

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

### 2891

Vragen van de leden **Ortega-Martijn** (ChristenUnie) en **Hachchi** (D66) aan de staatssecretaris van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *de aanhoudende problemen met de postvoorziening op de openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba* (ingezonden 31 mei 2012).

Antwoord van staatssecretaris **Bleker** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 27 juni 2012).

#### Vraag 1

Is het waar dat de postvoorziening op de openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba nog altijd niet naar behoren functioneert?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Is het u bekend dat burgers aanmaningen krijgen van rekeningen die ze niet of te laat hebben ontvangen of anderzijds niet aan verplichtingen kunnen doen en daarbij boetes riskeren? Deelt u de mening dat het onrechtvaardig is om burgers aansprakelijk te stellen voor dergelijke boetes en andere schades als gevolg van de problemen bij de postvoorziening? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke maatregelen gaat u nemen zodat burgers hiervan niet langer de dupe zullen zijn?

#### Antwoord 2

Er kunnen verschillende redenen zijn dat burgers rekeningen niet of te laat betalen. Een reden zou kunnen zijn dat de post niet of te laat op de juiste bestemming wordt bezorgd. Van geval tot geval zal dan bepaald moeten worden wat de ware toedracht is als burgers hun betalingsverplichtingen niet nakomen. De bewijslast zal evenwel lastig zijn. De Wet Post BES, die rechtstreeks is gebaseerd op de destijds voor de Nederlandse Antillen geldende Postlandsverordening 1998, kent in artikel 7 een regeling met betrekking tot de aansprakelijkheid van de concessiehouder. Hierbij is geregeld dat schadeclaims als gevolg van verlies, beschadiging of vertraagde aflevering van poststukken slechts kunnen worden ingediend door degene die de post heeft verzonden, de afzender. Ondervinden anderen dan de afzender schade, dan is de afzender bevoegd ten behoeve van die ander een schadeclaim in te dienen. Uiteindelijk beslist de rechter in een concreet geval of er sprake is van aansprakelijkheid. Ook het antwoord op de vraag of degene die

een rekening of aanmaning verzendt, wetende dat de postbezorging niet altijd goed verloopt, redelijkerwijs extra kosten mag berekenen of boetes mag opleggen, is uiteindelijk aan de rechter. Organisaties kunnen hun klanten overigens ook andere mogelijkheden bieden om hun rekeningen te voldoen, zoals betaling via automatische incasso. Bekend is voorts dat er op Caribisch Nederland organisaties zijn die betalingsverzoeken per eigen koerier of per email versturen.

Vraag 3, 4 en 5

Kunt u in detail aangeven welke problemen zich nog altijd bij de postvoorziening voordoen? Deelt u de mening dat het instellen van postcodes voor de openbare lichamen een groot deel van de problemen zou verhelpen? Zo ja, wanneer worden de postcodes ingevoerd? Zo nee, waarom niet? In hoeverre zijn de problemen met de postvoorziening te wijten aan de doorvoer van de post via Curaçao? In hoeverre zijn de problemen te wijten aan het feit dat internationale postbedrijven nog altijd onvoldoende op de hoogte zijn van de staatsrechtelijke wijzigingen van 10-10-2010? Heeft de Universal Postal Union (UPU) inmiddels uw verzoek overgenomen om «Caribisch Nederland» dan wel »Dutch Caribbean» toe te voegen aan het codesysteem?

Hoe verhoudt de aanhoudende problematiek zich met de toezegging van u dat de postvoorziening vanaf eind 2011 tot een acceptabel kwaliteitsniveau moet hebben geleid?<sup>1</sup>

Hoe verhouden deze problemen zich met het plan van aanpak met concrete verbeterplannen waarover u in februari 2012 sprak?<sup>2</sup> Bent u bereid een overzicht te verschaffen van de belangrijkste verbeterplannen die zijn afgesproken? Is de Nieuwe Post N.V. in de optiek van u voortvarend aan de slag gegaan met deze verbeterplannen? Zo nee, welke maatregelen heeft u, in nauw overleg met de toezichthouder, ondernomen? Zo ja, op welke punten zijn er duidelijke verbeterlagen gemaakt?

