

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2232

Vragen van de leden **Van Waveren** en **Idsinga** (beiden Nieuw Sociaal Contract) aan de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Economische Zaken over *het alarm slaan van de ombudsman over de gebrekkige postbezorging door de overheid* (ingezonden 18 maart 2025).

Antwoord van Minister **Beljaarts** (Economische Zaken), mede namens de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (ontvangen 19 mei 2025). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2024–2025, nr. 1939.

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «burgers in de problemen door te late bezorging brieven overheid, ombudsman wil actie»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Sinds wanneer bent u op de hoogte van problemen met postbezorging door overheidsinstanties? Welke signalen heeft u hierover ontvangen en van wie?

Antwoord 2

De postmarkt in den brede bevindt zich al enige tijd in moeilijk vaarwater. De klachten die over langer dan normale overkomstduur bij het Ministerie van Economische Zaken binnenkomen richten zich voornamelijk op post die binnen de universele postdienst (UPD) wordt verstuurd. Omdat zakelijke post, zoals van de overheid, en UPD-post door hetzelfde netwerk gaan, gaan deze problemen ook de bezorging van overheidspost niet voorbij. De beantwoording van vraag 4, 5 en 6 gaat verder in op de ontvangen klachten. Gelet op de brede scope van de vragen benoem ik graag de rolverdeling tussen de verschillende departementen. Het Ministerie van Economische zaken is verantwoordelijk voor het wettelijk kader rondom de UPD. Voor zakelijke post geldt geen wettelijk kader. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft een overkoepelende verantwoordelijkheid voor goed functionerend openbaar bestuur. Het Ministerie van Financiën is

¹ RTL Nieuws, 2 maart 2025, «Burgers in de problemen door te late bezorging brieven overheid, ombudsman wil actie» (<https://www.rtl.nl/nieuws/binnenland/artikel/5497124/ombudsman-roept-overheden-ter-verantwoording-om-onbetrouwbare>).

verantwoordelijk voor de gebundelde inkoop van goederen en diensten voor de overheid, waaronder het Rijksbrede postcontract voor circa 140 (rijks)organisaties. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk voor de rechtsorde en in het verlengde hiervan procesrechtelijke wetgeving over zorgvuldige communicatie tussen rechtspraak en rechtszoekenden.

Vraag 3

Zijn er binnen uw ministeries interne meldingen gedaan over klachten van overheidsinstanties met betrekking tot postbezorging? Zo ja, welke meldingen zijn er in de afgelopen vijf jaar vanuit overheidsinstanties ontvangen over problemen met de postbezorging en gebrekkige klachtafhandeling en hoe zijn deze signalen opgevolgd?

Antwoord 3

Er is binnen het Ministerie van Economische Zaken en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geen registratie waarin dergelijke interne meldingen staan.

Vraag 4

Houdt het Rijk (of departementen of diensten binnen het Rijk) bij hoe verzonden post bezorgd wordt en of daar klachten over zijn? Kunt u aangeven of, en zo ja, bij welke departementen of overheidsinstanties problemen met postbezorging structureel meer voorkomen dan bij andere departementen of overheidsinstanties?

Antwoord 4

Ik heb hiervoor navraag gedaan bij het Ministerie van Financiën dat verantwoordelijk is voor de gebundelde inkoop van goederen en diensten voor de overheid. De Rijksoverheid heeft hiervoor 22 verschillende categorieën opgesteld. Eén van deze categorieën is de categorie Logistiek. Het Ministerie van Financiën (categorie Logistiek) beheert o.a. het Rijksbrede postcontract en is opdrachtgever voor de aanbesteding van postdienstverlening. Circa 140 (rijks)organisaties zijn aangesloten bij dit Rijksbrede postcontract. Denk hierbij aan de departementen, de Belastingdienst, CJIB, maar ook organisaties zoals het UWV, de rechtbanken en de Politie. Decentrale overheden vallen niet onder het Rijksbrede postcontract. Jaarlijks worden circa 255 miljoen poststukken onder dit contract verstuurd.

