

Oordeel van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit over de uitvoering van de universele dienst door Koninklijke PostNL B.V. wat betreft de norm voor het postvestigingenbeleid en de kwaliteit van het postvervoer binnen Nederland in het jaar 2011



Ons kenmerk : OPTA/AM/2012/203127

Zaaknummer : 12.0087.01

Datum : 13 december 2012

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Inleiding	2
2 Juridisch kader	2
2.1 Postvestigingen	2
2.1.1 Het net van dienstverleningspunten	2
2.1.2 Spreiding van dienstverleningspunten.....	3
2.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten	3
2.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen	4
2.2 Kwaliteit service overnight brieven	4
3 Rapportage PostNL	5
3.1 Postvestigingen	5
3.1.1 Het net van dienstverleningspunten	5
3.1.2 Spreiding van de dienstverleningspunten.....	7
3.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten	7
3.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen	7
3.2 Kwaliteit service overnight brieven	8
4 Beoordeling door het college	8
4.1 Postvestigingen	8
4.1.1 Het net van dienstverleningspunten	8
4.1.2 Spreiding van de dienstverleningspunten.....	8
4.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten	9
4.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen	9
4.2 Kwaliteit service overnight brieven	10
5 Oordeel	11

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

1 Inleiding

1. Koninklijke PostNL B.V. (hierna: PostNL) dient als verlener van de universele postdienst bij de uitvoering van haar postvestigingenbeleid en wat betreft de kwaliteit van de standard overnight service te voldoen aan wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Postwet 2009, het Postbesluit 2009 en de Postregeling 2009.
2. Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) is op grond van artikel 37 van de Postwet 2009 belast met het toezicht op de naleving van het bij of krachtens de Postwet 2009 bepaalde. In dit kader beoordeelt hij of PostNL aan bedoelde normen voldoet.
3. Bij brief van 25 mei 2012¹ heeft PostNL aan het college gerapporteerd over de kwaliteit van de standard overnight service en over de uitvoering van het postvestigingenbeleid over het jaar 2011.
4. Het college heeft de rapportages van PostNL getoetst aan de eisen van de Postwet 2009 en de Postregeling 2009. Het college heeft de rapportages tevens getoetst aan de hand van de rapportage-eisen en de rapportageprofielen die met PostNL zijn afgesproken.
5. Het oordeel is als volgt opgebouwd. In paragraaf 2 staan de relevante juridische kaders centraal. De gevolgde procedure wordt in paragraaf 3 besproken. Paragraaf 4 en 5 gaan in op de rapportage van PostNL en de beoordeling door het college. Tot slot geeft het college in paragraaf 4 zijn oordeel.

2 Juridisch kader

6. PostNL dient als verlener van de universele postdienst te voldoen aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van de postvestigingen en de kwaliteit van de standard overnight service. Op grond van artikel 23, eerste lid, van de Postwet 2009 dient PostNL jaarlijks aan het college te rapporteren over de uitvoering hiervan. Deze jaarlijkse rapportage dient op grond van artikel 9 van de Postregeling 2009 voor 1 juni van elk jaar aan het college te worden verstrekt.
7. In deze paragraaf staan de relevante juridische kaders centraal. Allereerst wordt ingegaan op het juridisch kader ten aanzien van postvestigingen. Meer specifiek gaat het college hierbij in op het relevante juridische kader voor het net van dienstverleningspunten, de spreiding van deze dienstverleningspunten, de sluiting van dienstverleningspunten, en het assortiment van diensten van de vestigingen. Vervolgens gaat het college in op het juridisch kader ten aanzien van de kwaliteit van de standard overnight service.

2.1 Postvestigingen

2.1.1 Het net van dienstverleningspunten

8. Artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 stelt met betrekking tot het net van dienstverleningspunten het volgende:

¹ Met kenmerk 12/PA/U/023.

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

“De verlener van de universele postdienst zorgt ervoor dat het net van dienstverleningspunten voor het aanbieden van postzendingen en voor het verrichten van andere met het postvervoer samenhangende handelingen ten minste 2000 dienstverleningspunten omvat, waarvan ten minste 902 met een volledig assortiment aan diensten”.

