

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Directoraat-generaal  
Energie, Telecom &  
Mededinging**

Directie Mededinging en  
Consumenten

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 73  
2594 AC 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/ez

**Ons kenmerk**

DGETM-MC / 17013446

**Uw kenmerk**

2017Z00269

Datum 31 januari 2017  
Betreft Beantwoording vragen over de overname van PostNL-loketten door DHL en Sandd

Geachte Voorzitter,

Hierbij stuur ik uw Kamer de antwoorden op vragen van het lid Gesthuizen (SP) over de overname van PostNL-loketten door DHL en Sandd (ingezonden 12 januari 2017, kenmerk 2017Z00269).

1

Kunt u een reactie geven op het artikel 'DHL en Sandd nemen taken PostNL-loketten in Bruna-winkels over'?<sup>1</sup>

Antwoord

Ik heb kennis genomen van de nieuwsberichten omtrent deze ontwikkeling. Uit het aangehaalde artikel blijkt dat DHL en Sandd voornemens zijn een aantal PostNL-loketten in Bruna-winkels over te nemen. Van de zijde van PostNL wordt gesteld dat zij momenteel naar tevredenheid samenwerkt met Bruna-winkeliers. Ik begrijp van PostNL dat het bedrijf zich samen met Bruna op dit moment aan het beraden is hoe deze samenwerking verder uit te bouwen. Daaruit maak ik op dat de onderhandelingen nog gaande zijn en dat er nog geen definitieve uitspraken kunnen worden gedaan over de dienstverlening van PostNL via Bruna-winkels.

2

Hoe groot is het aantal dienstverleningspunten van PostNL in Nederland en hoe groot is het aandeel dat met het besluit van Bruna verloren dreigt te gaan?

Antwoord

Eind 2016 waren er ongeveer 2800 pakket- en dienstverleningspunten van PostNL. PostNL verwacht te groeien naar circa 3000 punten in 2018. Zoals in het antwoord op vraag 1 is aangegeven, wordt er nog gesproken over hoe de samenwerking met Bruna er in de toekomst uit zal gaan zien.

---

<sup>1</sup> <http://www.nu.nl/economie/4369500/dhl-en-sandd-nemen-taken-postnl-loketten-in-bruna-winkels.html>

3

Heeft de sluiting van deze postpunten verband met de eerder door PostNL opgelegde tariefsverlaging?<sup>2</sup>

Antwoord

Naar ik begrijp zijn de onderhandelingen met Bruna nog gaande. PostNL opereert in een geliberaliseerde postmarkt. Of er postpunten worden gesloten of niet en de redenen waarom dat al dan niet gebeurt, is aan de betrokken marktpartijen.

4

Wat waren de gevolgen voor de dienstverlening van PostNL toen Albert Heijn haar postpunten in het begin van 2016 sloot?<sup>3</sup> Heeft u een indicatie van het aantal klachten dat hierover is ingediend?

Antwoord

ACM is de partij die toezicht houdt op de uitvoering van de postregelgeving. Er zijn mij geen signalen van ACM of anderszins bekend waaruit blijkt dat de sluiting van de postpunten bij Albert Heijn gevolgen heeft gehad voor de universele postdienst (UPD). Eventuele wijzigingen in locaties waar postpunten gevestigd zijn, betekent ook niet dat dit de facto leidt tot een afname van het dienstverleningspuntenbestand van PostNL. Het zogenaamde shop-in-shop-concept dat PostNL hanteert, is dynamisch van aard; er kunnen meerdere redenen zijn waarom er van tijd tot tijd naar vervangende locaties dient te worden gezocht. PostNL kan ter vervanging nieuwe dienstverleningspunten realiseren bij andere ondernemers. Het minimum wordt bepaald door de wettelijke eisen. Uit het aangehaalde nieuwsbericht blijkt ook dat de dienstverlening is verhuisd naar andere locaties binnen een straal van 1 kilometer van de Albert Heijn-locatie.