Vanuit deze rol houdt het Ministerie van Financiën sinds 2021 bij hoeveel klachten er zijn gemeld bij PostNL. Dit kunnen klachten zijn vanuit overheidsinstanties zelf of klachten die door een burger worden gemeld bij een deelnemende organisatie en die vervolgens bij PostNL gerapporteerd worden. PostNL registreert de ontvangen klachten en bespreekt deze elk kwartaal met het Ministerie van Financiën. De klachten worden bijgehouden voor het totaalpakket aan post dat binnen de aanbesteding valt en wordt niet per overheidsinstantie bijgehouden. Daarom kan hierin geen onderscheid gemaakt worden.

Vraag 5

Klopt het dat voordat een klacht bij de Nationale ombudsman terecht komt, die eerst al bij het bestuursorgaan ingediend zou moeten zijn waar de klacht betrekking op heeft? Kunt u per departement een overzicht verstrekken van de afgelopen vijf jaar met daarin het aantal klachten of meldingen over niet of te laat bezorgde post? Kunt u (op hoofdlijnen) aangeven op welke wijze op deze klachten is gereageerd? Zijn brieven opnieuw verstuurd? Zijn termijnen opgeschort? Of zijn klachten afgewezen?

Antwoord 5

Voordat iemand de Nationale ombudsman kan verzoeken om een onderzoek te doen naar een gedraging van een bestuursorgaan, moet deze persoon inderdaad eerst een klacht indienen bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van die persoon kan worden gevergd (artikel 9:20, eerste lid, Algemene wet bestuursrecht).

Zoals in de beantwoording van de vorige vraag aangegeven, worden klachten op Rijksbreed niveau bijgehouden. Op deze manier kan zicht worden gehouden op de afspraken die onder de aanbesteding gelden. Er is geen overzicht per departement van het aantal klachten of meldingen over niet of

te laat bezorgde post van de laatste vijf jaar. Het is de verantwoordelijkheid van de departementen zelf om deze af te handelen, mede omdat de aard van het probleem per klacht en instantie kan verschillen. Er is wel een overzicht van het totale aantal klachten dat bij PostNL door alle organisaties die deelnemen aan het Rijksbrede postcontract geregistreerd wordt. In de beantwoording van de volgende vraag wordt hier een overzicht van gegeven.

Vraag 6

Kunt u een overzicht verstrekken van de afgelopen vijf jaar met daarin de hoeveelheid klachten over gebrekkige postbezorging die door de overheid zijn afgehandeld met een doorverwijzing naar PostNL?

Antwoord 6

Hieronder volgt een zo volledig mogelijk overzicht van het aantal en soort klachten over bezorging van overheidspost, zoals dat wordt bijgehouden door Categorie Logistiek van het Ministerie van Financiën.

	2021	2022	2023	2024
Klachten reguliere post	1844	1663	2363	1977
<i>Meest genoemde klachten</i>				
distributie / bezorging ¹	1087	822	1327	861
serviceproducten en diensten ²	561	557	763	773
digitale bestelomgeving ³	57	115	75	122
administratief ⁴	98	90	144	0
Klachten aangetekende post	991	724	1202	728
<i>Meest genoemde klachten</i>				
zending niet ontvangen	682	488	830	391
geen kennisgeving ontvangen	38	55	47	81
onbeheerd achtergelaten	16	22	21	50
zonder handtekening uitgereikt	17	12	17	26
onterecht in brievenbus	0	25	0	21
Vertraagd	110	37	129	0
gedrag medewerker	25	7	0	0
onterecht retour gestuurd	16	6	0	0
Totaal aantal reguliere poststukken	276.494.581	262.234.202	250.630.092	254.686.249
Totaal aantal aangetekende poststukken	747.191	746.691	727.628	739.001

