



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Geachte geadresseerde,

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over de postbezorging door PostNL. De overheid maakt veelvuldig gebruik van de diensten van deze partij. Burgers ontvangen daardoor brieven van de overheid geregeld te laat of niet, waardoor ze in de problemen komen. Via deze brief willen wij onze zorgen met u delen. Daarnaast leest u het standpunt van de Nationale ombudsman en wat wij van uw organisatie verwachten.

Aanleiding voor deze brief

De Nationale ombudsman ontving de afgelopen tijd een flink aantal klachten over slechte bezorging van overheidspost. Hieronder staan een aantal voorbeelden uit het veel ruimere klachtenbeeld:

Door omstandigheden is een burger vergeten waterschapsbelasting te betalen. Normaal gesproken wordt dan een aanmaning gestuurd en vervolgens pas een dwangbevel met bijbehorende kosten. De eerste post die de burger ontvangt is alleen het dwangbevel. Hierop heeft de burger een klacht bij PostNL ingediend. Wat blijkt: PostNL erkent problemen met de postbezorging bij deze burger. Zijn post wordt regelmatig verkeerd of niet bezorgd. Ook bij de aanmaning van de waterschapsbelasting blijkt dit het geval. PostNL biedt daarvoor excuses aan. Bij het waterschap klaagt de burger ook over de niet-ontvangen aanmaning. Het waterschap reageert echter afwijzend en stelt dat niet-ontvangen post geen gegronde reden is om een klacht in behandeling te nemen.

Een burger wist dat de rechtbank Amsterdam hem een uitspraak ging toesturen. De datum van uitspraak was hem namelijk door de rechter toegezegd tijdens de mondelinge behandeling. Tot zeven dagen na de verwachte datum ontving hij niets. Hij heeft toen met de griffie gebeld om te vragen waar de stukken bleven. Toen bleek dat deze via PostNL waren verzonden. PostNL gaf aan bij verzoeker thuis te zijn geweest en dat er tegenwoordig geen briefje meer achtergelaten wordt, maar dat een e-mail wordt verzonden. De afzender van de stukken zou degene zijn die aan de ontvanger een track and trace code moet doorgeven, zodat de ontvanger het stuk kan volgen. De rechtbank gaf aan geen track and trace code te kunnen geven, dat moet via het Centraal Archief. Uiteindelijk ontvangt verzoeker zijn stukken, maar er is wel een deel van zijn beroepstermijn verstreken.

Een burger die minder digitaal vaardig is en geen toegang tot DigiD heeft, komt door de gebrekkige postbezorging in de problemen. Hij woont in Duitsland en heeft het idee dat het merendeel van de post vanuit Nederland hem niet bereikt. Vooral van het UWV en de Belastingdienst komen veel poststukken niet aan. Het is de tweede keer dat de burger de hulp van de ombudsman inroept. Al in 2022 heeft hij de problemen met de postbezorging

Pagina 1

Datum

24 februari 2025

Onderwerp

bezorging overheidspost

Ons nummer

2025/023

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



(specifiek van het UWV) aangekaart. Tot op heden is er volgens hem weinig veranderd. Ondanks klachten en bezwaarschriften stuurt het UWV de post die niet is ontvangen niet zomaar na. Het lijkt een onoplosbaar probleem, maar de burger wordt er door gedupeerd, bijvoorbeeld omdat het de wettelijke verplichtingen zoals de reactietermijnen negatief beïnvloedt.

Pagina 2

Ons nummer
2025/023

De overheidsinstanties waarover wordt geklaagd zijn zo verschillend dat de ombudsman concludeert dat het probleem speelt binnen de gehele centrale en decentrale overheid. Naast de slechte kwaliteit van de postbezorging wordt er ook geklaagd over de klachtbehandeling; in bepaalde gevallen lijkt noch de overheidsinstantie, noch PostNL zich verantwoordelijk te voelen voor de klachtbehandeling. Niet alleen de ombudsman ontvangt signalen over gebrekkige bezorging van (overheids)post. In 2024 oordeelde het hof Arnhem-Leeuwarden bijvoorbeeld dat het algemeen bekend is dat PostNL "niet voldoet aan de gestelde normen voor de postbezorging".¹ Ook ging het mis bij de bezorging van de stempassen bij de afgelopen Tweede Kamerverkiezingen. Duizenden inwoners uit verschillende steden kregen geen of te laat hun stempas thuis². Ten slotte ziet ook de ACM een stijging in klachten over postbezorging³.