9. Met betrekking tot deze eis en de afspraken die het college met PostNL hierover heeft gemaakt dient PostNL in haar jaarlijkse rapportage het volgende op te nemen: het adres en de plaats van de dienstverleningspunten in Nederland, waarbij per dienstverleningspunt aangegeven wordt welk assortiment geboden wordt. Indien het assortiment afwijkt van hetgeen conform artikel 4 Postregeling aangeboden zou moeten worden, wordt per betreffende vestiging vermeld welke delen van het assortiment afwijken. Tevens wordt het aantal dienstverleningspunten, uitgesplitst naar soort, per kwartaal inzichtelijk gemaakt. PostNL maakt hierbij onderscheid tussen de dienstverleningspunten met een volledig of een nagenoeg volledig assortiment van diensten.
10. Voorts zorgt de verlener van de universele postdienst, overeenkomstig artikel 9 van de Postregeling 2009, ervoor dat de rapportage onder andere het aantal dienstverleningspunten aan het einde van elk kwartaal bevat. Dit aantal dienstverleningspunten dient uitgesplitst te zijn naar soort.

2.1.2 Spreiding van dienstverleningspunten

11. Artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 stelt met betrekking tot de spreiding van dienstverleningspunten het volgende:

“Bovendien zorgt de verlener van de universele postdienst ervoor dat dit net voldoet aan de volgende spreidingsmaatstaven:

- a. de spreiding over Nederland van dienstverleningspunten met een volledig assortiment van diensten resulteert in een beschikbaarheid van een volledig assortiment van diensten binnen een straal van vijf kilometer voor ten minste 95% van de inwoners;*
- b. de spreiding van dienstverleningspunten met een volledig assortiment van diensten buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners resulteert in een beschikbaarheid van een volledig assortiment van diensten binnen een straal van 5 kilometer voor ten minste 85% van de betrokken inwoners”.*

12. PostNL dient volgens de rapportage-eis in artikel 9 van de Postregeling 2009 de systematiek ter vaststelling of is voldaan aan de spreidingsnormen van artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 te verantwoorden.

2.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten

13. Artikel 4, derde lid, van de Postregeling 2009 stelt het volgende:

“De verlener van de universele postdienst kan een dienstverleningspunt in een woonkern met minder dan 5000 inwoners zonder winkelgebied sluiten indien:

- a. de sluiting het gevolg is van opzegging of bedrijfsbeëindiging door de ondernemer met wie de verlener van de universele postdienst een overeenkomst tot exploitatie van een dienstverleningspunt heeft gesloten of*
- b. voor de inwoners van de woonkern binnen een straal van vijf kilometer een ander dienstverleningspunt is met een volledig of nagenoeg volledig assortiment van diensten en de*

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

omzet in zegelwaarden van het te sluiten dienstverleningspunt minder is dan € 11.500 per jaar”.

14. Met betrekking tot artikel 4, derde lid, van de Postregeling 2009 behelst de rapportage-eis in artikel 9 van de Postregeling 2009, in samenhang met de afspraken die met het college zijn gemaakt, dat PostNL het volgende in haar jaarlijkse rapportage opneemt: welke dienstverleningspunten (adres en plaats) in welke woonkernen (naam) met minder dan 5000 inwoners zijn gesloten, waarbij aangetoond wordt dat in geval van actieve sluitingen (op initiatief van PostNL) is voldaan aan artikel 4, derde lid, sub b, van de Postregeling. In het geval van passieve sluitingen (niet op initiatief van PostNL) wordt gerapporteerd op welke wijze is voorzien in een alternatief.

2.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen

15. Artikel 4, eerste en tweede lid, van de Postregeling 2009 stelt het volgende:

“1. Een volledig assortiment van diensten als bedoeld in artikel 16, zevende lid, van de wet, bevat de diensten en activiteiten die zijn opgenomen in de bij deze regeling behorende bijlage 1.

2. Een nagenoeg volledig assortiment van diensten bevat de diensten en activiteiten die zijn opgenomen in de bij deze regeling behorende bijlage 2”.

