

## 2012Z21386

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de minister van Economische Zaken over *het advies van de federatie Goud en Zilver aan juweliërs om geen gebruik meer te maken van de pakketdienst van PostNL* (ingezonden 7 december 2012).

### Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht «Kostbaarheden verdwijnen, juwelier boycot PostNL»<sup>1</sup> waarin wordt belicht dat de Federatie Goud en Zilver haar achterban van juweliërs, horlogemakers en gouden edelsmeden adviseert niet langer zaken te doen met PostNL?

### Vraag 2

Deelt u de mening dat PostNL bij de pakketbezorging haar zaken niet op orde heeft nu blijkt dat er tientallen pakketjes van o.a. juweliërs verdwijnen, er slordig wordt omgesprongen met de te bezorgen pakketten en de klachtenafhandeling van PostNL als slecht ervaren wordt?

### Vraag 3

Hoe verklaart u de stijgende lijn die de Federatie Goud en Zilver ziet in de hoeveelheid klachten die jaarlijks gemeld wordt? Welke oorzaken liggen ten gronde aan deze stijging?

### Vraag 4

Bent u van mening dat bovengenoemde problemen een gevolg zijn van het beleid dat PostNL voert ten aanzien van pakketbezorging door subcontractors, en de hoge werkdruk die door dit beleid ontstaat bij deze pakketbezorgers?

### Vraag 5

Vindt u het gepast dat PostNL de ingediende klachten niet naar behoren in behandeling neemt en daarnaast de problemen in eerste instantie heeft ontkend? Zo nee, bent u bereid om PostNL aan te spreken op deze ongepaste wijze van klachtafhandeling?

<sup>1</sup> telegraaf, 4 december 2012, «Kostbaarheden verdwijnen, juwelier boycot PostNL»