

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
2595 BD DEN HAAG

Datum 19 december 2024
Betreft Toezeggingen Commissiedebat Post 9 oktober 2024

Geachte Voorzitter,

Tijdens het Commissiedebat van 9 oktober 2024 heb ik twee toezeggingen gedaan over de bezorgkwaliteit van post per regio en de klachtenafhandeling van PostNL. Via deze brief informeer ik u hierover en daarmee beschouw ik deze toezeggingen als afgedaan. De informatie uit deze brief is afkomstig van PostNL en vindt u tevens bijgevoegd. Ten slotte breng ik de financiële situatie van PostNL onder uw aandacht.

Bezorgzekerheid per regio¹

De ACM houdt toezicht op de bezorgzekerheid van de UPD op nationaal niveau conform de wettelijke norm en publiceert daarover in haar jaarlijkse Post- en pakketmonitor. Zij kan boetes opleggen indien PostNL de wettelijke norm op landelijk niveau niet haalt.

PostNL geeft naar aanleiding van de toezegging extra informatie over de bezorgzekerheid per regio. Deze informatie staat los van de toezichtstaak die ACM uitvoert. In dit overzicht geeft PostNL per regio aan welk percentage post binnen 24 uur (d+1) wordt bezorgd. Deze cijfers gaan over het jaar 2024 tot en met de maand oktober. Hierin maakt PostNL onderscheid tussen 10 verschillende regio's (zie bijlage 1). Op landelijk niveau bezorgt PostNL 88% van de post binnen één dag. Deze bezorgzekerheid verschilt per regio. Waar in de regio West-Brabant 82% van de post op tijd komt is dit in regio Groningen 93%.

PostNL geeft als verklaring hiervoor de verschillen in arbeidsmarktkrapte per regio, die het uitdagend maakt om voldoende postbezorgers te werven. Zo laten cijfers van het CBS een sterke arbeidsmarktkrapte in de provincies Brabant en Zeeland zien. In deze regio's is de bezorgzekerheid van PostNL het laagst.

Klachtenafhandeling²

Op grond van de Postwet 2009 moet de UPD-verlener voorzien in een procedure voor de behandeling van klachten over haar postvervoerdiensten. Klanten kunnen op verschillende manieren contact opnemen met PostNL om een klacht in te dienen. Dit kan telefonisch via de klantenservice, via een chatbot op de website of

¹ TZ202410-066

² TZ202410-067

via social media. PostNL houdt het aantal contactmomenten met klanten bij. Een contactmoment kan een klacht zijn maar ook een opmerking over een bezorger of een brievenbus van PostNL. Bij de bezorging van brieven is er in 2024 tot en met de maand oktober sprake van 3 à 4 contacten per 10.000 brieven.

Financiële situatie PostNL

Sinds het Commissiedebat is de financiële situatie bij PostNL verder en sneller verslechterd dan verwacht. Ik houd deze ontwikkelingen dan ook nauwlettend in de gaten, gelet op het feit dat PostNL een wettelijke taak voor de UPD post uitvoert. Deze zal ik in samenhang met het in het voorjaar verwachte onderzoek van de ACM en de daaruit volgende bouwstenen meenemen richting mijn toekomstvisie op de postmarkt.

In de technische briefing over de postmarkt begin 2025 zal mijn departement u verder informeren over bovenstaande en uw vragen beantwoorden.

Dirk Beljaarts
Minister van Economische Zaken