlandse bevolking binnen een straal van 5 km een postkantoor met een nagenoeg volledig assortiment moet kunnen vinden. Dit sluit nauw aan op het pleidooi van de PvdA om binnen die afstand overal minimaal een bank- of postloket aanwezig te laten zijn. Ook het idee van D66 om meer banken gebruik te laten maken van één balie in een postvestiging spreekt hem aan. In dat licht betreurt hij het dat diezelfde fracties in 1999 tegen de motie-Van Bommel/Vendrik stemden, waarin werd gevraagd om omvang, spreiding en dienstenpakket van postvestigingen tenminste op het toenmalige niveau te handhaven. Desnoods zal zo'n motie nu weer worden ingediend. Is de staatssecretaris op de hoogte van signalen van toenemende onvrede over de sluiting van postagentschappen? Hoe denkt zij die onrust weg te nemen? Wil zij een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek laten verrichten?

De heer **Vendrik** (GroenLinks) staat zeer sceptisch tegenover mogelijkheden om de lang slepende problemen rondom dienstverlening door banken en rondom de almaar verder teruglopende bancaire dienstverlening van de Postbank via postagentschappen door middel van zelfregulering op te lossen. Door hun negatieve gedrag hebben banken, inclusief de Postbank, het recht op zelfregulering wat hem betreft verspeeld. Gevreesd moet worden dat het overleg tussen de minister van Financiën en alle banken over deze kwestie, geen oplossing zal bieden. Daarom is wettelijk ingrijpen nu de enige mogelijkheid om de afbraak tot staan te brengen. De PvdA roept hij op snel het aangekondigde initiatiefwetsontwerp terzake in te dienen. Dat de staatssecretaris op grond van artikel 12 van de Postbankwet geen zeggenschap zou hebben over het vestigingsbeleid van de Postbank bestrijdt hij, onder verwijzing naar de memorie van toelichting op deze wet (20 542), waarin de toenmalige minister van Financiën schreef: «De gebruikmaking van de postinrichtingen diende plaats te vinden op basis van een contract tussen de Postbank en de PTT, tegen een marktconforme prijsstelling. De Postbank dient, wettelijk daartoe verplicht, gebruik te maken van de postkantoren als distributienet. Dit werd niet alleen van belang geacht voor de Postbank, maar ook voor de PTT en de overheid. Vanuit maatschappelijke overwegingen werd het bezwaarlijk geacht als het fijnmazige net van postkantoren in gevaar zou komen indien de Postbank zich uit de postkantoren zou terugtrekken.» In de geest van deze toelichting en ervan uitgaande dat er hoe dan ook wetgeving komt die daartoe verplicht, zou de staatssecretaris de Postbank moeten voorhouden dat zij er goed aan zou doen zelf te besluiten om

geen uitvoering te geven aan het voornemen om het aantal betaalpunten tot 800 terug te brengen. Het argument dat artikel 12 niet zou kunnen worden gebruikt, omdat de Postbank inmiddels een commerciële instelling is geworden, gaat zijns inziens niet op. Immers, de Postbankwet is nog steeds van kracht en daar heeft de Postbank zich dan ook aan te houden. Het is aan bewindslieden om de bepalingen van de wet te handhaven. Hoe ziet de staatssecretaris dit?

Tot zijn spijt constateert de heer Vendrik dat de OPTA nog niet heeft gerapporteerd over de vraag of correct uitvoering wordt gegeven aan het vestigingenplan. Uit een inmiddels verspreid zwartboek valt echter af te leiden dat verplichtingen niet worden nagekomen. Hij roept de staatssecretaris op bij de OPTA aan te dringen op een zeer spoedige rapportage. Binnen enkele weken moet hierover duidelijkheid zijn ontstaan, zodat op korte termijn een nieuw debat over dit onderwerp kan worden gevoerd.

De heer **Bakker** (D66) vraagt de staatssecretaris waarom in het antwoord op vragen van mevrouw Ravestein van 18 december jl. niet is gewezen op de nu door de heer Vendrik boven water gehaalde toelichting op artikel 12 van de Postbankwet.