5

Welke gevolgen heeft de sluiting van deze kantoren bij Bruna voor ouderen en minder valide mensen?

6

Hoe wordt de continuïteit van de dienstverlening, zoals in het Postbesluit 2009 is vastgelegd, gehandhaafd en wordt bij de beoordeling van de dienstverleningspunten de positie van kwetsbare groepen specifiek betrokken?

Antwoord op vragen 5 en 6

Ik verwijs allereerst naar mijn antwoord op vraag 1. Op grond van de Postwet heeft PostNL als verlener van de UPD de verplichting om voor een netwerk van dienstverleningspunten te zorgen. Voor de geografische spreiding van deze dienstverleningspunten gelden wettelijke eisen. Het is aan PostNL om de inrichting van dit netwerk binnen de wettelijke kaders nader te bepalen. Ten aanzien van de beschikbaarheid van postdienstverleningspunten dient PostNL daarbij rekening te

---

<sup>2</sup> <https://www.nrc.nl/nieuws/2016/08/03/tarieven-verlagen-mag-dat-zomaar-3507451-a1514626>

<sup>3</sup> <http://www.distrifood.nl/formules/nieuws/2016/4/wegvallen-postnl-bij-ah-aderlating-ouderen-10196664>

houden met de behoeften van kwetsbare gebruikers. PostNL dient hiertoe advies te vragen aan organisaties die de belangen van kwetsbare gebruikers behartigen. PostNL heeft in dit kader een klankbordgroep ingericht waarin ANBO, Unie KBO, de Protestants Christelijke Ouderen Bond, de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen, Ieder(in), VNG en het RIVM zetelen. Deze klankbordgroep heeft afspraken gemaakt op welke wijze rekening dient te worden gehouden met de positie van kwetsbare gebruikers. Voorts overlegt PostNL in het kader van haar zogenaamde locatiebeleid met regionale en plaatselijke belangengroepen en gemeenten over praktische implementatie van de vestigingseisen. ACM houdt toezicht op de uitvoering van de wettelijke eisen.

7

Welke methoden heeft u om u ervan te verzekeren dat het voorzieningenniveau voor kwetsbare groepen op peil blijft?

Antwoord

Op grond van de Postwet dient PostNL als verlener van de UPD jaarlijks aan ACM te rapporteren over de uitvoering van de UPD. In deze rapportage dienen onder meer de resultaten van regelmatige metingen van de kwaliteit te worden vermeld. De kwaliteitseisen zijn vastgelegd in het Postbesluit en de Postregeling. Dit betreft onder meer het aantal dienstverleningspunten en de verspreiding van dienstverleningspunten. De rapportage aan ACM dient vergezeld te gaan van een meting van de kwaliteit door een onafhankelijke en deskundige instelling. ACM betreft in haar beoordeling van PostNL de wettelijke kwaliteitseisen, waaronder de wijze waarop de belangen van kwetsbare gebruikers zijn geborgd.

8

Zijn exclusiviteitsbedingen, die zowel PostNL als Sandd hanteren bij contracten voor hun dienstverleningspunten, volgens u reëel als dienstverlening voortvloeiende uit de universele postdienst (UPD) hiermee in het gedrang komt?

Antwoord

PostNL dient binnen de wettelijke kaders een aantal dienstverleningspunten te realiseren. Van belang is dat het PostNL vrijstaat om zelf invulling te geven aan deze verplichting. ACM is verantwoordelijk voor het toezicht hierop. Ik heb geen indicaties dat PostNL niet op een adequate wijze aan de UPD-verplichtingen zou voldoen. In september 2015 heeft ACM in het kader van een klacht van de Vereniging van Postale en Bancaire Retailers uitsluitend gegeven over het gebruik van exclusiviteitsbedingen door PostNL. ACM gaf toen aan geen reden te zien voor nader onderzoek.

(w.g.) H.G.J. Kamp  
Minister van Economische Zaken