Toezeggingnummer: TZ202410-066

De minister zegt toe de Kamer voor het kerstreces te informeren over de bezorgbetrouwbaarheid per regio.

Toelichting:

Om het gevraagde inzicht te verschaffen in de regionale verschillen in de bezorgbetrouwbaarheid van de UPD brievenbuspost, ontvangt u hierbij de voorlopige[1] cijfers per regio over de eerste drie kwartalen van 2024 die binnen 1 dag (D+1) zijn bezorgd. De cijfers gaan over brieven, die in de betreffende regio zijn bezorgd[2].

De gehanteerde regio-indeling sluit aan op de operationele indeling van PostNL:

[1] In de jaarlijkse rapportage aan de ACM over de kwaliteit van de Universele Postdienst staan gewogen cijfers; hierbij wordt volgens de vereisten van de Europese norm (EN13850) op kenmerken, die van invloed zijn op de kwaliteit, herwogen op de betreffende volumes van de echte poststroom. Omdat deze kenmerken, zoals bijvoorbeeld formaat, pas achteraf kunnen worden vastgesteld zijn deze voor 2024 nog niet bekend. Over het algemeen wijzigen de uiteindelijk cijfers dan nog enigszins.
[2] Deze brieven kunnen vanuit een andere regio zijn verzonden.

De scores[3] tot en met het 3e kwartaal 2024 zijn als volgt:

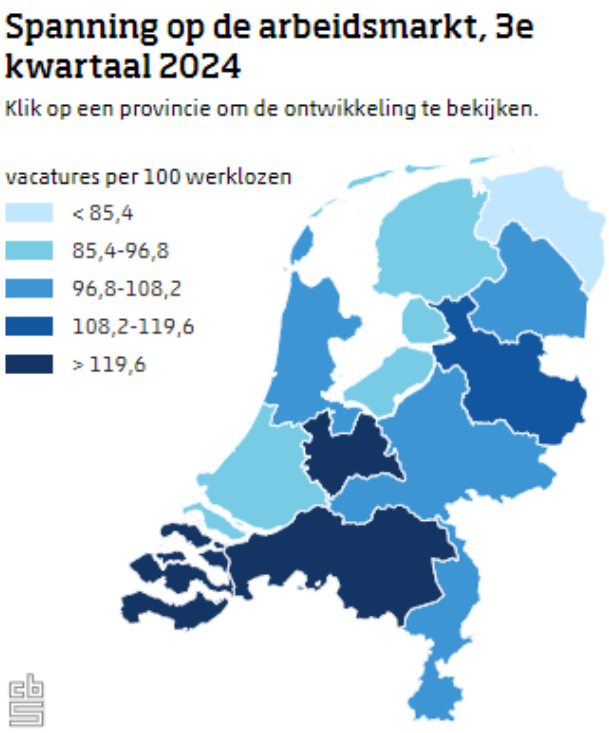
2024 tot en met het 3e kwartaal	D+1 (bezorging volgende dag)
Regio Amsterdam en Noord-Holland Noord ("Amsterdam")	89%
Regio centraal en oostelijk Gelderland ("Arnhem")	89%
Regio Oost Brabant ("Den Bosch")	85%
Regio Groningen, Drenthe en Noord-Friesland ("Groningen")	93%
Regio Haarlem en 't Gooi ("Haarlem")	87%
Regio Limburg	83%
Regio Rotterdam	86%
Regio Utrecht	89%
Regio West Brabant, Zeeland en Zuid-Hollandse eilanden ("West-Brabant")	82%
Regio Overijssel, Noord-Oost-polder en Zuid-Friesland ("Zwolle")	92%
Totaalresultaat	88%

Zie voor de landelijke scores per kwartaal: https://www.postnl.nl/klantenservice/bezorging-en-ontvangst/kwaliteit-postbezorging/.

In de Postwet is opgenomen dat 95% van de brievenbuspost (UPD) de volgende dag moet worden bezorgd. PostNL heeft, net als veel andere bedrijven in Nederland, te kampen met een grote krapte op de arbeidsmarkt en als gevolg hiervan met een groot tekort aan postbezorgers. Door deze aanhoudende krapte en een hoog ziekteverzuim, is het, ondanks de inzet en flexibiliteit van de bezorgers van PostNL niet mogelijk om dagelijks alle bezorglopen in te vullen, zeker in bepaalde regio's.

Hoewel in heel Nederland sprake is van krapte op de arbeidsmarkt, is deze in bepaalde regio's door economische factoren nog groter dan in andere regio's. Onderstaande kaart van het CBS geeft met het aantal vacatures per 100 werklozen een duidelijk beeld. In Zeeland en Brabant is de krapte op de arbeidsmarkt substantieel zwaarder dan bijvoorbeeld in Groningen. In gebieden met grote krapte heeft ook PostNL meer moeite om postbezorgers te werven; dat heeft een direct gevolg op de bezorgkwaliteit in deze gebieden.

[3] De kwaliteit van de overkomstduur wordt door een extern bureau onafhankelijk vastgesteld. Dit gebeurt door middel van het versturen van proefbrieven. Dit zijn brieven die het bureau verstuurt naar het ontvangerspanel.



https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-arbeidsmarkt/spanning-op-de-arbeidsmarkt/spanning-op-de-arbeidsmarkt-naar-regio

Omdat de arbeidsmarkt in heel Nederland naar verwachting een structureel karakter heeft, is dit voor PostNL mede een reden geweest om het signaal af te geven dat het bezorgmodel op korte termijn moet worden aangepast en dat de servicekaders uit de Postwet met het huidige arbeidsintensieve model niet meer haalbaar zijn.