Antwoord 3, 4 en 5

De problematiek met de postvoorziening blijkt uit de overkomstduur, dat is het gemiddelde aantal dagen dat zit tussen de aanbidding van poststukken en de bezorging daarvan. Zoals ik eerder aan uw Kamer heb aangegeven, waren er ook voor de transitiedatum van 10 oktober 2010 veel klachten over de overkomstduur en de kwaliteit van de postdienstverlening. Helaas is er sinds oktober 2010 nog onvoldoende verbetering opgetreden. Volgens de concessievoorwaarden dient post op een eilandgebied gemiddeld genomen twee dagen na aanbidding bezorgd te zijn. Post tussen de eilanden van Caribisch Nederland dient binnen gemiddeld vier dagen na aanbidding bezorgd te zijn. In mijn antwoord op eerdere vragen uit uw Kamer (Kamerstukken 2010/11, aanhangsel 2263) heb ik aangegeven dat ik samen met de toezichthouder, het Agentschap Telecom, richting de huidige concessiehouder, Nieuwe Post Nederlandse Antillen (NPNA), een verbetertraject heb ingezet. Dit traject zou in de loop van 2011 moeten leiden tot verbeteringen in de postdienstverlening. Helaas bleek dat niet het geval. Daarom heb ik besloten NPNA te ondersteunen om tot een kwaliteitsslag in de interne organisatie te komen. In het najaar van 2011 heb ik het hele logistieke proces van NPNA door externe adviseurs laten doorlichten. Deze doorlichting heeft een aantal praktische en ook relatief eenvoudig te implementeren verbeterpunten opgeleverd in onder meer de aansturing en de inrichting van het logistieke proces van het postbedrijf. Op basis van deze doorlichting heb ik bovendien een plan van aanpak laten opstellen, waarmee een aantal van deze verbeteringen kan worden doorgevoerd. Ik kan echter niet op de stoel van de onderneming gaan zitten. Het is aan NPNA zelf om deze verbeteringen door te voeren. Ik kan het bedrijf slechts beoordelen op het nakomen van de concessievoorwaarden.

Eén van de aangedragen verbeterpunten betreft de invoering van een systeem van postcodes. De invoering van zo'n systeem zou inderdaad op langere termijn tot enige verbetering kunnen leiden, maar dit vergt wel de nodige (financiële) investeringen en bijvoorbeeld ook een uitgebreide voorlichtingscampagne om er voor te zorgen dat verzenders van post –

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2010–2011, nr. 2 263

<sup>2</sup> AO inzake BES aangelegenheden Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van 30 januari jl.

ingezetenen en niet-ingezetenen van Caribisch Nederland – ook daadwerkelijk dit systeem van adressering gaan gebruiken. De Nederlandse ervaring laat zien dat dat vele jaren duurt. De vraag is daarnaast of een systeem van postcodes de meest logische en doelmatige oplossing is. Postcodes hebben vooral betekenis als er sprake is van een fijnmazig en uitgebreid netwerk van bezorgpunten. Dat is in Caribisch Nederland niet het geval. Om tot een betere overkomstduur te komen is meer te verwachten van het voornemen van de Bestuurscolleges van Bonaire, Sint Eustatius en Saba om straatnamen en huisnummers op bestuurlijk niveau vast te stellen, kenbaar te maken aan bewoners en eigenaren en deze zichtbaar te maken in de openbare ruimte. Ook van de beoogde doorvoering van de vastgestelde straatnamen en huisnummers van bewoonde panden in de bevolkingsadministratie «PIVA» valt effect te verwachten, aangezien de vastgestelde adressen dan ook zullen worden toegepast door de gebruikers van de persoonsgegevens uit PIVA. De overkomstduur van internationale post is afhankelijk van het gehele logistieke proces van aanlevering van post. Naar schatting is ruim de helft van de inkomende post bestemd voor Caribisch Nederland afkomstig van Nederland en bijna een kwart komt uit de Verenigde Staten en Europese landen als Duitsland en Frankrijk. NPNA is verantwoordelijk voor het proces van afhandeling van internationale inkomende post vanaf het moment dat de post op Curaçao, Bonaire of Sint Maarten wordt aangeleverd. Dat kan afhankelijk van de routing en de keuzes van het aanbiedende postbedrijf (PostNL, US Postal, La Poste, e.d.) een aantal dagen duren. Om er voor te zorgen dat alle internationale postbedrijven op de hoogte zijn van de staatsrechtelijke wijzigingen en de status van Caribisch Nederland heb ik de Universal Postal Union (UPU) formeel verzocht om op de officiële lijst van aangesloten leden en lidstaten, de «ISO Country Code», de bestemmingen Bonaire, Sint Eustatius en Saba aan te duiden met «Caribisch Nederland» of »Dutch Caribbean».

De UPU heeft inmiddels deze aanduiding overgenomen als «Caribbean part of Netherlands (Bonaire, Saba and Sint Eustatius)» en heeft deze wijziging met de leden en lidstaten gecommuniceerd. Het is vervolgens aan de gebruikers, de wereldwijde verzenders van particuliere of zakelijke post, om vervolgens ook deze adressering te gebruiken. Doen zij dit niet, dan kan dit leiden tot miszendingen en derhalve tot vertraging.

Sinds de transitie heeft de toezichthouder meerdere metingen uitgevoerd met als uitkomst dat de overkomstduur nog steeds niet voldoet aan de concessievoorwaarden. De laatste meting vond in mei dit jaar plaats en betrof alleen Bonaire. Hoewel de uitkomst nog steeds onvoldoende is, laat deze meting wel een aanmerkelijke verbetering zien ten opzichte van de in februari dit jaar gehouden meting. In februari werd de helft van de brieven in de steekproef op Bonaire pas na meer dan vijf dagen na aanbidding bezorgd. In de steekproef van mei was dat percentage gedaald tot circa 15%. Binnenkort volgen nog metingen ten behoeve van Sint Eustatius en Saba en wordt nog een meting gehouden op Bonaire, waaruit zal moeten blijken of de verbetering zich doorzet.