16. Conform de rapportage-eis in artikel 9 van de Postregeling 2009 met betrekking tot artikel 4, eerste en tweede lid, van de Postregeling 2009 en de afspraken die PostNL met het college heeft gemaakt, dient PostNL het volgende in haar jaarlijkse rapportage op te nemen: het adres en de plaats van de dienstverleningspunten in Nederland, waarbij per dienstverleningspunt aangegeven wordt welk assortiment geboden wordt. Indien het assortiment afwijkt van hetgeen conform artikel 4 van de Postregeling aangeboden zou moeten worden, wordt per betreffende vestiging vermeld welke delen van het assortiment afwijken. Tevens wordt het aantal dienstverleningspunten, uitgesplitst naar soort, per kwartaal inzichtelijk gemaakt. PostNL maakt hierbij onderscheid tussen de dienstverleningspunten met een volledig of een nagenoeg volledig assortiment van diensten.

2.2 Kwaliteit service overnight brieven

17. Artikel 16, zesde lid, van de Postwet 2009 stelt het volgende:

“Een verlener van de universele postdienst zorgt ervoor dat de brieven, die overeenkomstig de daartoe gestelde voorwaarden aan hem worden aangeboden voor postvervoer binnen Nederland met de standaard overnight service, per kalenderjaar in ten minste gemiddeld 95% van de gevallen worden besteld op de dag, niet zijnde een zon- of officiële feestdag, volgend op de dag van aanbidding”.

18. PostNL dient, op grond van artikel 10, derde lid, van de Postregeling, jaarlijks voor 1 juni over de kwaliteit van het postvervoer binnen Nederland van brieven met de standaard overnight service te rapporteren. PostNL dient hierbij het volgende te overleggen:

- a. de algehele uitkomsten van de meting;
- b. een toelichting bij de uitkomsten;
- c. een nauwkeurige omschrijving van de door de instelling toegepaste meetsystematiek.

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

19. Op grond van de Postregeling moet PostNL tevens voor deze meting maandelijks metingen laten uitvoeren door een onafhankelijke en deskundige instelling.

3 Rapportage PostNL

20. In de onderhavige paragraaf staat de rapportage van PostNL omtrent de postvestigingen en de rapportage omtrent de kwaliteit service overnight brieven centraal. Het college geeft hier in het kort de inhoud van deze rapportages weer.

3.1 Postvestigingen

21. De postvestigingenrapportage bestaat uit twee onderdelen: 'Postvestigingenbeleid, overzicht van de uitvoering in 2011' (hierna: Rapportage postvestigingenbeleid) en 'Appendix, postvestigingenbeleid, overzicht van de uitvoering in 2011' (hierna: Appendix postvestigingenbeleid). In de Rapportage postvestigingenbeleid rapporteert PostNL over de wijze waarop zij in 2011 uitvoering heeft gegeven aan de wettelijke normen uit de Postwet 2009 en de Postregeling 2009. In de Appendix postvestigingenbeleid geeft PostNL de kwantitatieve gegevens over postvestigingen. Tevens heeft PostNL een accountantsverklaring bijgevoegd. De accountant verklaart voldoende zekerheid verkregen te hebben betreffende het voldoen van de in de Rapportage postvestigingenbeleid opgenomen gegevens aan de wettelijke criteria en de relevante grondslagen zoals beschreven in het desbetreffende rapport. Het gaat hierbij om de wettelijke grondslagen uit artikel 16, zevende lid, van de Postwet, en de artikelen 4 en 9 van de Postregeling 2009.

3.1.1 Het net van dienstverleningspunten

22. In de Appendix postvestigingenbeleid² vermeldt PostNL het aantal vestigingen in 2011, uitgesplitst naar het formulertype en het contractueel overeengekomen assortiment. Door middel van de kantoorautomatisering en een aanvullend onderzoek is per vestiging vastgesteld of het contractueel overeengekomen assortiment daadwerkelijk wordt gevoerd. PostNL kiest ervoor om dit aanvullend onderzoek niet aan het einde van elk kwartaal maar alleen aan het einde van het jaar uit te voeren. Voor het vormen van een overzicht aan het einde van elk kwartaal gebruikt PostNL een correctiefactor. PostNL heeft dan ook met toepassing van een correctiefactor het aantal vestigingen op basis van het gevoerde assortiment aan het einde van elk kwartaal gerapporteerd.³ Daarnaast rapporteert PostNL de volledige lijst van dienstverleningspunten met – indien van toepassing – de assortimentsafwijkingen per vestiging.⁴

² Appendix, Tabel 2.

