

Vergaderjaar 2018–2019

**29 502**

## **Toekomstige ontwikkeling van de Nederlandse postsector**

**Nr. 172**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 juli 2019

Op 25 april heeft u mij een schrijven doorgestuurd van de heer Sneek (oud-lid eilandsraad Sint Eustatius) aan uw Kamer over de postvoorziening in Caribisch Nederland (CN). U heeft mij om een reactie op deze brief verzocht. Vanwege noodzakelijke afstemming met diverse externe partijen heb ik eerder te kennen gegeven dat de beantwoording niet binnen de gebruikelijke termijn kon plaatsvinden. De beantwoording treft u hierbij alsnog aan. De heer Sneek stelt in zijn schrijven dat de overkomstduur van briefpost vanuit Nederland onaanvaardbaar lang is en dat ook de kwaliteit van de postvoorziening tussen de eilanden onderling en tussen de eilanden en de rest van de wereld te wensen overlaat.

Er zijn geen recente gegevens beschikbaar over het percentage brieven dat een langere overkomstduur heeft dan normaal en of dit binnen de gebruikelijke afwijkingsmarges valt. De Autoriteit Consument en Markt is voornemens in de loop van 2019 nieuwe metingen te verrichten. Ook zal het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) in samenwerking met andere overheidsinstanties de komende tijd een aantal testzendingen sturen waarbij het logistieke proces wordt gevolgd. Dit levert mogelijk nauwkeuriger informatie op over waar de grootste knelpunten zitten. Omdat de klachten van de heer Sneek evenwel niet nieuw zijn, heeft EZK de gehele keten nogmaals in beeld gebracht. Daarbij is van belang erop te wijzen dat er een reeks partijen betrokken is die primair beleidsmatig of commercieel verantwoordelijk zijn voor verschillende onderdelen van deze keten.

#### *Factoren bij mogelijke vertraging*

Uit de analyse van het Ministerie van EZK van de logistieke keten van de postvoorziening tussen de eilanden en de rest van de wereld (waaronder Nederland) en het intereilandelijke postverkeer komt naar voren dat de

vertragingen zich voordoen in het traject ná aflevering door KLM van postzendingen aan de grondafhandelaar op Bonaire. Een belangrijke constatering daarbij is dat momenteel alle post voor de drie eilanden gebundeld naar Bonaire wordt vervoerd. Daar wordt het overgedragen aan de postvervoerder in CN (FXDC), gesorteerd en vervolgens moet post voor Saba en Sint Eustatius opnieuw op het vliegtuig om via Sint Maarten naar die eilanden te worden vervoerd. De tijd die is gemoeid met het grensoverschrijdende vervoer vanuit Europees Nederland naar de luchthaven van Bonaire (zie hieronder) komt overeen met de kwaliteitsnormen die PostNL hiervoor hanteert. Voor Caribisch Nederland hanteert PostNL in haar voorwaarden een indicatieve overkomstduur van vier tot acht dagen. Er gaat vier keer per week post mee op vluchten van KLM naar Bonaire. De gemiddelde doorlooptijd van poststukken die door PostNL kunnen worden gemeten (track en trace) bedraagt momenteel zes dagen (van registratie in Nederland tot aflevering op de bestemming). Deze overkomstduur wijkt niet af van post naar andere landen in de regio. Voor normale briefpost (zonder track en trace) zijn er geen specifieke kwaliteitsgegevens, maar het traject dat pakketten en brieven afleggen is vrijwel identiek en derhalve stelt PostNL dat daar geen significante verschillen in kunnen optreden.

Het lijkt erop dat de klachten over een lange overkomstduur vooral betrekking hebben op buitenlandse post van en naar Saba en Sint Eustatius en op de intereilandelijke post. Een aantal factoren draagt bij aan een langere overkomstduur:

- het ontbreken van rechtstreeks luchtverbindingen met deze eilanden vanuit Bonaire;
- post uit Nederland wordt gebundeld naar Bonaire gestuurd; post voor Saba en Sint Eustatius moet daar worden gesorteerd en moet dan via Sint Maarten worden doorgestuurd;
- het ontbreken van capaciteit voor luchtvervoer van goederen op vluchten die voor passagiers zijn bestemd;
- het ontbreken van screeningsapparatuur bij de grondafhandeling op Bonaire;
- douaneafhandeling op Sint Maarten.