Het antwoord van de staatssecretaris

De **staatssecretaris** benadrukt dat het vestigingenplan zorgvuldig is voorbereid in samenspraak met o.a. de Vereniging van postagentschappen, de Ouderenbond en de Consumentenbond. Na overleg met de Kamer is het plan nog op een aantal punten verbeterd. Zo is TPG verzocht het aantal vestigingen met een volledig concessieassortiment te verhogen van 800 naar 902. Het door de Kamer goedgekeurde plan past binnen de regels van het BARP en blijft ruim boven het daarin verankerde minimum-niveau. Desalniettemin deelt zij de zorg van de commissie over het toenemend aantal klachten over de uitvoering van het vestigingenplan. Als verantwoordelijke voor de uitvoering van de postconcessie hecht zij aan de instandhouding van een goed net van postvestigingen. In januari is de CEO van TPG zowel mondeling als schriftelijk aangesproken op de klachten en op een tekort aan communicatie. Daarna is nog aantal keren ambtelijk overleg over de materie gevoerd. Resultaten van inmiddels door TPG genomen maatregelen om de communicatie te verbeteren, moeten worden afgewacht. Ook heeft TPG toegezegd het vestigingenplan nog eens nadrukkelijk uiteen te zetten aan vertegenwoordigers van de G-21 en de VNG. In het overlegorgaan Post overlegt TPG periodiek over haar postbeleid met vertegenwoordigers van de VNG, de vereniging van marketingbedrijven, de grafische industrie en de vakbonden. Daarnaast laat TPG halfjaarlijks onderzoek verrichten naar klanttevredenheid. Daaruit bleek dat in de afgelopen anderhalf jaar de gemiddelde wachttijd twee tot tweeënhalve minuut was en dat de klant de dienstverlening met het cijfer 8,2 waardeerde. Mogelijk is recent de dienstverlening wat teruggelopen in verband met de euroconversie.

In reactie op pleidooien voor het openhouden van postvestigingen door middel van samenwerking met andere instellingen, herinnert de staatssecretaris aan pogingen die in het verleden op dit gebied zijn ondernomen door de Vereniging van postagentschappen en de stichting Behoud lokaal loket. In dat kader heeft TPG zelfs f 200 000 beschikbaar gesteld voor het opstellen van businessplannen. Helaas bleken ontwikkelde plannen niet haalbaar. Zij zegt haar medewerking toe als mocht blijken dat het initiatief van de minister van Financiën om banken te stimuleren tot samenwerking achter één loket, succesvol is. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van het postagentschap, maar ook kan worden gekozen voor een ander loket waar de post dan later bij aansluit. Ook andere instellingen zouden van zo'n loket gebruik kunnen maken. Van plaats tot plaats zal moeten worden gezien hoe een en ander het best kan worden georganiseerd. Ook zullen

eventuele wettelijke belemmeringen dan nader moeten worden gezien. In dat kader heeft TPG laten weten niet vast te zullen houden aan het exclusiviteitsbeginsel.

De controle op de uitvoering van het vestigingenplan is volgens de staatssecretaris goed geregeld. Naast de voorgeschreven concessierapportage moet TPG jaarlijks aan de OPTA rapporteren over de uitvoering van dit plan. Binnen een maand wordt de reactie van de OPTA op de eerste TPG-rapportage verwacht. Mocht daaruit blijken dat er tekortkomingen zijn in de uitvoering van het plan, dan zal van TPG worden geëist dat deze worden weggewerkt. Het OPTA-rapport zal direct na ontvangst aan de Kamer worden toegezonden en ook zal de Kamer binnen drie dagen na het verschijnen ervan worden geïnformeerd over de kabinetsreactie daarop. In afwachting van de OPTA-rapportage acht de staatssecretaris het niet mogelijk een time-out in de sluiting van postvestigingen op te leggen. De bevoegdheid daartoe ontbreekt haar en bovendien zullen gemaakte afspraken moeten worden nagekomen. Wel zegt zij toe TPG te verzoeken geen nieuwe initiatieven tot sluiting te nemen. Desgevraagd benadrukt zij geen bevoegdheid te hebben banken, waaronder de Postbank, te dwingen tot een time-out in het afbouwen van dienstverlening. Ook na sterk aandringen van de kant van de commissie blijft zij erbij dat artikel 12 van de Postbankwet niet kan worden gebruikt om de Postbank te dwingen haar serviceverlening in postkantoren op peil te houden. Wel zegt zij toe haar zorg over het beleid van de Postbank terzake van dienstverlening via postkantoren over te brengen aan de minister van Financiën. In dat verband onderstreept zij dat TPG zich, onafhankelijk van de reductie van het aantal servicepunten van de Postbank, dient te houden aan de in het BARP neergelegde voorschriften.

De voorzitter van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,
Blaauw

De griffier van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,
Roovers