³ Appendix, Tabel 2a.

⁴ Tabel 1, bijlage 14.

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

Contractueel overeengekomen assortiment

23. In haar rapportage over 2011 heeft PostNL naast dienstverleningspunten met volledig postassortiment (hierna: VPA⁵) en dienstverleningspunten met nagenoeg volledig postassortiment (hierna: NVPA⁶) ook gerapporteerd over zogenoemde dienstverleningspunten met VPA*.
24. Per 1 januari 2011 heeft PostNL contractwijzigingen doorgevoerd waardoor dienstverleningspunten met NVPA gewijzigd zijn in dienstverleningspunten met VPA*. Een dienstverleningspunt met VPA* voert contractueel het VPA, maar wordt door PostNL niet aangestuurd op dat deel van het assortiment dat het NVPA overstijgt. PostNL stelt aldus te waarborgen dat deze vestigingen ten minste het NVPA-assortiment voeren.

Tabel 1: Aantal dienstverleningspunten onderverdeeld naar het contractueel overeengekomen assortiment in 2011

Assortiment	Ultimo 1 ^e kwartaal	Ultimo 2 ^e kwartaal	Ultimo 3 ^e kwartaal	Ultimo 4 ^e kwartaal / 2011
VPA	1060	1058	1101	1095
VPA*	815	984	1102	1117
NVPA	321	146	0	0
Totaal	2196	2188	2203	2212

25. In Tabel 1 wordt het aantal dienstverleningspunten in 2011 weergegeven, onderverdeeld naar het door PostNL contractueel overeengekomen assortiment. Uit deze tabel blijkt dat PostNL aan het einde van 2011 over 2212 dienstverleningspunten beschikte. Van deze dienstverleningspunten voerden 1095 een VPA. Uit de tabel blijkt bovendien dat het aantal dienstverleningspunten met NVPA in 2011 verder is afgebouwd naar 0 en vervangen door dienstverleningspunten met VPA*.

Gevoerde assortiment

26. Om de onderverdeling naar het gevoerde assortiment te kunnen vaststellen, controleert de accountant van PostNL per kwartaal of op alle vestigingen het desbetreffende assortiment daadwerkelijk is gevoerd. Met het oog op de doelmatigheid wordt deze controle door PostNL jaarlijks uitgevoerd in plaats van per kwartaal. Door middel van een correctiefactor wordt per kwartaal het aantal betrokken vestigingen met het daadwerkelijk gevoerde assortiment geschat. In de brief van 25 februari 2005⁷ heeft het college deze werkwijze – met toepassing van een vastgestelde correctiefactor – geaccepteerd. Op basis hiervan kan worden bepaald hoeveel postvestigingen naar schatting een VPA dan wel NVPA of VPA* hebben gevoerd.

⁵ Dat wil zeggen een dienstverleningspunt waarop de in bijlage 1 van de Postregeling 2009 genoemde diensten worden aangeboden.

⁶ Dat wil zeggen een dienstverleningspunt waarop de in bijlage 2 van de Postregeling 2009 genoemde diensten worden aangeboden.

⁷ Met kenmerk: OPTA/EGM/2005/200354.

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

3.1.2 Spreiding van de dienstverleningspunten

27. In de Appendix postvestigingen⁸ vermeldt PostNL de volgende percentages:

- Voor elke woonplaats in Nederland het percentage inwoners dat aan het einde van 2011 binnen een straal van 5 kilometer beschikt over een vestiging met VPA. Dit spreidingspercentage voor alle inwoners in Nederland berekent PostNL door het totale aantal inwoners binnen een straal van 5 kilometer van een VPA te delen door het aantal inwoners in heel Nederland. PostNL heeft in deze berekening de vestigingen met VPA* meegenomen.
- Het percentage van de inwoners in heel Nederland dat binnen 5 kilometer een vestiging met VPA heeft. Dit spreidingspercentage berekent PostNL door het totale aantal inwoners buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners binnen een straal van 5 kilometer van een VPA vestiging te delen door het totale aantal inwoners in dunbevolkte gebieden. PostNL heeft ook in deze berekening de vestigingen met VPA* meegenomen.
- Het percentage van de inwoners in heel Nederland dat buiten woonplaatsen met meer dan 5000 inwoners binnen een straal van 5 kilometer een vestiging met VPA heeft. PostNL heeft in deze berekening de vestigingen met VPA* meegenomen.