Voor wat betreft de post die vanuit Caribisch Nederland naar Europees Nederland gaat is van belang te vermelden dat vliegtuigmaatschappijen gehouden zijn aan verschillende veiligheidsvoorschriften. Deze veiligheidsvoorschriften houden onder meer in dat goederen (zoals poststukken) die ter vervoer worden aangeboden eerst gescreend moeten worden. Naar ik begrijp beschikt de lokale grondafhandelaar op het vliegveld van Bonaire waar KLM zaken mee doet niet over de vereiste screeningsfaciliteiten (de inrichting van afhandelingsfaciliteiten op vliegvelden en de keuze voor een grondafhandelaar is een commerciële beslissing van betrokken marktpartijen). KLM weigert op legitieme gronden om niet-gecontroleerde post mee te nemen. Daarom moet post voor Nederland eerst op een andere manier naar Curaçao of Sint Maarten worden gestuurd en vandaar door naar andere bestemmingen. Voorts hanteert de douane in Nederland reeds enige tijd een streng controlebeleid van personen en goederen die vanuit de landen van het Koninkrijk op Schiphol arriveren. Het is goed mogelijk dat de totale overkomstduur door deze factoren oploopt.

#### *Mogelijke oplossingen*

Het ontbreken van voldoende en frequente luchtverbindingen naar Saba en Eustatius wordt bevestigd in de brief van de Minister van Infrastructuur

& Waterstaat (I&W) aan de Tweede Kamer van 5 maart 2019.<sup>1</sup> Ten aanzien van het intereilandelijke vervoer hebben eerdere inspanningen van EZK ertoe geleid dat FXDC (de postvervoerder in Caribisch Nederland) de post mee kon geven met de CN Express (een tijdelijk door RCN gecharterd vliegtuig). Dit had een positief effect op de overkomstduur, maar de CN Express was een gesubsidieerde vliegverbinding van tijdelijke aard. FXDC is daarom nu bezig met het contracteren van een andere luchtvaartmaatschappij die op een vergelijkbare manier post van en naar de bovenwinden brengt. FXDC heeft thans een contract met Winair voor het vervoeren van post. Deze vluchten zijn echter in beginsel primair voor passagiersvervoer en derhalve is er slechts beperkte capaciteit beschikbaar. De Minister van I&W heeft in de brief van 5 maart 2019 toegezegd om dit jaar in samenspraak met Sint Maarten, Saba en Sint Eustatius opties te zullen verkennen om de mate van connectiviteit tussen Sint Maarten met Saba en Sint Eustatius alsmede tussen Bonaire en Curaçao te verbeteren. Indien deze verbetering tot stand zou komen biedt dat ook aan FXDC meer ruimte om de kwaliteit van de postvoorziening naar deze eilanden te verhogen.

Een tweede mogelijke oplossing die momenteel wordt verkend in afstemming met PostNL, FXDC, PostSintMaarten en Winair is de optie om postzendingen voor de drie afzonderlijke eilanden reeds in Amsterdam te splitsen. Dat zou betekenen dat post voor Saba en Sint Eustatius vanuit Nederland direct naar Sint Maarten wordt verstuurd en van daaruit naar de eilanden (in plaats van eerst via Bonaire naar Sint Maarten). Vragen daarbij zijn onder meer hoeveel tijdswinst dat oplevert, wat de logistieke vereisten zijn en of de kosten daarvan opwegen tegen de baten gezien het zeer geringe volume post die het hier betreft. Het overleg hierover is nog gaande en moet na de zomer meer duidelijkheid bieden.

#### *Digitale alternatieven*

Naast blijvende aandacht voor mogelijke verbetering van de reguliere postbezorging zou ik ook aandacht willen vragen voor reeds beschikbare alternatieve opties voor communicatie.