¹ Distributie/ bezorging: bezorging op verkeerd huisnummer, gedrag medewerker, poststuk niet of te laat bezorgd, poststuk onterecht retour gestuurd

² Serviceproducten en diensten: klachten over haal-en brengritten. Bezorgers die te laat zijn om post te bezorgen of ophalen (let op dit betreft locaties van de deelnemende organisaties, niet van burgers)

³ Digitale bestelomgeving: storingen in online omgeving, orders die online geplaatst worden en online niet goed verwerkt

⁴ Administratief: klachten over facturatie van deelnemende organisaties

Om de bovenstaande cijfers in perspectief te plaatsen geeft de klachtenratio de verhouding tussen het totale volume poststukken en de ontvangen klachten weer. Deze ratio was in 2024 voor aangetekende post ~0.1% en voor reguliere post ~0.0008%.

Vraag 7

Bent u het eens met de stelling van de Nationale ombudsman dat de overheid verantwoordelijk blijft voor de postbezorging, ook wanneer ze dit door PostNL laat uitvoeren? Welke verantwoordelijkheid heeft de overheid zelf om ervoor te zorgen dat overheidspost tijdig en correct wordt bezorgd?

Antwoord 7

De overheid is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de eisen die in relevante wetgeving worden gesteld aan postvoorziening. Dit toezicht is belegd bij de ACM. Voor de UPD zie ik hierbij een verantwoordelijkheid om mij in te zetten voor een wettelijk kader dat aansluit bij de marktomstandighe-

den en de behoeftes van gebruikers, zoals de Nederlandse consument maar ook overheidsinstanties die post versturen. Op deze manier worden hun belangen geborgd.

Ook los van het toezicht op de naleving van wettelijke verplichtingen zijn de Minister van BZK en ik van oordeel dat, als overheidsinstanties per post communiceren met burgers, de kwaliteit van postbezorging een aangelegen punt is. Het is immers belangrijk dat een stuk de geadresseerde ook daadwerkelijk bereikt. Dat is te meer het geval indien het gaat om stukken die voor de geadresseerde belangrijke (rechts)gevolgen hebben. Ons rechtsbestel voorziet op dit punt op meerdere manieren in waarborgen om de rechtspositie van de burger te beschermen. Zo is het vaste rechtspraak van de hoogste bestuursrechters² dat, in het geval van niet-aangetekende verzending van een stuk, het verzendende bestuursorgaan aannemelijk moet maken dat het desbetreffende stuk is verzonden. Het bestuursorgaan kan daarbij in eerste instantie volstaan met het aannemelijk maken van verzending naar het juiste adres. Daarvoor is in elk geval vereist dat het desbetreffende stuk is voorzien van de juiste adressering en een verzenddatum en dat sprake is van een deugdelijke verzendadministratie. Als het bestuursorgaan de verzending aannemelijk heeft gemaakt, ligt het vervolgens op de weg van de geadresseerde om feiten en omstandigheden aan te voeren op grond waarvan de ontvangst van het stuk redelijkerwijs kan worden betwijfeld. Voor aangetekende verzending van een stuk is het vaste rechtspraak van de hoogste bestuursrechters dat moet worden onderzocht of het stuk door PostNL op regelmatige wijze op het adres van de geadresseerde is aangeboden. Als een stuk volgens gegevens van PostNL op het juiste adres is uitgereikt of als daar een zogenoemd afhaalbericht is achtergelaten, rechtvaardigt dat het vermoeden dat het stuk op regelmatige wijze op dat adres is aangeboden. Wanneer PostNL bij aanbidding van het stuk niemand thuis treft en daarom een afhaalbericht in de brievenbus achterlaat, komt het niet ophalen van dat stuk voor risico van de belanghebbende. Stelt de geadresseerde dat hij geen afhaalbericht heeft ontvangen, dan ligt het op zijn weg om het aan de gegevens van PostNL ontleende vermoeden te ontzenuwen. Hiertoe is voldoende is dat hij feiten en omstandigheden aanvoert op grond waarvan de ontvangst of de aanbidding van het stuk, in weerwil van de gegevens van PostNL, redelijkerwijs kan worden betwijfeld. Voor zowel niet-aangetekend als aangetekend verzonden stukken geldt dat niet is vereist de geadresseerde aannemelijk maakt dat het stuk niet is ontvangen of aangeboden. Op grond van deze jurisprudentie is het risico dat een stuk niet of niet tijdig wordt bezorgd dus niet per definitie voor rekening van de geadresseerde. Deze jurisprudentie biedt ook ruimte om rekening te houden met concrete problemen met postbezorging die zich op het desbetreffende adres in andere gevallen hebben voorgedaan.³ Dat neemt niet weg dat het wat de bewijsvoering betreft lastig kan zijn om feiten en omstandigheden aan te dragen op grond waarvan de ontvangst of aanbidding van een stuk redelijkerwijs kan worden betwijfeld. Dat bevestigt dat het ook voor post die de overheid verzendt belangrijk is dat de bezorging ervan een hoge mate van betrouwbaarheid kent.

