

## Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal voor  
Energie, Telecom en Markten**  
Directie Telecommarkt

**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 30  
2594 AV Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20101  
2500 EC Den Haag

**Factuuradres**  
Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

T 070 379 8911 (algemeen)  
[www.rijksoverheid.nl/ez](http://www.rijksoverheid.nl/ez)

Datum 6 oktober 2010

Betreft Beantwoording vragen over de postbezorging bij TNT

**Ons kenmerk**  
ET/TM / 10146978

**Uw kenmerk**  
2010Z13075  
2010Z13076

Hierbij doe ik u de antwoorden toekomen, mede namens de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, op de vragen van het lid Gesthuizen (SP) aan de minister van Economische Zaken en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de mislukte concurrentie in de postsector en de falende postbezorging (ingezonden 17 september 2010 onder nummer 2010Z13075) en de antwoorden op de aanvullende vragen van het lid Schaart (VVD) aan de minister van Economische Zaken over de kwaliteit van de postbezorging (ingezonden 17 september 2010 onder nummer 2010Z13076).

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van het lid Gesthuizen (SP), ingezonden 17 september 2010 (vraagnummer 2010Z13075).

*Beantwoording vragen over de mislukte concurrentie in de postsector en de falende postbezorging (2010Z13075).*

1

Wat is uw reactie op de berichten over de falende postbezorging, onder andere in de gemeenten Den Haag, Rotterdam, Leiden, Gouda, Delft en andere grote steden in de Randstad<sup>1</sup>?

Antwoord

Naar aanleiding van de berichtgeving heb ik contact opgenomen met TNT Post en OPTA. De reactie is verwerkt in de beantwoording van de verdere vragen.

2

Kloppen de berichten dat OPTA al sinds vorig jaar onderzoek doet naar de falende postbezorging van TNT? Zo ja, wat zijn de uitkomsten van dit onderzoek? Als die nog niet bekend zijn, wanneer kunnen wij de resultaten van dit onderzoek verwachten? Welke consequenties verbindt u aan het onderzoek indien mocht blijken dat de norm van 95 procent van de brieven de volgende dag bezorgd, niet gehaald wordt?

---

<sup>1</sup> de Telegraaf, 11 september, 13 september en 14 september 2010

#### Antwoord

OPTA heeft op basis van de Postwet mogelijkheden om de kwaliteit van de postbezorging van de Universele Dienst aan consumenten (8% van de postmarkt) te borgen. Mede omdat consumenten voor de bezorging van hun poststukken aangewezen zijn op de verlener van de Universele Postdienst (zijnde TNT Post), is in de Postwet de kwaliteit voor de Universele Dienst geregeld. Gemiddeld 95% van de brieven (gemeten over een kalenderjaar), die worden aangeboden door de consument in de rode/oranje TNT brievenbussen of op de TNT-postvestigingen, moet de volgende dag worden bezorgd. Dit is de zogenaamde 95% overkomstduur-verplichting. TNT Post rapporteert elk jaar aan OPTA over het behaalde percentage van de overkomstduur over het voorafgaande jaar. OPTA beoordeelt dit percentage. De post die onder de Universele Dienst valt, is de afgelopen jaren constant tussen 96% en 97% de volgende dag bezorgd. Het door TNT gerapporteerde resultaat over 2009 is 96,4%. Voor zakelijke post (dat 92% van de markt betreft) heeft OPTA deze bevoegdheid ten aanzien van de kwaliteit van de postbezorging niet, omdat consumenten hier de mogelijkheid hebben over te stappen naar andere aanbieders. Het is dan dus in het belang van TNT Post zelf om de kwaliteit van postbezorging hoog te houden.

OPTA heeft in november 2009 bevestigd onderzoek te doen naar de postbezorging door TNT Post. Dit onderzoek heeft zich in de eerste maanden van 2010 voornamelijk gericht op het mogelijk door TNT Post niet zorgvuldig behandelen van de post (zoals het onbeheerd achterlaten van postzakken op steunpunten) in het kader van haar plicht ervoor te zorgen dat het briefgeheim niet wordt geschonden. In het kader van dit onderzoek heeft schriftelijke en mondelinge communicatie tussen OPTA en TNT Post plaatsgevonden. In aanvulling op dit onderzoek heeft OPTA op 13 september jl. kritische vragen aan TNT Post gesteld naar aanleiding van het toenemende aantal klachten bij OPTA over problemen met de kwaliteit van de postbezorging.

OPTA heeft aangegeven in het reeds gestarte onderzoek naar de postbezorging door TNT Post het mogelijk door TNT Post niet voldoen aan de 95%-norm voor de Universele Dienst mee te zullen nemen. OPTA doet in beginsel geen uitspraken over lopende onderzoeken, ook niet over de verdere duur van het onderzoek. Ik heb OPTA verzocht het onderzoek met voortvarendheid voort te zetten en mij zo spoedig mogelijk over het resultaat te informeren. Na afronding van het onderzoek moet worden bezien of en welke consequenties eventueel moeten worden verbonden aan de resultaten.

Indien zou blijken dat TNT Post niet aan de 95% overkomstduur-verplichting voor de Universele Dienst voldoet, dan kan OPTA op basis van de Postwet bepalen of inzet, en zo ja welke, van haar formele bevoegdheden (het geven van een bindende aanwijzing, het toepassen van bestuursdwang of het geven van een bestuurlijke boete) mogelijk en passend is.