- De Belastingdienst CN verstuurt aanslagen nu reeds voornamelijk digitaal aan bewoners van de eilanden. Verder heeft de Belastingdienst CN fysieke faciliteiten ingericht op de eilanden voor bewoners die niet over een Internetverbinding of een computer beschikken of die anderszins hulp nodig hebben voor het invullen van hun aanslag. De dienst zegt geen noemenswaardige problemen in dit kader te ervaren.
- Verder zou ik er op willen wijzen dat de Nederlandse overheid sinds meerdere jaren het gebruik van de digitale postbus «[mijnoverheid.nl](http://mijnoverheid.nl)» faciliteert. Dat stelt burgers in staat belangrijke post van aangesloten instanties digitaal te ontvangen. Een aantal voorbeelden die in de klachten worden genoemd betreft instanties die hierbij zijn aangesloten (bijvoorbeeld Belastingdienst, SVB, ABP, CJIB, gemeenten). Bewoners van Caribisch Nederland die post verwachten van deze instanties kunnen zich aanmelden bij de digitale loketten van deze instanties of op «[mijnoverheid.nl](http://mijnoverheid.nl)», zodat ze deze post rechtstreeks en digitaal ontvangen. Deze mogelijkheid is recent beschikbaar gekomen voor bewoners van de BES-eilanden die beschikken over een BSN. Bewoners van Saba en Sint Eustatius kunnen een voor digitale toegang vereiste DigiD-code verkrijgen op Sint Maarten. Ik begrijp dat dit laatste een barrière kan vormen. Van het CJIB heeft EZK begrepen

<sup>1</sup> Kamerstuk 31 936, nr. 581. «De connectiviteit van de bovenwindse verbindingen tussen Sint Maarten en respectievelijk Sint Eustatius en Saba blijft een punt van zorg qua gehanteerde tarieven en omdat het aantal frequenties in de onderzochte periode is afgenomen. Daarbij blijven passagiers sterk afhankelijk van het aanbod van één luchtvaartmaatschappij.»

dat een overzicht van openstaande boetes ook via mijnoverheid.nl of telefonisch beschikbaar is.

- Een andere mogelijkheid voor ontvangers op de BES-eilanden is het inschakelen van de diensten van commerciële partijen in Nederland die fysieke post in opdracht van de ontvanger scannen en digitaal versturen. Er zijn verschillende van dergelijke partijen actief.

Daar waar dit raakt aan de agenda Digitale Overheid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) om de toegang tot digitale dienstverlening van de overheid te verbeteren heb ik mijn collega van BZK gevraagd om in dit kader bij andere betrokken departementen en uitvoeringsinstanties zoals het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Financiën, DUO, Justis, SVB en het CJIB aandacht te vragen voor mogelijke maatregelen of verbeteringen van het digitale correspondentieverkeer tussen overheid en burgers op de BES-eilanden.

In een beperkt aantal gevallen is digitale communicatie geen alternatief. Een verklaring omtrent gedrag kan bijvoorbeeld weliswaar digitaal worden aangevraagd maar wordt alleen fysiek verstuurd vanwege fraudegevoeligheid. De optie van aangetekend versturen in situaties waarbij tijdige ontvangst van formele stukken cruciaal is zou een oplossing kunnen zijn om een spoedige overkomstduur te waarborgen.

Tenslotte zou regelmatig optredende vertraging bij de bezorging van poststukken en klachten daarover bij ontvangers naar mijn mening ook een zorg van de oorspronkelijke verzendende organisatie moeten zijn. Het lijkt daarom gewenst dat klachten over te late bezorging in ieder geval ook daar gemeld worden, voor zover dat nog niet is gebeurd. De verzender kan in dat geval zo mogelijk maatregelen nemen om adequate communicatie met zijn klanten te verzekeren.

Ik ga ervan uit dat ik hiermee afdoende antwoord heb gegeven op uw vragen.

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,  
M.C.G. Keijzer