Ministerie van Economische Zaken

Aan de Minister van Economische Zaken

Directoraat-generaal Economie en Digitalisering
Directie Mededinging en Consumenten

Auteur
[redacted]

TER BESLISSING
Datum
17 december 2024

Kenmerk
DGED-MC / 96129679

Kopie aan

Bijlage(n)
2

nota

Beslisnota bij Kamerbrief over toezeggingen postmarkt

Parafenroute
[redacted]

Aanleiding

9 oktober jl. was het Commissiedebat post. U heeft tijdens dit debat toegezegd de Kamer voor het kerstreces te informeren over 1) de bezorgbetrouwbaarheid per regio en 2) cijfers over de klachtenafhandeling bij PostNL. Met deze Kamerbrief doet u die toezeggingen af en informeert u de Kamer ook over de situatie op de postmarkt. De informatie uit de brief is afkomstig van PostNL.

Geadviseerd besluit

U kunt de Kamerbrief ondertekenen.

Kernpunten

- Met deze Kamerbrief doet u de toezeggingen af over:

1) De bezorgbetrouwbaarheid:
    a. In elke regio ligt momenteel de bezorging binnen een dag (D+1) onder de wettelijk norm van 95% (variërend van 82% tot 93%).
    b. PostNL geeft aan dat zij niet kan voldoen aan de bezorgkwaliteit door arbeidsmarktkrapte en ziekteverzuim. In de regio's waar de arbeidsmarktkrapte het hoogst is, ligt de kwaliteit ook het laagst.
2) De klachtenafhandeling:
    a. Klachten kunnen worden gemeld via een chatbot (24/7), de socials, en telefonisch via de customer service van PostNL. Er zijn in 2024 ongeveer 3 à 4 contacten per 10.000 brieven. Dit omvat meer dan alleen klachten.

- PostNL heeft cijfers over de bezorgbetrouwbaarheid per regio en klachtenafhandeling gedeeld met EZ.