

Aan de Minister van Economische Zaken

**Directoraat-generaal
Economie en Digitalisering**
Directie Mededinging en
Consumenten

Auteur

[Redacted]

TER BESLISSING

Datum

17 december 2024

Kenmerk

DGED-MC / 96129679

nota

Beslisnota bij Kamerbrief over toezeggingen
postmarkt

Kopie aan

Bijlage(n)

2

Parafenroute

Aanleiding

9 oktober jl. was het Commissiedebat post. U heeft tijdens dit debat toegezegd de Kamer voor het kerstreces te informeren over 1) de bezorgbetrouwbaarheid per regio en 2) cijfers over de klachtenafhandeling bij PostNL. Met deze Kamerbrief doet u die toezeggingen af en informeert u de Kamer ook over de situatie op de postmarkt. De informatie uit de brief is afkomstig van PostNL.

Geadviseerd besluit

U kunt de Kamerbrief ondertekenen.

Kernpunten

- Met deze Kamerbrief doet u de toezeggingen af over:
 - 1) De bezorgbetrouwbaarheid:
 - a. In elke regio ligt momenteel de bezorging binnen een dag (D+1) onder de wettelijk norm van 95% (variërend van 82% tot 93%).
 - b. PostNL geeft aan dat zij niet kan voldoen aan de bezorgkwaliteit door arbeidsmarktkrapte en ziekteverzuim. In de regio's waar de arbeidsmarktkrapte het hoogst is, ligt de kwaliteit ook het laagst.
 - 2) De klachtenafhandeling:
 - a. Klachten kunnen worden gemeld via een chatbot (24/7), de socials, en telefonisch via de customer service van PostNL. Er zijn in 2024 ongeveer 3 à 4 contacten per 10.000 brieven. Dit omvat meer dan alleen klachten.
- PostNL heeft cijfers over de bezorgbetrouwbaarheid per regio en klachtenafhandeling gedeeld met EZ.