

Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie

> 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/eleni

Datum 10 maart 2011

Betreft Beantwoording vragen over bezorgkwaliteit TNT

Ons kenmerk
ETM/TM / 11031354

Uw kenmerk
2011Z02771

Hierbij doe ik u de antwoorden toekomen op de vragen van het lid Gesthuizen (SP) van 11 februari 2011 aan de staatssecretaris van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over het bericht dat de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) twijfelt aan de bezorgkwaliteit van TNT en dat TNT weigert openheid van cijfers te geven.

1

Wat is uw reactie op het bericht dat de OPTA twijfelt aan de bezorgkwaliteit van TNT en dat TNT weigert openheid van cijfers te geven?

Antwoord

Het gaat hier om een discussie tussen OPTA als toezichthouder op de naleving van de eisen die de Postwet 2009 stelt aan de universele postdienst en TNT Post als leverancier van de universele dienst.

OPTA heeft niet gesteld dat zij twijfelt aan de bezorgkwaliteit van TNT Post, maar dat zij niet met zekerheid kan vaststellen dat TNT aan de 95%-norm voldoet. OPTA heeft onder andere gevraagd om een uitsplitsing van de bezorgkwaliteit naar bezorgdagen. TNT geeft aan dat voor de losse post de norm van 95% is gehaald en zij een algeheel overzicht van de uitkomsten van de metingen heeft verstrekt en inzichtelijk heeft gemaakt hoe die uitkomsten zijn gewogen. Het is aan OPTA om te bepalen welke informatie zij nodig heeft voor de uitvoering van haar taken.

2

Welke redenering hanteert TNT om de kwaliteit van de postbezorging te berekenen op basis van een gewogen gemiddelde, waarbij zij uitkomt op een kwaliteit van 95,2%? Welke wegingsfactoren worden gebruikt?

Antwoord

De kwaliteitsnorm voor de universele dienstpost is op 95% gesteld. Dat betekent dat gemiddeld per jaar 95% van de brieven die aan de gestelde eisen voldoen binnen 24 uur moeten worden bezorgd.

Het onderzoeksbureau Intomart GfK verstuurt in opdracht van TNT Post elke maand ca. 5000 proefbrieven; jaarlijks ca. 60.000 brieven. Dit levert ongewogen

gemiddelden op. Vervolgens worden de uitkomsten omgewerkt naar een gewogen gemiddelde aan de hand van de werkelijke aantallen brieven per maand, aan de hand van de volgende kenmerken: periodes van het jaar, wijze van adressering (machinesgeschreven, handgeschreven) en gewichtsklassen. Er wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met de hoeveelheid post die met overnight service wordt verzonden in de maand december, welk volume sterk afwijkt van de andere maanden van het jaar. Zo wordt het gewogen gemiddelde per jaar bepaald.

3

Waarom wil TNT volgens de OPTA niet inzichtelijk maken hoe ze de weging berekent, terwijl het berekende percentage cruciaal afhangt van de precieze weging, omdat het ongewogen gemiddelde op 94,8% uitkomt?

Antwoord

TNT heeft aan OPTA gerapporteerd hoe zij de weging bepaalt en de meetresultaten weegt. De daadwerkelijke wegingsinformatie heeft TNT volgens OPTA niet geleverd, hetgeen door TNT wordt betwist. TNT wijst daarbij naar eerdere afspraken daarover met OPTA en de controle door de accountant. De verklaring van de accountant, vergezeld van de controleplannen en het controleverslag, is bij de rapportage geleverd.

4

Met welk significantieniveau komt het door TNT bepaalde gewogen gemiddelde van 95,2% uit boven de limiet van 95%?

Antwoord

Het significantieniveau wordt niet benoemd in de wettelijke definities en de definities van de Europese normen als te rapporteren parameter. TNT Post heeft dan ook niet over het significantieniveau gerapporteerd. In de Europese norm staat vermeld dat een 95%-betrouwbaarheidsinterval dient te worden gegeven dat een nauwkeurigheid dient te hebben van maximaal 1% onder en 1% boven de gemeten waarde. De nauwkeurigheid van het door TNT Post gerapporteerde betrouwbaarheidsinterval bedraagt 0,21%, zodat de meting aanzienlijk nauwkeuriger is dan volgens de norm wordt vereist, volgens TNT.

TNT Post geeft aan dat het betrouwbaarheidsinterval voor de losse post ligt tussen 94,9% en 95,4%, hetgeen betekent dat de kans dat het gewogen gemiddelde daartussen ligt 95% bedraagt.

Op basis van dit betrouwbaarheidsinterval kan volgens OPTA worden geschat dat de standaarddeviatie 0,125 is. Verder ligt het door TNT Post aan OPTA gerapporteerde gewogen gemiddelde op 95,2%. Met deze gegevens, uitgaande van een normaalverdeling, kan volgens OPTA de kans dat het gemiddelde boven de 95% ligt worden geschat op 89%.

5

Deelt u de mening dat het bericht dat OPTA twijfelt aan de bezorgkwaliteit van TNT en dat TNT weigert openheid van cijfers te geven het zoveelste bewijs is dat de concurrentie in de postsector is mislukt, na de eerdere berichten over de

onderbezetting bij TNT, het sjoemelen met post door de leiding, de falende postbezorging, 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

Neen, OPTA stelt dat zij niet met zekerheid kan vaststellen dat TNT aan de kwaliteitseis voldoet, omdat volgens OPTA op basis van de wettelijk voorgeschreven systematiek, in het bijzonder de te hanteren statistische definities, niet uit te sluiten valt dat de werkelijke uitkomst onder de 95% ligt. Het gaat hier om het toezicht op de naleving van de eisen die worden gesteld aan de universele postdienst. Deze eisen golden ook de volledige openstelling van de postmarkt. Afgezien van het feit dat het hier om fractionele verschillen gaat, zie ik niet hoe daar de conclusie aan kan worden verbonden dat de concurrentie in de postsector is mislukt.

(w.g.) dr. Henk Bleker
Staatssecretaris van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie