



Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit
De heer drs. J.G.J. Keetelaar
Postbus 90420
2509 LK DEN HAAG

Koninklijke PostNL B.V.
Prinses Beatrixlaan 23
2595 AK 's-Gravenhage
www.postnl.nl



12 januari 2012

Onze referentie 11/JZ/022

Uw referentie OPTA/AM/2011/202771

Onderwerp Oordeel kwaliteit 2010

Geachte heer Keetelaar, Beste Johan,

Dank voor uw brief van 22 december jl en het conceptoordeel van de OPTA over het postvestigingenbeleid en de kwaliteit van het postvervoer in 2010 (hierna "Oordeel 2010"). In deze brief geeft u PostNL een termijn van tien werkdagen om eventuele opmerkingen kenbaar te maken. Op 23 december heeft u op verzoek van PostNL aangegeven akkoord te gaan met een verlenging van de gestelde termijn van vijf werkdagen, dus tot en met 13 januari 2011. Bijgaand treft u onze op- en aanmerkingen aan.

1. Het oordeel t.a.v. kwaliteit 2010 is onvolledig en ongegrond

OPTA concludeert in paragraaf 52 van het Oordeel 2010, dat "(...) de in 2010 gerealiseerde overkomstduur 92,9% betreft, met een 95%-betrouwbaarheidsinterval van 92,6% tot 93,2%. Het college concludeert dat PostNL dus niet voldoet aan de in de Postwet 2009 opgenomen wettelijke norm voor de overkomstduur van brieven van tenminste 95%."

PostNL maakt bezwaar tegen deze conclusie van OPTA omdat dit een onvolledig en dus onjuist beeld geeft van de gerealiseerde kwaliteitsscore in 2010.

Stakingen 2010 vormen overmacht

PostNL blijft bij het standpunt zoals neergelegd bij brief van 19 april 2011 (met kenmerk 11/PA/U/028) dat de actieperiode uit 2010 een situatie van overmacht is geweest en dus buiten beschouwing gelaten moet worden. De OPTA verwijst in dit kader naar een Europese norm die nog vastgesteld moet worden en dus ook niet van toepassing kan zijn. Het oordeel van de OPTA is daarmee ongegrond. Ook verwijst ik nogmaals naar de uitspraken van de staatsecretaris van EZ (nu ELI), die als national regulatory authority een vergelijkbare stakingsituatie in 2008 beoordeelde als 'force majeure'.





Volgblad 12 januari 2012

Onze referentie 11/JZ/021

Procesverstoring langer ten gevolge van stiptheidsacties

Ook benadruk ik wederom dat tijdens de gehele actieperiode van 15 november t/m 17 december de procesvoering permanent verstoord is geweest. De landelijke stakingen werden afgewisseld met stiptheidacties waardoor het onmogelijk was opgelopen achterstanden weg te werken. Voor deze gehele periode werd door uitzendbureaus geweigerd om extra capaciteit te leveren voor het inhalen van achterstanden. Het betrof namelijk "besmet" werk. Ook werden medewerkers opgeroepen geen overwerk/meerwerk te verrichten in de actieperiode. Pas na de afronding van de actieperiode (één week voor de Kerst) kon capaciteit worden ingezet. Ook in de twee weken direct volgend op de actieperiode was het wegwerken van achterstanden onmogelijk door de extreem drukke Kerst- en Nieuwjaarsperiode.

Inzet van de vakorganisaties was om de dienstverlening van PostNL hard te raken; vandaar dat juist deze periode is uitgezocht om acties te voeren. Dat dit effect heeft gehad mag dan ook duidelijk zijn; zowel voor de dienstverlening als voor het kostenniveau. Het is om deze reden dat PostNL van mening is dat de gerealiseerde overkomstduur feitelijk 95.3% is omdat de gehele periode van acties onder overmacht geschaard moet worden.

PostNL is van mening dat alleen door het samen naast elkaar weergeven van twee overkomstduurscores een adequaat beeld van de kwaliteit over 2010 kan worden gegeven. Tot aan het begin van de acties was de overkomstduurscore 95.3%. Wanneer de periode van acties in het jaarresultaat wordt meegenomen is de overkomstduurscore 92.9%. Op deze wijze is de kwaliteitsrapportage over 2010 ook ingericht.

2. Suggestie dat PostNL in het kader van de overkomstduur niet heeft voldaan aan de informatieplicht van artikel 39 Postwet is onjuist

In het Oordeel 2010 wordt in randnummers 4 en 11 de indruk gewekt dat PostNL niet aan de informatieplicht op grond van artikel 39 Postwet zou hebben voldaan. PostNL bestrijdt dit.

PostNL heeft telkens gemotiveerd aangegeven om welke redenen sommige gevraagde gegevens niet of niet op dat moment hoefden te worden verstrekt. Bij de beantwoording van de brief van OPTA van 22 december 2010 (zie onze brief met kenmerk 11/PA/U/001 onder punt 6) is aangegeven dat de gevraagde gegevens deel uitmaken van de wettelijk voor 1 juni te verstrekken jaarlijkse gegevens. Van een overtreding van artikel 39 kan in die situatie geen sprake zijn.

