



Naar een modernisering van de Postwet voor een toekomstbestendige postbezorging

PostNL is al 225 jaar de trotse bezorger van post. Wij bezorgen belangrijke documenten zoals stempassen en oproepen voor de griepvrij, maar ook meer persoonlijke boodschappen. Tijdens de coronapandemie is de waarde van fysieke post ook weer goed zichtbaar geworden. Voor sommige groepen in onze samenleving is de postdienstverlening nog steeds cruciaal om te kunnen communiceren, zoals ouderen, mensen die minder digitaal vaardig zijn of geen toegang hebben tot digitale middelen.

Door de jaren heen is veel veranderd. Ook in de afgelopen tien jaar. Zo heeft digitalisering ervoor gezorgd dat we als maatschappij heel anders met elkaar zijn gaan communiceren. Er zijn andere communicatiemiddelen ontstaan en de behoefte van de klant en consument zijn veranderd. Er worden steeds nieuwe manieren uitgevonden om met elkaar te communiceren die sneller, goedkoper of gewoon gemakkelijker zijn. Zo heeft de overheid in veel gevallen een digitale omgeving voor communicatie met burgers en bedrijven, worden bankafschriften alleen nog bij uitzondering per post verstuurd met de komst van digitaal bankieren en wordt persoonlijke communicatie, zoals een felicitatie of een verhuisbericht verstuurd via apps of e-mail. Fysieke post heeft door de jaren heen daardoor in veel gevallen plaatsgemaakt voor digitale alternatieven.

Hierdoor is er al jaren sprake van een structureel krimpende postmarkt met een volumedaling van 35% in de afgelopen 10 jaar. Daarbinnen neemt het aantal brieven met 24-uurs bezorging nog sterker af: in de afgelopen 10 jaar is dit volume met 65% gedaald. Waar mensen 20 jaar geleden gemiddeld nog drie brieven per dag ontvingen, zijn dat er vandaag de dag ruim drie per week. Snelle communicatie gaat met de digitale mogelijkheden sneller waardoor post vandaag de dag kan worden gezien als een langzamer alternatief. Zakelijke klanten kijken steeds vaker naar postproducten met een langere bezorgduur dan de 24uurs dienstverlening. In tijdschriften gaat het nu bijvoorbeeld meer over achtergrondinformatie dan actualiteit. De digitalisering en structureel krimpen van de postmarkt is een trend die al langer in heel Europa zichtbaar is. In veel andere landen is hier de regelgeving al op aangepast. In Nederland is echter in 2014 voor het laatst een wijziging doorgevoerd in de Postwet.

PostNL heeft als enig postbedrijf een landelijk dekkend netwerk en is uitvoerder van de Universele Postdienst (UPD). PostNL heeft daarmee als beursgenoteerd bedrijf een unieke positie op de Nederlandse postmarkt en een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid. Met meer dan 15.000 postbezorgers, komt PostNL vijf dagen in de week langs ieder huisadres in heel Nederland en met circa 11.000 brievenbussen en circa 5.800 servicepunten zijn we bij iedereen in de buurt. Het hele postnetwerk zorgt daarmee voor verbinding in de samenleving en geeft het een bedrijf een sociaal gezicht. PostNL is zich steeds meer gaan richten op het bieden van werk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, inmiddels zijn dat bijna 3.300 medewerkers. Voor deze inspanningen heeft PostNL als sociaal ondernemer de hoogste trede (3) behaald op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO). Ook bezorgt PostNL de post van regionale postvervoerders die buiten hun bezorggebied valt. In totaal wordt ongeveer 95% van de post in Nederland, zo'n 6,9 miljoen brieven per dag, door PostNL bezorgd. Voor de UPD, zijn eisen aan het servicekader vastgelegd in de Postwet, waaronder 24-uurs dienstverlening. Naast post bezorgt PostNL via een apart pakkettennetwerk dagelijks circa 1,1 miljoen pakketten.