Vraag 8

Hoeveel klachten heeft de overheid in de afgelopen vijf jaar bij PostNL of andere bezorgdiensten ingediend over problemen met bezorging? Zijn hier gesprekken over gevoerd?

Antwoord 8

Het Ministerie van Financiën bespreekt elk kwartaal de binnengekomen klachten met PostNL. Indien er een significante toename van het aantal klachten is te zien, wordt dit apart besproken. Zo was er bijvoorbeeld in 2023 sprake van een significante toename van het aantal klachten over aangetekende post (zie tabel bij vraag 6). Hierover is een apart gesprek gevoerd met PostNL en dit heeft geleid tot een aangepaste werkwijze.

² Zie bijv. ECLI:NL:RVS:2024:1277, ECLI:NL:CBB:2024:596, ECLI:NL:CRVB:2024:927

³ Zie bijv. de uitspraak van de rechtbank Midden-Nederland van 29 augustus 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:5208.

Vraag 9

Zijn er bijzondere afspraken met PostNL over bezorging van post van de overheid of overheidsdiensten? Zo ja, welke?

Antwoord 9

Ja, er is in het Rijksbrede postcontract afgesproken dat minimaal 95% van de poststukken van de (rijks)organisaties die onderdeel zijn van dit contract, op de afgesproken dag bezorgd moet worden. Ook is er afgesproken dat 99% van de poststukken op de afgesproken dag of de eerstvolgende bezorgdag bezorgd moet worden. De norm van 95% wordt structureel niet behaald, de consequentie hiervan is dat er maandelijks een boete wordt opgelegd door het Ministerie van Financiën. Deze boete bedraagt voor tijdkritische post 3% van de omzet van de desbetreffende maand, voor niet-tijdkritische post is dit 2%. Dit komt neer op een maandelijks totale boete van circa € 100.000 tot € 160.000 per maand, afhankelijk van de omzet.

Vraag 10

Klopt het dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) toezicht houdt op de postmarkt van consumenten, maar niet op de zakelijke markt en dat PostNL zich daarom, volgens de ombudsman, nauwelijks aan regels hoeft te houden wat betreft bezorging van overheidspost? Zijn u meer signalen bekend over gebrekkige postbezorging op de zakelijke postmarkt? Zo ja, bent u van mening dat hier sprake is van marktfalen en welke maatregelen overweegt u om dit op te lossen?

Antwoord 10

ACM houdt toezicht op de eisen die ten aanzien van de UPD vastgelegd zijn. Denk hierbij onder andere aan de overkomstduur van brieven en de bereikbaarheid van brievenbussen. De kwaliteit van de zakelijke postmarkt is niet gereguleerd door middel van wetgeving. Dat betekent echter niet dat PostNL zich niet aan regels zou hoeven te houden. Voor wat betreft bezorging van post door overheidsorganen die onder het Rijksbrede postcontract vallen, gelden namelijk de voorwaarden en eisen die daarin zijn vastgelegd (zie het antwoord op vraag 9).