Vraag 6 en 7

Voldoet de Nieuwe Post N.V., met inachtneming met de aanhoudende problematiek die nu al twee jaar voortsleept, aan haar wettelijke verplichtingen? Heeft de toezichthouder, het Agentschap Telecom, aanleiding gezien om een aanwijzing te geven? Zo ja, kunt u aangeven of er voldoende gevolg aan deze aanwijzing is gegeven? Zo nee, kunt u aangeven op basis waarvan er geen aanwijzing is gegeven?

Zijn de aanhoudende problemen aanleiding om per 1 januari 2013, wanneer de postconcessie van Nieuwe Post N.V. verloopt, een nieuwe postleverancier te overwegen? Zo ja, heeft u al een andere leverancier op het oog?

Antwoord 6 en 7

Nee, NPNA voldoet sinds de transitie per 10 oktober 2010 niet aan haar wettelijke verplichtingen. Zoals in mijn antwoord op de vragen 3, 4 en 5 al is aangegeven, is de problematiek echter niet nieuw. Ook voor de transitie werd niet voldaan aan de concessievoorwaarden. Ondanks de inspanningen en handreikingen om tot een betere kwaliteit te komen en er recent dus verbetering is gemeten, zijn de resultaten nog onvoldoende. Zoals in antwoord op eerdere vragen van uw Kamer en in het op 30 januari jl. met uw

Kamer gehouden algemeen overleg inzake BES aangelegenheden is aangegeven, kan handhavend worden opgetreden. Op grond van de Wet Post BES heeft de toezichthouder, het Agentschap Telecom, de mogelijkheid een aanwijzing te geven. Indien daar niet aan wordt voldaan, dan kan een administratieve boete worden opgelegd. Hiervan is echter nog geen gebruik gemaakt. De noodzaak en vorm van handhavend optreden worden bekeken aan de hand van de resultaten van de laatste metingen. In die afweging zal ook rekening worden gehouden met de omstandigheden, het effect, de proportionaliteit en de effectiviteit van zo'n maatregel.

Anders dan in Nederland is NPNA niet de wettelijk aangewezen postvervoerder. Dat kan ook niet. NPNA is sinds de transitie het postbedrijf van een ander land, namelijk van Curaçao. NPNA is houder van de postconcessie ten behoeve van Caribisch Nederland en betaalt daarvoor een vergoeding. Op basis van nog van NPNA te ontvangen financiële rapportage, waarin over het jaar 2011 een onderscheid is gemaakt in kosten en opbrengsten per eilandgebied, moet blijken in hoeverre er sprake is geweest van een kostendekkende postvoorziening op Caribisch Nederland. In dit verband hecht ik er ook aan de gewijzigde context te schetsen. Wereldwijd lopen de postvolumes als gevolg van elektronische alternatieven (e-mail, internet, e.d.) sterk terug. Ik heb uw Kamer daarover onlangs geïnformeerd (Kamerstukken 2011/12, 29 502, nr. 77). Om een voor iedereen bereikbaar en betaalbaar netwerk van postdienstverlening in stand te houden zijn schaal en volume van belang. Hoe groter schaal en volume en hoe eenduidiger het verzorgingsgebied, hoe lager de kosten per posteenheid zijn. Gegeven de teruglopende volumes en rekening houdend met de huidige (gelimiteerde) posttarieven is het voor iedere postvervoerder een serieuze uitdaging om op rendabele wijze aan de concessievoorwaarden te voldoen. De toezichthouder zal kortom met deze ontwikkeling en omstandigheden rekening moeten houden in de besluitvorming om handhavend op te treden.

Zoals ik ook reeds heb aangegeven in het eerder met uw Kamer gevoerde algemeen overleg inzake BES-aangelegenheden wil ik me een goed beeld vormen van mogelijke alternatieven voor de postdienstverlening op en ten behoeve van Caribisch Nederland. Daarbij gaat het niet alleen om een verkenning naar alternatieve postvervoerders, maar ik zal ook bezien of aanpassing van wetgeving of van de concessievoorwaarden kan bijdragen aan een verbeterde postdienstverlening. Van NPNA zijn reeds voorstellen tot aanpassing ontvangen, onder meer ten aanzien van de mogelijkheden van uitbesteding van (delen van) de postdienstverlening aan derden en het toestaan van gebundelde afleverpunten («community boxes»).

Ik heb inmiddels een extern bureau opdracht gegeven om een verkenning uit te voeren of, en zo ja onder welke voorwaarden partijen bereid zijn om (delen van) de postvoorziening ten behoeve van Caribisch Nederland op zich te nemen. De uitkomsten van deze verkenning, die in september dit jaar zal zijn afgerond, zal ik betrekken in de verdere besluitvorming over de verlenging van de postconcessie per 1 januari 2013. Uit eerdere, globale verkenningen is overigens gebleken dat het aantal serieuze alternatieven voor de postdienstverlening ten behoeve van Caribisch Nederland beperkt is. Een kwalitatief goede postvoorziening kost geld en zal – uitgaande van een systeem, waarin de kosten worden gedekt uit de opbrengsten – ook consequenties hebben voor de te hanteren tarieven.