Huidige postdienstverlening niet langer houdbaar

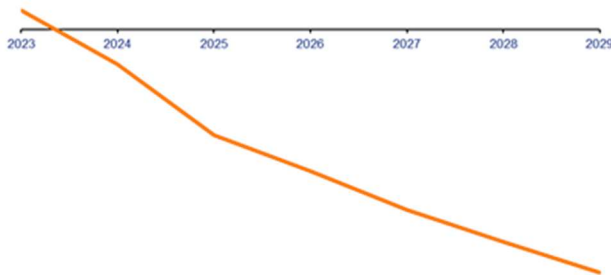
PostNL heeft de processen en operatie in de afgelopen 10 jaar steeds aangepast aan de jaarlijkse volumedalingen, binnen de kaders van de Postwet. Het aantal locaties waar de post wordt voorbereid en gesorteerd is bijvoorbeeld gedaald van bijna 270 naar 25, de processen voor sortering zijn geautomatiseerd zodat minder handmatig werk verricht hoeft te worden en bezorgroutes zijn aangepast zodat postbezorgers zo veel mogelijk post in hun bezorggronde kunnen blijven meenemen. Al deze aanpassingen hebben in die 10 jaar € 500 miljoen aan kosten bespaard, zonder dat medewerkers daarbij hun baan zijn verloren. Deze kostenbesparingen, samen met de tariefverhogingen, hebben steeds de volumedaling deels gecompenseerd. PostNL heeft echter het maximale bereikt in het stroomlijnen en aanpassen van de processen binnen de huidige voorwaarden van de Postwet. Binnen de huidige voorwaarden is verdere besparing niet meer mogelijk.

Naast het veranderende gedrag is ook de economische situatie in de afgelopen twee jaar wereldwijd veranderd. De toenemende inflatie en oplopende loonkosten hebben ook voor PostNL als

arbeidsintensieve onderneming (80% van de kosten zijn arbeidskosten) grote impact op de kosten van het postnetwerk, wat de noodzaak tot verdere aanpassing heeft versterkt.

Door bovenstaande ontwikkelingen is de postdienstverlening in zijn huidige vorm niet langer houdbaar. De totale UPD bestaat uit verschillende soorten producten, met name 24-uurs post. Deze UPD is nu verlieslatend geworden en dat zal door de aanhoudende volumedaling elk jaar verder toenemen. Daarmee voert PostNL nu een structureel verlieslatende dienst uit.

Verwachte winstontwikkeling van de UPD



Ook de gehele postdienst (UPD en niet-UPD post) wordt door de aanhoudende volumedaling en hoge kosten vanaf 2025 verlieslatend waarbij het verlies jaar op jaar zal blijven toenemen. Daarom is het noodzakelijk dat het postbedrijf zich op korte termijn aanpast aan deze moderne tijd, wat niet langer mogelijk is binnen de huidige Postwet.

Ook lukt het door de krapte op de arbeidsmarkt niet om voldoende postbezorgers aan ons te binden en staan er – zeker in bepaalde regio's- vacatures open. Dit is de belangrijkste reden dat PostNL de kwaliteitseis om 95% van de UPD-brievenbuspost de volgende dag te bezorgen in 2022 en 2023 niet heeft gehaald. In 2023 is 89% van de reguliere UPD post de volgende dag bezorgd. De medewerkers van PostNL zijn natuurlijk essentieel voor het uitvoeren van de postdienst. Om de bezetting te verbeteren treft PostNL voortdurend maatregelen, zoals extra inzet op werving en het zo aantrekkelijk mogelijk maken van het werk. Zo krijgen alle postbezorgers direct een vast contract en is onlangs met de vakbonden een nieuwe cao afgesloten, waarin onder andere is afgesproken dat postbezorgers in de periode van eind 2023 tot eind 2025 een loonsverhoging van minimaal 19% krijgen.

Modernisering UPD noodzakelijk om aan te sluiten bij deze tijd

PostNL ziet de uitvoering van de UPD nog steeds als een belangrijke maatschappelijke taak en wil het netwerk blijven aanpassen om post op een sociale en duurzaam rendabele manier te blijven bezorgen. Binnen de huidige wet is daar echter geen ruimte meer voor. Een veranderende samenleving vraagt om een wet die mee verandert. Wij vragen dan ook de Postwet te moderniseren en daarmee toekomstbestendig te maken en daarover het politieke debat te voeren. Het rondetafelgesprek op 12 juni kan daarvoor een goede basis bieden.

