



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
De minister
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

Geachte mevrouw Uitermark,

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over de gebrekkige bezorging van overheidspost en de gevolgen hiervan voor burgers. Via deze brief wil ik mijn zorgen met u delen, uitleggen waarom ik u deze brief stuur en wat ik van u en de onder u vallende uitvoeringsinstanties verwacht.

Aanleiding voor deze brief: zorgen over postbezorging

De Nationale ombudsman heeft een aanzienlijk aantal klachten ontvangen over gebrekkige postbezorging. Hij ziet in het klachtbeeld dat burgers in de problemen komen en negatieve gevolgen ondervinden. Het blijkt in veel gevallen lastig hun probleem aan te kaarten. De instanties waarover wordt geklaagd zijn zo divers dat de ombudsman concludeert dat het probleem zich over de gehele centrale en decentrale overheid uitstrekt. Zo wordt onder meer geklaagd over het CJIB, het OM, de rechtspraak, de IND, gemeenten, het UWV, de SVB en de Belastingdienst. Buiten de gebrekkige postbezorging zelf wordt ook geklaagd over de klachtbehandeling: in voorkomende gevallen lijkt noch de overheidsinstantie, noch PostNL zich verantwoordelijk te voelen voor de klachtbehandeling.

Ik geef hieronder een drietal voorbeelden uit het (veel ruimere) klachtenbeeld bij de ombudsman.

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 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

Pagina 1

Datum
24 februari 2025

Onderwerp
bezorging overheidspost

Ons nummer
2025/023

Bijlage(n)
Brief aan uitvoeringsorganisaties

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



geven, dat moet via het centraal archief. Uiteindelijk ontvangt verzoeker zijn stukken, maar er is wel een deel van zijn beroepstermijn verstreken.

Pagina 2

Ons nummer

2025/023

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 (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.

Niet alleen burgers melden zich bij de ombudsman over de gebrekkige postbezorging. Ook vanuit overheidsinstanties ontvangen wij meldingen dat ze geconfronteerd worden met gebrekkige postbezorging en dat daardoor bezwaarschriften niet binnen de wettelijke termijn ontvangen worden.

De signalen over gebrekkige postbezorging zijn echter veel ruimer dan alleen de klachten die de ombudsman ontvangt. Eerder dit jaar concludeerde het hof Arnhem-Leeuwarden dat (onder meer) door de "algemene bekendheid dat PostNL niet voldoet aan de gestelde normen voor de postbezorging" de termijnoverschrijding van het instellen van een rechtsmiddel verschoonbaar was.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 thuis.² Ten slotte ziet ook de Autoriteit Consument & Markt (ACM) een stijging in klachten over postbezorging.³

De ombudsman constateert tegelijkertijd – met de ACM – dat de ACM op slechts een zeer beperkt deel van de postmarkt toezicht houdt.⁴ Post verzonden door (de)centrale overheden valt hier normaal gezien niet onder. Dat betekent dat er geen toezicht wordt gehouden op een groot deel van de door de overheid verstuurde post. Dit terwijl bijna de gehele centrale en decentrale overheid veelvuldig post aan burgers stuurt. Dit in combinatie met de hoeveelheid signalen over de gebrekkige postbezorging, maakt dat de ombudsman zich genoodzaakt ziet zijn zorgen te uiten.

Waarom schrijf ik u aan

Ik stuur u dit bericht omdat u als minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verantwoordelijk bent voor een groot domein binnen de Rijksoverheid. In het bijzonder de decentrale overheden – gemeente, provincie en waterschap – vallen onder uw (eind)verantwoordelijkheid. Zij

¹ Hof Arnhem-Leeuwarden 23 juli 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:4878.

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 Zie recentelijk het College van Beroep voor het bedrijfsleven 17 december 2024, ECLI:NL:CBB:2024:916 waarin werd bepaald dat er geen grond in Postwet is voor ACM om de kwaliteit van aangetekende post (voor particulieren) te handhaven.



kunnen ingrijpende beslissingen nemen in het leven van burgers. En in dat kader versturen zij post aan burgers, bijvoorbeeld als er besluiten over vergunningen worden genomen. Of wanneer stempassen worden verzonden.

Als gezegd concludeert de Nationale ombudsman dat de bezorging van overheidspost gebrekkig is. Naast deze brief schrijven wij daarom een groot aantal van de (mede) onder u verantwoordelijkheid vallende uitvoeringsinstanties aan. Dat doen wij ook bij een aantal andere ministeries. In ons bericht aan de uitvoeringsinstanties leggen wij uit wat wij van de hen verwachten als burgers last hebben van gebreken in de bezorging van overheidspost.

Wat wij verwachten

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 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 Nationale ombudsman zal dit met de diverse uitvoeringsorganisaties tijdens de (reguliere) overleggen bespreken. Ons bericht aan de uitvoeringsinstanties is ter informatie bij deze brief gevoegd (bijlage 1). Van u als verantwoordelijke minister vraagt de Nationale ombudsman dat u ons standpunt uitdraagt richting de uitvoeringsorganisaties, hen daarop aanstuurt en waar nodig aanspreekt. Graag ga ik hierover verder met u in gesprek. Onze contactpersoon bij uw organisatie ontvangt een afschrift van dit bericht en informatie over wie te benaderen als er vragen zijn.

Tot slot: wij zullen deze brief op onze website publiceren, zodat deze voor burgers raadpleegbaar is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 3

Ons nummer
2025/023