28. Zoals weergegeven in Tabel 2 geeft PostNL aan dat in 2011 de dekking door vestigingen met VPA in heel Nederland 99,8% bedraagt en dat dit dekkingspercentage buiten woonkernen 99,5% is. Deze percentages zijn inclusief vestigingen met VPA*.

Tabel 2: Spreiding van dienstverleningspunten

Percentage van de inwoners in heel Nederland binnen een straal van 5 km van een VPA vestiging	99,8%
Percentage van de inwoners buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners binnen een straal van vijf km van een VPA vestiging	99,5%

3.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten

29. In tabel 4 van de Appendix postvestigingenbeleid vermeldt PostNL dat in 2011 23 vestigingen zijn gesloten in woonplaatsen met minder dan 5000 inwoners, onder vermelding van de dichtstbijzijnde vestiging inclusief de afstand tot deze vestiging. Van deze 23 sluitingen in 2011 zijn 5 vestigingen op initiatief van PostNL gesloten. De overige 18 vestigingen zijn op initiatief van een ondernemer gesloten en betreffen hiermee passieve sluitingen. In 17 van deze gevallen is een ander dienstverleningspunt binnen een straal van vijf kilometer beschikbaar.

3.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen

30. In tabel 1 van de Appendix postvestigingenbeleid vermeldt PostNL de volledige lijst van dienstverleningspunten met het assortiment dat daar aangeboden zou moeten worden. Per vestiging is aangegeven of – en zo ja welke – delen van het assortiment afwijken. In de Appendix postvestigingenbeleid vermeldt PostNL tevens de diensten en activiteiten van VPA en NVPA. Naast VPA en NVPA hanteert PostNL VPA* waarbij vestigingen met VPA* door PostNL niet als VPA aangestuurd worden maar wel minimaal NVPA voeren. PostNL geeft aan dat bij 42 vestigingen met VPA* niet kan worden vastgesteld dat deze het volledig postassortiment voerden. Van deze 42 postvestigingen voerden 5 vestigingen tevens geen NVPA.

⁸ Appendix, tabel 3.

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

3.2 Kwaliteit service overnight brieven

31. In de rapportage betreffende de kwaliteit overnight service brieven 2011 van 25 mei 2012⁹ bericht PostNL dat zij in 2011 96,1% van de brieven als bedoeld in artikel 16, zesde lid, van de Postwet 2009 de dag volgend op de dag van aanbidding, niet zijnde een zon- of officiële feestdag heeft bezorgd.
32. Dit percentage is vastgesteld door middel van een proefbriefonderzoek¹⁰ naar de overkomstduur van de brieven tegen enkelstukstarief. Dit proefbriefonderzoek heeft een betrouwbaarheid van 95%. Het daarbij behorende tweezijdige betrouwbaarheidsinterval bedroeg $\pm 0,24$. Dit betekent dat met 95% zekerheid kan worden gesteld dat het overkomstduurresultaat over het jaar 2011 tussen de 95,9% en de 96,3% ligt.

4 Beoordeling door het college

33. Onderstaand beoordeelt het college per onderdeel of PostNL in 2011 heeft voldaan aan de in de Postwet 2009 en Postregeling 2009 opgenomen bepalingen.