Aanpassing die recht doet aan alle belangen

PostNL heeft onderzocht welke aanpassingen mogelijk zijn om de postdienstverlening, en daarmee de UPD, weer toekomstbestendig te maken. Bij de verkenning naar aanpassingen zijn deze telkens afgezet tegen (1) de maatschappelijke behoefte van klant en consument, (2) de medewerkers en de arbeidsmarkt, (3) de maakbaarheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening en (4) dat PostNL ook in de toekomst zelfstandig kan blijven ondernemen met een duurzaam rendement en niet financieel afhankelijk wordt van de overheid. Dit in tegenstelling tot veel andere Europese landen zoals bijvoorbeeld Frankrijk en België, waar postbedrijven subsidies krijgen voor de dienstverlening.

Er komt daarbij één aanpassing duidelijk naar voren die het beste aan deze criteria voldoet: het afstappen van de standaard 24-uurs bezorging en overgaan naar een standaard bezorging binnen twee dagen en op den duur drie dagen. Met het behoud van een afzonderlijk 24-uurs prioriteitsproduct



– tegen een hoger tarief - zodat post zoals rouwpost, medische post en eventueel andere post die door consument en klant als urgent wordt beschouwd, de volgende dag bezorgd kan blijven worden. Andere postvervoerders blijven toegang houden tot het postnetwerk van PostNL, met dezelfde bezorgtermijn als de andere klanten.

Andere opties die zijn onderzocht voldeden niet of in mindere mate aan de vier genoemde criteria. Zo is gekeken naar het (regionaal) samenvoegen van het post- en pakkettennetwerk om synergiën te behalen, maar door het grote volumeverschil en het verschil in netwerken leidt dat juist tot aanzienlijk meer kosten. Een ander alternatief was het invoeren van gemeenschapsbrievenbussen in buitengebieden zodat niet meer in elke straat post hoeft te worden bezorgd. Dit levert zeer beperkte kostenbesparingen op, vindt PostNL maatschappelijk ongewenst en geeft ongelijkheid tussen de regio's. Het halveren van het aantal brievenbussen levert onvoldoende besparing op en is niet wenselijk voor de consument. Het substantieel verhogen van de prijzen lijkt op het eerste gezicht wellicht een logische keuze maar daarbij moet PostNL er rekening mee houden dat klanten en consumenten nog sneller overstappen naar digitale alternatieven. Dit zijn een aantal voorbeelden van alternatieven die uiteindelijk niet of onvoldoende bleken bij te dragen aan de toekomstbestendigheid van de dienstverlening.

Het verlengen van de bezorgtermijn is overigens een ontwikkeling die we ook zien in de landen om ons heen. Nederland is een van de laatste landen waarin dit nog niet is aangepast. In veel Europese landen zijn de wettelijke eisen ten aanzien van het bezorgen van post al op vergelijkbare wijze gemoderniseerd, zoals in België, Frankrijk, Italië en de Scandinavische landen. In Duitsland en Engeland zijn de voorbereidende gesprekken hierover met de overheid ook in volle gang. Het gaat dan om binnen twee, drie of meer dagen bezorging. Maar de meeste landen behouden daarbij ook een 24-uurs prioriteitsproduct.

Sluit aan bij consument- en klantbehoefte

De aanpassing sluit aan bij wat klanten en consumenten belangrijk vinden. Uit onderzoek blijkt dat de verwachtingen ten aanzien van de snelheid waarmee men post wil ontvangen verandert. Bijna 80% van de mensen vindt het prima om post binnen twee dagen te ontvangen. Tegelijkertijd is er bij consumenten ook nog steeds de behoefte om bepaalde post de volgende dag te ontvangen. Zo geeft bijna 75% van de respondenten aan dat men het ontvangen van rouwpost binnen 24 uur noodzakelijk is, waarvoor men bereid is een hogere prijs te betalen. Dit zal PostNL door de introductie van het prioriteitsproduct mogelijk blijven maken.