3

Was een van de doelen bij de introductie van concurrentie in de postsector niet dat de kwaliteit van de dienstverlening voor de klant erop vooruit zou gaan? Deelt u de mening dat de falende postbezorging het zoveelste bewijs is dat de concurrentie in de postsector is mislukt, na de eerdere berichten over de verhoging van de prijs van de postzegel, werknemers die te maken krijgen met intimidatie op de werkvloer, 15 000 mensen die hun baan dreigen te verliezen en postwerkers die niet eens het minimumloon krijgen?

Antwoord

De openstelling van de postmarkt heeft in de praktijk voor 92% betrekking op de zakelijke post (meer keuze, lagere prijzen en innovatie ten doel). Voor wat betreft deze (zakelijke) post heeft de klant/verzender van de poststukken de mogelijkheid om naar een andere postvervoerder over te stappen. Het lijkt mij dan ook in het belang van TNT Post (en de medewerkers) om zorg te dragen voor een goede kwaliteit in haar postbezorging. OPTA borgt de kwaliteit van postbezorging voor de Universele Dienst aan consumenten.

Zoals ik ook in het AO van 29 juni jl. heb aangegeven, sta ik nog steeds achter de openstelling van de Postmarkt.

*Beantwoording aanvullende vragen over de kwaliteit van de postbezorging (2010Z13076).*

1

Bent u op de hoogte van het artikel "Hele wijken zonder post" waarin wordt beweerd dat de postbezorging in Nederland niet naar behoren verloopt<sup>2</sup>?

Antwoord

Ja.

2

Is het waar dat hele wijken in Nederland te laat, of helemaal geen post ontvangen?

Antwoord

De media hebben een interne brief van de TNT-manager van area West aan de medewerkers aangehaald waarin wordt vermeld dat er teveel "lopen" blijven staan. Het lijkt mij echter niet correct om op basis van deze brief de conclusie te trekken dat hele wijken te laat of helemaal geen post ontvangen. OPTA heeft aangegeven een onderzoek naar de kwaliteit van de postbezorging door TNT Post te doen. De resultaten van dit onderzoek dienen te worden

---

<sup>2</sup> De Telegraaf, 11 september 2010

afgewacht. Ik heb OPTA verzocht het onderzoek met voortvarendheid op te pakken en mij zo spoedig mogelijk over het resultaat te informeren.

3

Bent u van mening dat TNT Post zijn taken ten aanzien van zijn verantwoordelijkheid voor de Universele dienstverlening van de postbezorging in Nederland, naar behoren uitvoert? Zo niet, waarom niet? Zo ja, waarom wel?

4

Kunt u bevestigen dat de laatste kwaliteitsmeting van postbezorging van vorig jaar dateert?

Antwoord 3 en 4

Gemiddeld 95% van de brieven (gemeten over een kalenderjaar), die worden aangeboden door de consument in de rode/oranje TNT brievenbussen of op de TNT- postvestigingen, dient de volgende dag te worden bezorgd. TNT Post rapporteert elk jaar aan OPTA over het behaalde percentage van de overkomstduur over het voorafgaande jaar. Voor het vaststellen van het percentage is een methodiek opgesteld welke door een onderzoeksbureau wordt uitgevoerd. Daarbij worden de uitvoering en uitkomsten geaudit door de onafhankelijke accountant PricewaterhouseCoopers.

De post die onder de Universele Dienst valt, is de afgelopen jaren constant tussen 96% en 97% de volgende dag bezorgd. Het door TNT gerapporteerde resultaat over 2009 is 96,4%. Op basis van deze cijfers kan ik op dit moment niet anders concluderen dan dat TNT Post zijn verantwoordelijkheid voor de Universele Dienst naar behoren uitvoert.

5

Deelt u de mening dat gezien de perikelen rond de reorganisatie van TNT Post een meer recente kwaliteitsmeting wenselijk is?

Antwoord

TNT Post heeft laten weten dat gedurende het hele jaar kwaliteitsmetingen naar de overkomstduur plaatsvinden. De cijfers tot en met augustus liggen volgens TNT Post boven de wettelijke norm.

Zoals aangegeven bij antwoord 2, heeft OPTA aangegeven een onderzoek naar de kwaliteit van de postbezorging te doen. De resultaten van dit onderzoek dienen te worden afgewacht. Ik heb OPTA verzocht het onderzoek met voortvarendheid op te pakken en mij zo spoedig over het resultaat te informeren.

4

Welke maatregelen zou u kunnen nemen om dergelijke misstanden in de postbezorging tegen te gaan? Bent u voornemens deze maatregelen uit te voeren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Indien uit het onderzoek van OPTA zou blijken dat TNT Post niet aan de 95% overkomstduur-verplichting voldoet, dan kan OPTA op basis van de Postwet bepalen of inzet, en zo ja welke, van haar formele bevoegdheden (het geven van bindende aanwijzingen, het toepassen van bestuursdwang of het geven van een bestuurlijke boete) mogelijk en passend is.

(w.g.) Maria J.A van der Hoeven  
Minister van Economische Zaken