Via belangenorganisaties van verzendende zakelijke partijen zijn de afgelopen jaren ook signalen binnengekomen over afnemende kwaliteit van de postbezorging en stijgende tarieven. Deze signalen worden momenteel meegenomen in het lopende onderzoek van de ACM over de toekomst van de postmarkt.

Vraag 11

Welke stappen onderneemt u om te garanderen dat de ACM beter toezicht kan houden op de betrouwbaarheid van de zakelijke markt, inclusief overheidspost, nu uit signaleren blijkt dat marktfalen kan optreden? Bent u bereid aanvullende regulering te overwegen?

Antwoord 11

Gelet op ontwikkelingen zoals de toenemende digitalisering, de dalende omvang van de postmarkt en de veranderende behoeften van gebruikers ben ik terughoudend in het opzetten van sectorspecifieke regulering voor de zakelijke postmarkt. De ACM doet momenteel op verzoek van mijn voorganger onderzoek naar de toekomst van de postmarkt. Het vervolgproces is dat ik na de oplevering van het ACM-onderzoek aan uw Kamer een appreciatie wil sturen van het ACM-onderzoek samen met de nota van wijziging. Deze appreciatie kan door uw Kamer worden betrokken bij de behandeling van de wijziging van de Postwet⁴.

Vraag 12

Welke klachtprocedures bestaan er momenteel voor burgers die hinder ondervinden van gebrekkige bezorging van overheidspost?

⁴ Kamerstukken II 2024/25, 29 502, nr. 187 .

Antwoord 12

Klachten over niet ontvangen of te laat bezorgde post kunnen door de geadresseerde worden gemeld bij de verzender. De verzender kan vervolgens actie ondernemen, bijvoorbeeld door een klacht in te dienen bij PostNL, door de betreffende zending opnieuw te versturen of door een andere verzend- of communicatiemethode te kiezen. Ook de Geschillencommissie Post kan een rol spelen bij het beslechten van geschillen tussen consumenten en PostNL met betrekking tot de dienstverlening van PostNL.

Vraag 13

Bent u het met de stelling in het voorbeeld van de Nationale ombudsman eens dat «niet-ontvangen post geen gegronde reden is voor een klacht» bij een waterschap? Zo ja, hoe verhoudt dit zich tot het uitgangspunt dat de overheid betrouwbaar en toegankelijk moet zijn voor burgers? Zo nee, bent u dan van mening dat de betreffende overheidsinstanties onjuist hebben gehandeld? Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat een afwijzing van een klacht op deze grond niet meer voorkomt?

Antwoord 13

Ik onderstreep het belang van een betrouwbare en toegankelijke overheid en vanuit dat oogpunt vind ik dat zij secuur richting haar burgers moet communiceren. Wat de precieze juridische gevolgen zijn van het niet ontvangen van post, in dit geval een aanmaning, is afhankelijk van de context. De feiten en omstandigheden van het geval waar de door de Nationale ombudsman bedoelde klacht over ging, zijn mij niet bekend. Daarom kan ik geen uitspraak doen over de juistheid van zijn stelling en over de vraag of de desbetreffende overheidsinstanties juist hebben gehandeld. Zoals ook bij vraag 7 aangegeven ligt het risico van verzending volgens de in de jurisprudentie ontwikkelde hoofdregel bij de verzender. Dit brengt mee dat, wanneer de geadresseerde stelt dat een stuk niet is ontvangen, het op de weg van de verzender ligt om de verzending aannemelijk te maken. Als de verzender de verzending aannemelijk maakt, ligt het vervolgens op de weg van de geadresseerde om feiten en omstandigheden aan te voeren op grond waarvan de ontvangst van het bericht redelijkerwijs kan worden betwijfeld.