Behoorlijkheid

De ombudsman vindt dat overheden bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier moeten omgaan met burgers en hun belangen.

Daarom wil de Nationale ombudsman in de eerste plaats wijzen op het burgerperspectief: door gebrekkige postbezorging worden burgers geschonden in hun belangen. Niet of te laat ontvangen post buiten de schuld van de burger om raakt bijvoorbeeld aan het tijdig kunnen inzetten van rechtsmiddelen of het voorkomen van verhogingen van boetebedragen en belastingen. De Nationale ombudsman merkt op dat met het gebrekkig bezorgen van overheidspost in feite al een behoorlijkheidsvereiste is geschonden: het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman merkt in de tweede plaats op dat vanuit het behoorlijkheidskader de overheid zich ook als 'goed opdrachtgever' moet gedragen. Dat houdt in dat de overheid verantwoordelijk is en blijft voor een behoorlijke bezorging van overheidspost, ook al is de uitvoering daarvan overgedragen aan een particuliere partij, in dit geval (vooral) PostNL.

Wat wij van u verwachten

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid zich minstens aan de volgende uitgangspunten dient te houden, die voortvloeien uit de Behoorlijkheidswijzer⁴:

Alle overheden dienen verantwoordelijkheid te nemen als wordt geconstateerd dat er gebreken in de postbezorging zijn. Dit betekent dat overheden redelijk omgaan met klachten dat post niet of te laat ontvangen is. De overheid mag de burger, in deze situaties, niet belasten met onnodige en

¹ [ECLI:NL:GHARL:2024:4878](https://ecli.nl/GHARL:2024:4878), [Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 23/2728](https://www.gerechtshof.nl/Arnhem-Leeuwarden/23/2728)

² <https://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/de-jonge-gaat-aanpassing-bezorging-stempassen-onderzoeken>; <https://www.omroepwest.nl/nieuws/4775777/duizenden-stempassen-niet-bezorgd-door-fout-bij-postnl>; <https://www.omroepzeeland.nl/nieuws/16058908/tientallen-middelburgers-kregen-hun-stempas-niet>;

³ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-post-en-pakketmonitor-2023-omzet-brede-post-en-pakketmarkt-stijgt-consumenten-zijn-meer-gaan-betalen-maar-ervaren-minder-kwaliteit>

⁴ Behoorlijkheidswijzer – Nationale ombudsman – mei 2019



ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. Daarbij houdt de overheid er rekening mee dat het een feit van algemene bekendheid is dat de postbezorging niet voldoende betrouwbaar is.

De burger wordt fatsoenlijk bejegend en de overheid is hulpvaardig. De overheid is bereid soepel om te gaan met gevallen waarin gebrekkige bezorging van overheidspost leidt tot onbedoelde of ongewenste consequenties. Daarbij zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van het geval.

Bij een redelijke opstelling door de overheid, verwachten wij dat er weinig burgers een klachtenprocedure zullen starten. Gebeurt dat toch, dan is het niet de bedoeling dat de overheid zomaar naar PostNL doorverwijst. Een burger moet zich ook altijd met een probleem kunnen melden, ook al gaat het om een klacht over PostNL. Komt een burger toch in een klachtenprocedure, dan verwachten wij dat ook dit behoorlijk verloopt. Op basis van onze eerder opgestelde gouden regels⁵ verwachten wij dat er met PostNL duidelijke afspraken zijn hoe de klachtbehandeling vorm krijgt en dat u een vinger aan de pols houdt hoe de klachtbehandeling wordt uitgevoerd.

Wie ontvangt deze brief nog meer?

Een afschrift van deze brief worden gedeeld met instanties die een sleutelrol vervullen in de verschillende overheidsdomeinen. Daarnaast krijgen ook de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en PostNL een afschrift van deze brief. Tot slot zullen wij deze brief ook op onze website publiceren, zodat deze ook voor burgers raadpleegbaar is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 3

Ons nummer
2025/023

⁵ <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/artikel/2014/vier-gouden-regels-voor-gemeenten>