4.1 Postvestigingen

4.1.1 Het net van dienstverleningspunten

34. PostNL heeft voor de eerste twee kwartalen van 2011 zowel het aantal vestigingen per kwartaal op basis van het contractueel overeengekomen assortiment als het aantal vestigingen per kwartaal op basis van het daadwerkelijk gevoerde assortiment in de rapportages opgenomen. Voor de laatste twee kwartalen heeft PostNL alleen het aantal vestigingen op basis van het daadwerkelijk gevoerde assortiment in de rapportages gerapporteerd. PostNL heeft derhalve niet voor het hele jaar 2011 het aantal vestigingen per kwartaal op basis van het contractueel overeengekomen en wettelijk bepaalde assortiment (VPA en NVPA) gerapporteerd. PostNL heeft echter gebruik gemaakt van een correctiefactor zodat het aantal vestigingen op basis van het gevoerde assortiment aan het einde van elk kwartaal alsnog gerapporteerd kan worden. Uit deze rapportages blijkt dat de door PostNL gerapporteerde aantallen dienstverleningspunten en dienstverleningspunten met volledig assortiment in elk kwartaal van 2011 hoger liggen dan de minimumeisen zoals bepaald in artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009. Tevens is het aantal dienstverleningspunten waar het contractueel vastgestelde assortiment daadwerkelijk gevoerd is conform deze minimumeisen. Op basis hiervan concludeert het college dat PostNL aan de wettelijke eisen voldoet.

4.1.2 Spreiding van de dienstverleningspunten

35. PostNL heeft zowel het aantal inwoners, de afdekking van vestigingen met VPA, inclusief VPA*, en de toetsing van de spreidingsnorm gerapporteerd.

⁹ Deze rapportage is een bijlage van de brief die PostNL op 25 mei 2012 heeft doen toekomen aan het college met kenmerk 12/PA/U/023.

¹⁰ Dit proefbriefonderzoek is uitgevoerd door het externe onderzoeksbureau Intomart GfK. PwC heeft een audit op dit onderzoek uitgevoerd en daarbij geen bijzonderheden vastgesteld.

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

36. Het dekkingspercentage voor 2011 voor de spreiding van dienstverleningspunten met VPA binnen een straal van 5 kilometer is volgens PostNL gelijk aan 99,8%. Het percentage voor 2011 voor de spreiding van dienstverleningspunten met VPA buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners en binnen een straal van 5 kilometer is volgens PostNL gelijk aan 99,5%. Het college merkt op dat PostNL in de berekening van deze percentages naast vestigingen met VPA ook vestigingen met VPA* meegenomen.
37. PostNL rapporteert dat bij een interne toetsing voor 42 dienstverleningspunten met VPA* niet kan worden vastgesteld dat deze in 2011 VPA voerden, waarvan 5 vestigingen bovendien niet voldoen aan de minimumeis van NVPA. Volgens het college betekent dit dat van de 1117 vestigingen met VPA*, 1075¹¹ wel VPA voerden en daarom mogen worden meegenomen bij de berekening van de bovengenoemde spreidingspercentages. Na een correctie met het resultaat van deze interne toetsing is het percentage voor 2011 voor de spreiding van dienstverleningspunten met VPA buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners en binnen een straal van 5 kilometer volgens PostNL gelijk aan 99,4%.
38. Met de gerapporteerde dekkingspercentages voor 2011 van 99,8% en 99,5% (99,4% na interne toetsing) concludeert het college dat PostNL voldoet aan de norm van 95% uit artikel 16, zevende lid, sub a, van de Postwet 2009 en aan de norm van 85%, uit artikel 16, zevende lid, sub b, van de Postwet 2009.

4.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten

39. PostNL heeft een lijst aangeleverd waarin gesloten vestigingen in woonplaatsen van minder dan 5000 inwoners zijn opgenomen. Hierbij heeft zij aangegeven waar de bij de gesloten vestiging dichtstbijzijnde alternatieve vestiging zich bevindt. Hiermee heeft PostNL aan de rapportage-eis voldaan.
40. Uit tabel 4 van de Appendix postvestigingenbeleid valt op te maken dat PostNL in alle 5 vestigingen die op initiatief van PostNL zijn gesloten voldoet aan de vereisten van de Postregeling 2009. Het college stelt derhalve vast dat PostNL voor de sluitingen in 2011 aan de Postwet 2009 voldoet.