De evaluatie van de UPD in 2022 in opdracht van het ministerie van EZK bevestigt dat het merendeel van de grootzakelijke klanten de 24-uurspost al nauwelijks meer gebruikt, alleen bij wijze van uitzondering. Hun bedrijfsvoering is daar al op ingericht en zij zullen naar verwachting niet teruggaan naar een sneller postproduct. De helft van de MKB-klanten geeft eveneens aan geen problemen te hebben met het aanpassen van het bezorgkader naar binnen twee dagen. Bij zakelijke klanten die wel gebruik maken van 24-uurspost heeft PostNL zelf onderzocht hoe zij aankijken tegen de voorgenomen veranderingen. Circa 85% van deze groep geeft aan geen grote problemen te verwachten indien de 24-uurstermijn naar bezorging binnen twee dagen wordt verlengd.

Sluit aan bij de arbeidsmarkt en onze medewerkers

We hebben onze postbezorgers de komende jaren nog steeds hard nodig en blijven een van de grootste werkgevers van Nederland met een sociaal gezicht. Door af te stappen van de standaard 24-uurs dienstverlening wordt de baan van postbezorger aantrekkelijker. Door de betere spreiding van post kan het werk zodanig worden ingedeeld dat het medewerkers meer ruimte biedt om dit werk te combineren met andere werkzaamheden of (zorg)verplichtingen. Op termijn zijn er minder postbezorgers nodig waardoor het postbedrijf beter aansluit op de veranderende arbeidsmarkt met krapte. Maar door de aanpassing in stappen te doen over de jaren is de verwachting dat het verlies aan banen in de toekomst met natuurlijk verloop kan worden opvangen en wordt goed werk voor de medewerkers behouden. Met speciale aandacht voor onze medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Betrouwbaarheid van de dienstverlening

Een betrouwbare postdienstverlening is voor consumenten en zakelijke klanten een belangrijke voorwaarde om gebruik te maken van post. Zij willen weten wanneer een brief bij de ontvanger op de



deurmat belandt. Bij de evaluatie van de UPD die in opdracht van het ministerie van EZK is uitgevoerd heeft meer dan 60% van de consumenten aangegeven dat als er een concessie moet worden gedaan ten aanzien van post, de betrouwbaarheid van de briefpost belangrijker is dan de snelheid. Voor PostNL is betrouwbaarheid minstens zo belangrijk. Door de standaard 24-uurs dienstverlening aan te passen in bezorging binnen twee en op den duur drie dagen, kunnen ten minste 9 van de 10 brieven binnen het geldende servicekader worden geleverd.

Duurzaam rendabele dienstverlening

De aanpassing van de bezorging biedt PostNL de mogelijkheid om zelfstandig en op sociale wijze een duurzaam rendabele dienstverlening te bieden. De verwachte marges blijven ook met de aanpassing beperkt en (ruim) onder het maximum rendement dat door de Minister ten tijde van de fusie met Sandd is opgelegd. Het is daarom belangrijk om rekening te houden met onvoorziene economische tegenvallers en maatschappelijke ontwikkelingen in de toekomst. Dat maakt flexibiliteit in regelgeving noodzakelijk zodat hiermee tijdig kan worden meebewogen. Ook is een financieel vangnet noodzakelijk waar indien nodig op kan worden teruggevallen. Van een onderneming kan immers niet worden verlangd dat het verlieslatende activiteiten in stand houdt.

Conclusie

Om ervoor te zorgen dat de postdienstverlening ook in de toekomst bereikbaar, betrouwbaar en betaalbaar blijft, moet de Postwet op korte termijn gemoderniseerd worden zodat deze aansluit bij de huidige en toekomstige omstandigheden. Aanpassing van de bezorgtermijn naar bezorgd binnen twee dagen, en op den duur drie dagen, met een prioriteitsproduct voor urgente post, wordt door PostNL gezien als de meest passende aanpassing. Door de aanpassing in stappen te doen kan de verandering op een sociale manier worden doorgevoerd en wordt het beste aangesloten bij de maatschappelijke behoefte van klant en consument, de arbeidsmarkt en onze medewerkers, de maakbaarheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening en de mogelijkheid op een duurzaam rendement.