Met de SKB-presentatie op 9 september jl. en de daaropvolgende toezending van gegevens als bedoeld onder randnummer 11, op 19 september 2011, waaronder de gebruikte wegingsfactoren, voldeed PostNL aan de op 19 juli 2011 door de OPTA gestelde schriftelijke vragen. In de e-mail van [REDACTED] van 4 oktober 2011) is toegelicht waarom de naar aanleiding van de presentatie nieuw opgekomen vraag naar de berekening van die wegingsfactoren niet beantwoord hoefde te worden. Aan het feit dat de OPTA daarna met een beroep op artikel 39 Postwet alsnog die berekening via de aangewezen accountant vorderde (aan welke eis PostNL vervolgens onverplicht voldeed), kan niet de conclusie of suggestie worden verbonden dat PostNL in de daaraan





Volgblad 12 januari 2012

Onze referentie 11/JZ/021

voorafgaande periode in strijd met artikel 39 Postwet zou hebben gehandeld. In dit verband memoreert PostNL ook dat PostNL bij brieven van 29 december 2010 (10/PA/U/080) en 14 januari 2011 (11/PA/U/001) heeft aangeboden om de gevolgte meetsystematiek en de werking, juistheid en borging daarvan aan vertegenwoordigers van de OPTA te presenteren in een expert meeting.

PostNL merkt ook op dat in het kader van de discussie met OPTA over de meetsystematiek en de werking, juistheid en borging daarvan aanzienlijk meer inspanningen zijn gedaan dan nu onder het hoofd 'Gevolgte procedure' naar voren komt. Ook is lange tijd onduidelijk geweest naar welke informatie OPTA nu precies op zoek was. In de chronologie ontbreken bovendien de volgende elementen, waardoor in onze ogen een onvolledig beeld wordt geschetst over de informatieoplevering:

- In randnummer 5 wordt geen melding gemaakt van de accountantsverklaring – en de inhoud daarvan – van de door OPTA aangewezen onafhankelijke accountant, PwC, welke als wettelijk vereist met de kwaliteitsrapportage is meegezonden (vergelijk randnummer 6).
- Op 18 augustus 2011 is een gesprek tussen medewerkers van PostNL en OPTA geweest waarbij een mondelinge toelichting op de meetsystematiek is gegeven. Bij dit gesprek is de afspraak gemaakt om in een aparte workshop de werking van het SKB toe te lichten. Die workshop vond op 9 september plaats.
- In aansluiting op deze workshop zijn bij e-mail van 19 september mede de wegingsfactoren 2010 aan OPTA toegezonden waarbij op verzoek van OPTA (brief van 19 juli 2011, OPTA/AM/2011/201662) het resultaat 2010 excl. stakingsdagen is berekend. Daarmee waren alle vragen die de OPTA stelde in haar brief van 19 juli 2011 beantwoord. Bij de bewuste e-mail was tevens een memorandum gevoegd waarin openstaande vragen van de OPTA naar aanleiding van de presentaties op 9 september werden beantwoord.
- In vervolg op de workshop van 9 september hebben OPTA medewerkers op 1 november een bezoek gebracht aan het sorteercentrum Nieuwegein. Doel daarvan was onder meer de werking van het SKB in de dagelijkse praktijk te tonen. Hierbij zijn vragen gesteld door OPTA en beantwoord door aanwezige medewerkers van PostNL.
- Bij de e-mail van PostNL van 11 november (randnummer 15) zijn gegevens geleverd op basis van een enige dagen eerder mondeling met OPTA overeengekomen 'format'. Dit om OPTA's vervolgvraag naar aanleiding van de informatie die PostNL op 19 september had verstrekt te beantwoorden.

PostNL heeft dus meermaals (onverplicht) aanvullende informatie opgeleverd. Aangezien OPTA in het Oordeel 2010 instemt met de gehanteerde meet- en weegsystematiek acht ik de gewekte suggestie dat niet aan art. 39 Postwet zou zijn voldaan onterecht.

3. Conclusie





Volgblad 12 januari 2012

Onze referentie 11/JZ/021

PostNL verzoekt OPTA dringend om het Oordeel 2010 in lijn met deze bezwaren van PostNL te herzien en te voorkomen dat er bij pers en publiek een verkeerde indruk ontstaat, waardoor PostNL ten onrechte en nodeloos schade zou worden toegebracht.

PostNL biedt hierbij aan om in nader overleg deze bezwaren toe te lichten.

In uw brief van 22 december 2011 verzocht OPTA tevens om aan te geven of het Oordeel 2010 in de thans voorliggende versie vertrouwelijke gegevens bevat in de zin van artikel 10 Wob. Ik informeer u dat dit niet het geval is.

Afschrift van deze brief zenden wij zoals gebruikelijk aan het ministerie van ELI.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ger Jacobs', written over a large, light blue circular watermark or background element.

Ger Jacobs

