

Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

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

**Directoraat-generaal voor
Energie, Telecom en
Mededinging**

Directie Telecommarkt

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag

Postadres

Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Factuuradres

Postbus 16180
2500 BD Den Haag

Overheidsidentificatienr

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/eleni

Datum 11 mei 2012

Betreft Reactie op vragen inzake problemen bij sorteercentrum Den Bosch

Ons kenmerk

DGETM-TM / 12053171

Uw kenmerk

2012Z06743/2012D15744

Geachte voorzitter,

De vaste commissie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie heeft mij gevraagd inhoudelijk te reageren op de problemen die zijn ontstaan bij het sorteercentrum Den Bosch van PostNL, uw kenmerk 2012Z06743/2012D15744. Het lid Gesthuizen heeft daarnaast mondelinge vragen gesteld over de problemen bij de verzending van medische poststukken en heeft per motie (Kamerstukken II, 2011/12, 29 502, nr. 89) gevraagd of de regering erop wil toezien dat PostNL de problemen met het nieuwe postverwerkingsysteem zo spoedig mogelijk oplost. Tot slot heb ik in het algemeen overleg Postmarkt van 21 maart jl. toegezegd dat ik zou nagaan of de voorwaarden voor de verzending van brailleboeken eenzijdig zijn gewijzigd. Een reactie op deze vier punten treft u onderstaand aan.

Sorteercentrum Den Bosch

Omroep Brabant meldde 29 maart jl. dat PostNL 80 man extra heeft ingezet om de problemen in sorteercentrum Den Bosch op te lossen. PostNL voert thans een grote reorganisatie door, waarbij de gehele infrastructuur van de postsortering wordt gewijzigd. Per 18 maart jl. zijn zes sorteercentra ingrijpend gereorganiseerd en is in de regio Den Bosch gestart met de sluiting van drie bestelkantoren. De voorbereidende activiteiten voor de postbezorging in die regio vinden per 18 maart plaats in een nieuwe centrale voorbereidingslocatie in Den Bosch. Door de combinatie van deze reorganisatie en het opstarten van nieuwe processen in deze centrale voorbereidingslocatie zijn in de regio Den Bosch flinke vertragingen ontstaan. Vanwege deze aanhoudende problemen en het grote aantal klachten als gevolg van deze samenloop, heeft PostNL 16 april jl. bekend gemaakt de verdere uitrol van de reorganisatie voorlopig uit te stellen totdat de kwaliteit voor de klanten voldoende is verzekerd. In het mondelinge vragenuurtje van 17 april jl. heb ik aangegeven dat ik de huidige problemen met de postbezorging zal aankaarten in een overleg met de leiding van PostNL.

Medische post

Een speciaal aandachtspunt vormt de verzending van medische post. In het Brabants Dagblad van 3 april jl. maakte het Sint Elisabeth Ziekenhuis in Tilburg melding van de problemen die zich voordoen bij de verzending van onder meer hieprikscreenings van baby's en trombosekaarten voor trombosepatiënten. Zo kan het niet tijdig bezorgen van hieprikscreenings aan laboratoria een gevaar opleveren voor de volksgezondheid. Ik vind het belangrijk dat er voor spoedeisende post, zoals dit soort urgente medische post, zo snel mogelijk een adequate oplossing komt. Ik heb naar aanleiding van dit bericht contact

opgenomen met PostNL. PostNL heeft aangegeven dat in overleg met de betrokken partijen is gezorgd voor een oplossing. Voor de hieprikscreenings zet PostNL bijvoorbeeld speciale chauffeurs in om deze post direct bij de laboratoria te bezorgen. De trombosekaarten worden geïdentificeerd als trombosepost en tijdelijk op een aparte manier behandeld, zodat er geen verdere vertraging ontstaat.

Snelle oplossing problemen met postverwerkingsysteem

Via de aangenomen motie van het lid Gesthuizen, Kamerstukken II, 2011/12, 29 502, nr. 89, is de regering gevraagd erop toe te zien dat PostNL de huidige problemen met de postbezorging binnen de kortst mogelijk termijn oplost. Onder invloed van de verslechterende overkomstduur, mede tot uitdrukking komend in het aantal klachten en de aandacht daarvoor in de media, heeft PostNL besloten de landelijke reorganisatie voorlopig stil te zetten. In overleg met een delegatie van het bedrijf en de medezeggenschap zal PostNL eerst een verbeteraanpak uitwerken. Ook zal een verdere planning van de uitrol van de reorganisatie worden vastgesteld met als doel de gevolgen voor de klanten en medewerkers zoveel mogelijk te beperken. Ik zal uw Kamer rapporteren over de uitkomsten van het gesprek dat ik binnenkort met de leiding van PostNL zal voeren over onder meer de gekozen oplossing voor de huidige bezorgproblemen.

Voorwaarden braillepost

In het algemeen overleg Postmarkt van 21 maart jl. heb ik naar aanleiding van een vraag van het lid Gesthuizen aangegeven dat de verzending van braillepost valt onder de universele postdienstverlening (UPD). De verzending is gratis en dient te voldoen aan de wettelijke eisen aan de UPD. Dit betekent dat braillezendingen die door blindenbibliotheken via het UPD-servicekader worden verstuurd als regel dienen te worden bezorgd op de dag, niet zijnde een zon- of officiële feestdag, volgend op de dag van aanbidding. Aangezien deze eis is opgenomen in de Postwet 2009, kan PostNL de leveringsvoorwaarden voor braillepost niet eenzijdig veranderen.

Wel is het zo dat de instantie die de uitleen van braillezendingen voor de blindenbibliotheken verzorgt er voor kan kiezen om 'gewone' commerciële (partijen)post via een ander servicekader te versturen. Tot voor kort kon dat bij PostNL via de 48-uurs service (bezorging binnen twee dagen). Sinds 1 januari jl. is deze 48-uurs service vervangen door een systeem waarin er wekelijks drie vaste bezorgdagen zijn. Door deze wijziging kan het dus zijn dat niet-braille- of daarmee gelijkgestelde zendingen van een blindenbibliotheek pas na drie dagen worden bezorgd.

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