

## 2021Z16314

Vragen van het lid **Gijs van Dijk** (PvdA) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Staatssecretaris Economische Zaken en Klimaat over *misstanden in de pakketbezorging* (ingezonden 24 september 2021).

Vraag 1

Bent u bekend met de Radar-uitzending van 20 september «Wie is verantwoordelijk als pakketbezorging fout gaat?»<sup>1</sup> en het Volkskrant-artikel «De prijs van gratis bezorging»<sup>2</sup>?

Vraag 2

Hoe oordeelt u over het feit dat in bijna de helft van de gevallen er weleens iets mis gaat met de bezorging van pakketten?<sup>3</sup>

Vraag 3

Bent u het eens dat dit aantal fouten bij de bezorging veel te hoog is, er hierover veel ergernis bij mensen bestaat, en dat hiertegen dus maatregelen genomen dienen te worden? Bent u daarom bereid om pakketbezorgbedrijven, zoals PostNL en DHL, hierop aan te spreken?

Vraag 4

Deelt u ook de mening dat een van de voornaamste redenen dat het in zoveel gevallen met het bezorgen van de pakketten misgaat, de enorme druk is, zowel qua tijd als geld, die pakketbezorgers door pakketbezorgbedrijven wordt opgelegd? Bent u het daarom ook eens dat pakketbezorgers ook betaald zouden moeten worden bij retouren en een tweede of derde keer bezorgen?

<sup>1</sup> Radar, 20 september 2021, «Wie is verantwoordelijk als pakketbezorging fout gaat», ([radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/wie-is-verantwoordelijk-als-pakketbezorging-fout-gaat/](https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/wie-is-verantwoordelijk-als-pakketbezorging-fout-gaat/)).

<sup>2</sup> De Volkskrant, 22 september 2021, «De prijs van gratis bezorging».

<sup>3</sup> Radar, 20 september 2021, «Helpt online-winkelpubliek meldt bezorgproblemen: «Pakketbezorgers hebben altijd haast»», ([radar.avrotros.nl/testpanel/uitslagen/item/helpt-online-winkelpubliek-meldt-bezorgproblemen-pakketbezorgers-hebben-altijd-haast/](https://radar.avrotros.nl/testpanel/uitslagen/item/helpt-online-winkelpubliek-meldt-bezorgproblemen-pakketbezorgers-hebben-altijd-haast/)).

Vraag 5

Vindt u het daarom ook schokkend om te zien hoe PostNL, via subcontracting, haar pakketbezorgers uitknijpt waardoor zij welhaast gedwongen zijn om illegale praktijken te ondernemen om toch nog het hoofd boven water te houden?

Vraag 6

Bent u het daarom ook eens dat het onwenselijk is dat pakketbezorgers vaak meer dan 200 stops per dag moeten maken, waardoor zij geen pauzes kunnen houden?

Vraag 7

In hoeverre voldoen pakketbezorgbedrijven aan de verplichting uit de Postwet om 80% van de bezorgers via een arbeidsovereenkomst in dienst te hebben?

Vraag 8

Houdt u ook toezicht op het naleven van de verplichtingen op grond van de Postwet? Zo ja, wat zijn de bevindingen?

Vraag 9

Wat vindt u ervan dat, zoals de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) ook aangeeft, misstanden in de pakketbezorgbranche eerder regel dan uitzondering zijn?

Vraag 10

Welke aanvullende acties heeft de Inspectie SZW tot op heden ondernomen om deze misstanden aan te pakken? Gaat u de Inspectie SZW aansporen om zichtbaarder en actiever de pakketbedrijven aan te spreken en aan te pakken?

Vraag 11

Bent u het eens met de stelling dat de pakketbezorgbedrijven, in het kader van de Wet aanpak schijnconstructies (WAS), ketenaansprakelijk zijn voor de misstanden bij de onderaannemers die voor hen aan het werk zijn?

Vraag 12

Zo ja, hoe kan het dan zo zijn dat pakketbezorgers zo worden uitgeknepen?

Vraag 13

Bent u ook van mening dat, kijkend naar de eerdere resultaten van het onderzoek van de Inspectie SZW, deze bezorgbedrijven onvoldoende verantwoordelijkheid nemen in het bestrijden en oplossen van alle misstanden?

Vraag 14

Welke stappen gaat u nemen om ervoor te zorgen dat de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) Beroepsgoederenvervoer over de weg, waar het personeel dat in loondienst is bij onderaannemers in de pakketbezorging onder valt, wordt nageleefd? En bent u bereid om hier extra inzet op te plegen om de naleving van deze cao door de onderaannemers te bevorderen?

Vraag 15

Welke aanvullende maatregelen gaat u nemen om ervoor te zorgen dat de misstanden in de pakketbezorgbranche aangepakt gaan worden?

Vraag 16

Bent u bereid te onderzoeken hoe de top, directeurs van deze pakketbezorgbedrijven, rechtstreeks aansprakelijk gesteld kan worden voor de omstandigheden in de hele keten?

Vraag 17

Bent u het eens dat het onwenselijk is dat consumenten alleen een klacht over het bezorgbedrijf bij de verzender van het pakket kunnen indienen en niet bij het bezorgbedrijf zelf?

Vraag 18

Kunt u toelichten waarom het op dit moment niet mogelijk is dat consumenten een klacht over de verzending bij het bezorgbedrijf kunnen indienen, maar alleen bij de verzender van het pakket? Bent u bereid om het voor consumenten wel mogelijk te maken om een klacht in te dienen bij het bezorgbedrijf?

Vraag 19

Vindt u bovendien dat de Autoriteit Consument & Markt (ACM) een sterkere rol dient te krijgen om de misstanden voor consumenten aan te pakken?

Vraag 20

Zou het een idee zijn om tot een keurmerk pakketbezorgbedrijven te komen, waarbij bepaalde kwaliteitseisen richting de consumenten worden vastgelegd?

Vraag 21

Kunt u deze vragen één voor één beantwoorden?