Vraag 14

Zijn er situaties bij overheidsinstanties bekend waarbij burgers door gebrekkige postbezorging bezwaar- of beroepstermijnen hebben gemist? Zo ja, kunt u aangeven bij welke overheidsinstanties dit heeft plaatsgevonden en daarbij ook expliciet aan te geven hoe deze situaties door de desbetreffende instantie zijn opgevolgd?

Antwoord 14

Er is geen overzicht van gevallen waarin burgers door gebrekkige postbezorging bezwaar- of beroepstermijnen hebben gemist. Wel is duidelijk, bijvoorbeeld op basis van de genoemde rechterlijke uitspraken, dat zich zulke gevallen voordoen. In het antwoord op vraag 7 is uiteengezet bij wie het risico van verzending en ontvangst van overheidspost berust.

Vraag 15

Welke maatregelen gaat u nemen om te garanderen dat burgers niet juridisch benadeeld worden door fouten in de postbezorging van overheidsinstanties?

Antwoord 15

Indien duidelijk is dat een fout in het proces van postbezorging er de oorzaak van is dat een stuk niet of niet tijdig door een burger is ontvangen, biedt de huidige wetgeving verschillende mogelijkheden om de negatieve gevolgen daarvan niet voor rekening van burgers te laten komen. Zie de beantwoording van vraag 7 voor een nadere toelichting.

Vraag 16

Deelt u de mening dat, ondanks dat overheidscommunicatie steeds meer via digitale wegen gebeurt, er geen concessies gedaan mogen worden aan de bezorging van fysieke post? Zo ja, welke voorstellen gaat u doen om tegemoet te komen aan de zorgen van de Nationale ombudsman?

Antwoord 16

Ik deel de zorgen vanuit de Kamer en de Nationale ombudsman en vind dat, wanneer overheidsorganisaties of burgers kiezen voor communicatie per fysieke post, zij daar ook op moeten kunnen rekenen. Bij vraag 7 is aangegeven welke verantwoordelijkheid ik daarbij heb voor de postbezorging die wettelijk is geregeld. Zoals eerder aangegeven doet de ACM momenteel onderzoek naar de toekomst van de postmarkt. Ik zal na de oplevering daarvan aan uw Kamer een appreciatie sturen samen met de nota van wijziging. Deze appreciatie kan door uw Kamer worden betrokken bij de behandeling van de wijziging van de Postwet.

Vraag 17

Acht u naar aanleiding van deze problematiek aanpassing van de Postwet nodig om te garanderen dat burgers niet langer de dupe zijn van gebrekkige postbezorging? Zo ja, welke wijzigingen overweegt u? Zo nee, welke stappen onderneemt u wel om de situatie te verbeteren?

Antwoord 17

Dit vraagstuk is onderdeel van het onderzoek naar postmarkt dat de ACM momenteel uitvoert en waarover ik u op korte termijn nader zal berichten. Na het versturen van mijn appreciatie van het ACM onderzoek ga ik graag snel met uw Kamer in gesprek over de toekomst van de postmarkt.

Vraag 18

Vormen de voorgestelde bevoegdheden in de asielnoodmaatregelenwet een onwenselijk groot risico, aangezien lidstaten volgens de Procedurerichtlijn een asielaanvraag als ongegrond mogen afhandelen in drie situaties waarin een vreemdeling zijn verzoek om internationale bescherming impliciet heeft ingetrokken of ervan heeft afgezien, waaronder bij weigering om te verschijnen voor een gehoor na een behoorlijke uitnodiging? Deelt u de zorg dat dit risico extra groot is vanwege de bekende problemen met gebrekkige postbezorging? Zo ja, wat betekent dit voor de toepassing van deze bevoegdheid in de voorgestelde asielnoodmaatregelenwet? En kunt u specifiek ingaan op de rechtsgevolgen van deze bevoegdheid?

