Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

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

Directoraat-generaal Economie en Digitalisering

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
F 070 378 6100 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ezk

Ons kenmerk
DGED / 108510168

Datum 10 november 2026
Betreft Bezorging van braillepost

Geachte Commissie,

Op 4 september jl. ontving ik uw verzoek om te reageren op de brief over de bezorging van braillepost, die met u is gedeeld.

Laat ik vooropstellen dat ik het waardeer wanneer mensen hun ervaringen en zorgen onder de aandacht brengen. Zeker in het geval van mevrouw van Eck begrijp ik het belang van tijdige en betrouwbare postbezorging. Uit haar brief blijkt hoe afhankelijk zij daarvan is voor haar informatievoorziening. Ik kan mij dan ook goed voorstellen dat veranderingen in de dienstverlening voor mensen die afhankelijk zijn van braillepost tot zorgen kunnen leiden.

Voor de Universele Postdienst (UPD), waaronder braillepost valt, gelden wettelijke kaders. De UPD-verlener dient de post binnen de geldende termijnen te bezorgen. De wettelijke normen zijn helder en daar heeft PostNL zich aan te houden. Mocht blijken dat de normen niet gehaald worden, dan is het aan de Autoriteit Consument & Markt (ACM) om als toezichthouder op de postmarkt in te grijpen. De ACM is de eerst aangewezen partij voor klachten over postbezorging.

In dit geval heb ik bij PostNL navraag gedaan over de achtergrond van deze klacht. Volgens PostNL blijkt in het algemeen dat er geen toename zichtbaar is in het totale aantal klachten over braillepost sinds de overgang naar D+2. Het aantal klachten dat binnenkomt over braillepost is in absolute aantallen zeer laag. Tegelijkertijd geeft PostNL aan dat zij de klachten over de bezorging van deze post zeer serieus neemt omdat ontvangers afhankelijk zijn van een zorgvuldige en betrouwbare bezorging. PostNL heeft persoonlijk contact opgenomen met mevrouw Van Eck. In constructief overleg met haar heeft PostNL concrete acties ingezet om problemen in de toekomst te voorkomen en te blijven monitoren hoe het gaat. Ik vertrouw erop dat PostNL de situatie in de toekomst nauwlettend in de gaten zal houden.

Zoals u weet, is de Nederlandse postmarkt aan verandering onderhevig. Het aantal brieven neemt al jaren sterk af, mede als gevolg van veranderende behoeftes, terwijl de kosten voor de bezorging stijgen. Dit zet de postbezorging onder druk en heeft gevolgen voor alle gebruikers van de post, waaronder gebruikers van braillepost, dat onderdeel uitmaakt van de UPD. Binnen de UPD heeft braillepost een bijzondere positie, aangezien

Directoraat-generaal Economie en Digitalisering

Ons kenmerk
DGED / 108510168

verzending daarvan voor gebruikers gratis is. Deze positie blijft behouden voor de toekomst.

Tegen deze achtergrond en alle belangen afwegend, zijn maatregelen genomen om de postdienstverlening ook in de toekomst zo goed mogelijk voort te zetten. De wettelijke bezorgtermijn is verruimd en de bezorgzekerheid is versoepeld, zodat de UPD-postvervoerder meer ruimte krijgt om de bezorging aan te passen aan zowel de behoeften van gebruikers als de huidige omstandigheden op de postmarkt. Zoals in het gewijzigde Postbesluit vastgesteld, geldt alleen voor rouw en medische post een uitzondering wat betreft overkomstduur en bezorgzekerheid. Door wijziging van het Postbesluit kan de postdienstverlening, gegeven de realiteit op de postmarkt, zo betrouwbaar en voorspelbaar mogelijk worden voortgezet. Dat is ook voor mensen die afhankelijk zijn van braillepost van groot belang: juist voor hen is het essentieel dat de postdienstverlening beschikbaar blijft en dat zij kunnen rekenen op bezorging binnen de daarvoor geldende termijn.

Wanneer bezorging binnen de wettelijke termijn voor een verzender van post niet snel genoeg is, blijft overigens een 24-uursdienst beschikbaar door PostNL en andere aanbieders. Verzendende organisaties van braillepost, zoals Dedicon, kunnen ervoor kiezen om hiervan gebruik te maken. Vanwege de hogere uitvoeringskosten geldt voor dit postproduct een hoger tarief dan normale UPD-post. Daarmee blijft bezorging van braillepost binnen één dag mogelijk voor mensen die daarvan afhankelijk zijn.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Heleen Herbert
Minister van Economische Zaken en Klimaat