



Koninklijke PostNL B.V.
[VERTROUWELIJK]
Waldorpstraat 3
2521 CA 's-Gravenhage

Den Haag, 20 april 2026,

Ons kenmerk : ACM/UIT/676400
Contactpersoon : [VERTROUWELIJK]
Onderwerp : ACM/23/183969 Oordeel rapportage overkomstduur rouw- en medische post 2023

Geachte [VERTROUWELIJK],

Deze brief betreft het oordeel van de Autoriteit consument en Markt (hierna: de ACM) over de uitvoering door de Koninklijke PostNL B.V. (hierna: PostNL) van de bezorging van rouwbrieven en medische brieven in het jaar 2022.

Voor de kwaliteit van de overnight service voor rouwbrieven en medische brieven gelden wettelijke eisen voor PostNL als de verlener van de universele postdienst. Deze wettelijke eisen vloeien voort uit artikel 16 van de Postwet 2009, artikel 4 van het Postbesluit 2009 en de Postregeling 2009. PostNL heeft op 25 mei 2024 de rapportage met de resultaten opgeleverd.

Voor de bezorging van rouwbrieven en medische brieven, die zes keer per week plaatsvindt, geldt een wettelijke norm van 95% bezorging op de eerstvolgende dag (niet zijnde een zon- of feestdag). De uitgevoerde steekproef laat een resultaat van 94,74% zien, met een betrouwbaarheidsinterval van 0,79%-punt. De rapportage van PostNL is gecontroleerd door een accountant en voorzien van een Assurance-rapport. De ACM constateert dat het door PostNL gerapporteerde kwaliteitscijfer onder de wettelijke norm van 95% ligt. Het bijbehorende betrouwbaarheidsinterval (93,95% - 95,53%) ligt echter niet volledig onder deze norm. Vanwege het ruime nauwkeurighedsinterval is niet met zekerheid vast te stellen of aan de norm is voldaan.

De ACM kan voor rouw- en medische brieven niet met zekerheid vaststellen of voldaan is aan de eisen die de wetgever stelt. Gezien ook niet vastgesteld kan worden dat PostNL niet heeft voldaan, ziet de ACM geen aanleiding om haar handhavingsbevoegdheden in te zetten.

De ACM wil wel haar zorgen uitspreken over de neerwaartse trend in de kwaliteit van deze dienstverlening. Om een acceptabel kwaliteitsniveau van deze belangrijke dienst in de toekomst te kunnen garanderen, is het noodzakelijk dat PostNL prioriteit geeft aan het verbeteren van de kwaliteit van deze dienst en de noodzakelijke investeringen doet om aan de gestelde norm te kunnen voldoen.

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met [VERTROUWELIJK], die uw zaak in behandeling heeft, bereikbaar via [VERTROUWELIJK]. Uw zaak is geregistreerd onder zaaknummer ACM/23/183969. Wilt u dit nummer vermelden als u contact met ons opneemt?

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

A.J. de Goei
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post