4.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen

41. PostNL dient te rapporteren over het adres en de plaats van de dienstverleningspunten in Nederland en over afwijkingen in het assortiment. PostNL heeft deze gegevens geleverd. Het college is derhalve van oordeel dat PostNL aan de rapportage-eis heeft voldaan.
42. Het college is van oordeel dat de 37 vestigingen met VPA* die niet het volledige assortiment voeren aangemerkt kunnen worden als een NVPA. Gezien het door PostNL gerapporteerde net van dienstverleningspunten,¹² stelt het college vast dat PostNL geen gebruik hoeft te maken van additionele of vervangende uitreiklocaties. Tevens concludeert het college dat de overige 1075

¹¹ 1117 vestigingen met VPA* minus 42 vestigingen waarvoor bij een interne toetsing niet kon worden vastgesteld dat de VPA werd gevoerd.

¹² Zie hiervoor paragraaf 3.1.

«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

vestigingen met VPA* wel aangemerkt mogen worden als vestigingen met VPA. Op basis van deze gegevens concludeert het college dat PostNL aan de norm heeft voldaan.

4.2 Kwaliteit service overnight brieven

43. Op grond van artikel 16, zesde lid, van de Postwet 2009 dient PostNL ervoor te zorgen dat de brieven die aan haar worden aangeboden, waar de voorwaarden van de standard overnight service op van toepassing zijn, per kalenderjaar in gemiddeld 95% van de gevallen bezorgd worden op de dag, niet zijnde een zon- of officiële feestdag, volgend op de dag van aanbidding. Voorts dient PostNL op grond van artikel 10 van de Postregeling de uitkomsten en een toelichting op deze uitkomsten alsmede een omschrijving van de meetsystematiek op te leveren. Daarnaast dient zij de metingen uit te laten voeren door een onafhankelijke en deskundige instelling. PostNL heeft deze informatie in lijn met artikel 10 van de Postregeling aan het college opgeleverd. Het college is derhalve van oordeel dat PostNL aan de rapportage-eis heeft voldaan.
44. De meetsystematiek die PostNL ten behoeve van de rapportage hanteert is in 2004 door het college als representatief beoordeeld. Het college heeft onvoldoende redenen om aan te nemen dat deze meetsystematiek op dit moment niet meer representatief is.¹³
45. Op grond van artikel 9, tweede lid, van het Postbesluit 2009 dient een verlener van de universele postdienst te voldoen aan de in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen geplaatste technische normen, zoals bedoeld in artikel 20 van de Postrichtlijn. Dit betreft de technische normen die CEN opstelt. In het kader van de overkomstduur is de norm EN 13850:2002+A1¹⁴ (hierna: EN-norm) relevant. Deze EN-norm is echter onjuist gebleken op het punt van de margeberekeningen. Vandaar dat het college bij e-mail van 29 maart 2012 akkoord is gegaan met het voorstel van PostNL om op dit punt de in concept gereed zijnde aanpassing van deze norm te volgen.
46. Op grond van het bovenstaande constateert het college dat de in 2011 gerealiseerde overkomstduur 96,1% betreft, met een 95%-betrouwbaarheidsinterval van 95,9% tot 96,3%. Het college concludeert dat PostNL daarmee voldoet aan de in de Postwet 2009 opgenomen wettelijke norm voor de overkomstduur van brieven van ten minste 95%.

¹³ Het college heeft PostNL in zijn oordeel over de kwaliteit van overnight service brieven 2010 verzocht om te onderzoeken of de wegingsfactoren die ten grondslag liggen aan deze meetsystematiek nog representatief zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat de wegingsfactoren aangepast dienen te worden. Deze nieuwe meetsystematiek zal toegepast worden ten behoeve van de rapportages over de kwaliteit van overnight service brieven voor 2012.

¹⁴ Zoals door CEN goedgekeurd op 16 februari 2002 en geamendeerd op 4 februari 2007.



«Openbaar»

Oordeel postvestigingenbeleid en overkomstduur 2011

5 Oordeel

47. Het college is van oordeel dat PostNL met haar uitvoering van het postvestigingenbeleid en de kwaliteit service overnight brieven over 2011 voldoet aan de eisen van de Postwet 2009 en de Postregeling 2009.

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Hoofd afdeling Markten

[w.g.]
drs. J.G.J. Keetelaar