Antwoord 18

Deze zorg deel ik niet. De Asielnoodmaatregelenwet brengt geen wijziging aan in de gronden waarop de IND een asielaanvraag als impliciet ingetrokken kan beschouwen. Wel verandert het de afdoening van de asielaanvraag in deze gevallen. Het in uw vraag genoemde niet verschijnen bij een gehoor is een voorbeeld van een situatie waarin de asielzoeker niet aan zijn samenwerkingsplicht voldoet. Tijdens de asielprocedure heeft de asielzoeker immers de plicht om zich beschikbaar te houden. De IND betreft echter ook of er sprake is van verschoonbare redenen voor het niet verschijnen. Bij niet verschijnen op het gehoor neemt de IND dan ook contact op met de vreemdeling of diens gemachtigde om navraag te doen naar de redenen voor het niet verschijnen. Wanneer sprake zou zijn van aantoonbare problemen rondom de bezorging van de uitnodiging, zou het gaan om een verschoonbare reden. Indien de vreemdeling niet bereikbaar is en/of diens verblijfplaats niet bekend is, dan voldoet de asielzoeker niet aan zijn plichten en kan de aanvraag vanaf inwerkingtreding van de Asielnoodmaatregelenwet als ongegrond worden afgedaan.

Vraag 19

Kunt u tevens separaat ingaan op de rechtsgevolgen van niet-ontvangen of vertraagde post bij de volgende instanties: de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de rechtbanken, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen?

Antwoord 19

Wat de (rechts)gevolgen zijn van het niet of niet tijdig ontvangen van een stuk van de genoemde instanties, is afhankelijk van de inhoud van het stuk. Is het stuk slechts informierend, dan zal het niet of niet tijdig ontvangen ervan veelal geen (directe) gevolgen hebben. Wordt in een brief een termijn gesteld of een actie van de geadresseerde gevraagd, dan zal dat doorgaans anders zijn. Voor zover het gaat om stukken die de genoemde bestuursorganen per

post versturen, geldt in algemene zin dat – zoals in het antwoord op vraag 7 is uiteengezet – het betrokken bestuursorgaan de verzending van het stuk aannemelijk moet maken, waarna het aan de geadresseerde is om feiten en omstandigheden aan te voeren op grond waarvan de ontvangst of aanbieding van het stuk redelijkerwijs kan worden betwijfeld. Slaagt diegene daarin, dan zullen de gevolgen van het niet of niet tijdig ontvangen van het stuk in beginsel niet voor rekening van die persoon komen. Indien bijvoorbeeld door het niet tijdig ontvangen van een besluit de daarin gestelde bezwaar- of beroepstermijn is verstreken, dan moet een bezwaar of beroep in elk geval alsnog inhoudelijk worden behandeld indien het bezwaar- of beroepsschrift is ingediend binnen zes weken (of een afwijkende wettelijke termijn) nadat betrokkene alsnog van het besluit op de hoogte is geraakt. Eenzelfde lijn geldt voor stukken die door rechtbanken worden verzonden. Ook rechtbanken zijn zich bewust van het belang van een correcte en tijdige bezorging van poststukken. Daarom wordt vanuit de rechtspraak ook overleg gevoerd met PostNL om tot verbetering van de postbezorging te komen. Verder komt in verschillende uitspraken⁵ duidelijk tot uitdrukking dat de rechtspraak bij beantwoording van de vraag of de ontvangst of aanbieding van een stuk redelijkerwijs kan worden betwijfeld, rekening houdt met het feit dat bekend is dat zich al langere tijd problemen voordoen met postbezorging.

Vraag 20

Kunt u de vragen één voor één beantwoorden?

Antwoord 20

Ja.

⁵ Zie bijvoorbeeld ECLI:NL:RBAMS:2024:8588 en ECLI:NL:GHARL:2024:4878.