



**gemeente
Haarlemmermeer**

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Taurusavenue 100
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Cluster	Facility Management
Inlichtingen	Panthera Proeve
Telefoon	0900 1852
Uw brief	4 maart 2025
Ons kenmerk	11895125
Bijlage(n)	Geen
Onderwerp	Beantwoording schriftelijke vragen van de fractie Forza! Haarlemmermeer over late bezorging post

Verzenddatum

26 MAART 2025

Geachte heer, mevrouw,

Op 5 maart 2025 ontvingen wij schriftelijke vragen van de fractie van Forza! Haarlemmermeer over late bezorging post.
Hieronder treft u de beantwoording aan.

Vraag 1

Is het college bekend met de brief van de nationale ombudsman?

Antwoord:

Ja, wij zijn hiermee bekend.

Vraag 2

Is er een registratie van het aantal klachten van inwoners die aangeven post van de gemeente niet te hebben ontvangen? Zo ja, zijn er specifieke gevallen bekend waarin inwoners hierdoor financiële of juridische problemen hebben ondervonden?

Antwoord:

Wij zijn ons er van bewust dat in algemene zin de postbezorging niet overal goed gaat. In de afgelopen twee jaar hebben we één klacht ontvangen over te laat ontvangen post. Hieruit zijn geen financiële of juridische gevolgen ontstaan.

Vraag 3

Wat is het beleid van de gemeente bij klachten over niet-ontvangen post? Worden deze klachten in alle gevallen serieus genomen? Zo nee, waarom niet? Is de gemeente bereid om, in lijn met de oproep van de nationale ombudsman, een beleid te hanteren waarin burgers niet de dupe worden van gebrekkige postbezorging?

Antwoord:

Klachten behandelen we centraal via ons klachtenmeldpunt. Wij nemen iedere klacht serieus. Met PostNL hebben we een contract waarin afspraken zijn gemaakt over klachtafhandeling van de postbezorging en de opvolging hiervan. PostNL is contractueel verplicht om alle klachten te registreren en er is ieder kwartaal een overleg waarbij we dit onderwerp bespreken. Wij handelen in lijn met de aanbevelingen van de nationale ombudsman.

Vraag 4

Zijn er voorbeelden bekend waarbij de gemeente zelf schade heeft geleden door verloren of te late post, zoals gemiste betalingen of juridische complicaties? Zo ja, hoe groot was de schade?

Antwoord:

We hebben geen gevallen in onze administratie waarin we schade hebben geleden door verloren of te late post. Belangrijke brieven en documenten worden aangetekend verstuurd en betalingen verlopen digitaal, waardoor de problemen sterk worden verminderd.

Vraag 5

Doet de gemeente Haarlemmermeer beklag bij PostNL wanneer blijkt dat inwoners de post verstuurd vanuit de gemeente niet gekregen hebben? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Zie beantwoording van vraag 3.

Vraag 6

Wie is volgens het college verantwoordelijk voor het oplossen van klachten over niet ontvangen post: de gemeente of PostNL? Welke afspraken heeft de gemeente met PostNL over klachtafhandeling en is er ruimte om deze afspraken aan te scherpen?

Antwoord:

Het oplossen van klachten over niet ontvangen post is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. In de kwartaalgesprekken met PostNL, is er altijd ruimte om scherpere afspraken met elkaar te maken.

Vraag 7

Overweegt de gemeente om bepaalde belangrijke post (zoals belastingaanslagen, stemkaarten of juridische documenten) aangetekend of met Track & Trace te versturen, om de betrouwbaarheid van de bezorging te verhogen?

Antwoord:

Er bestaat de mogelijkheid om belangrijke post aangetekend te versturen. Dit kan ook digitaal, met dezelfde juridische waarde als een aangetekende brief. We overwegen om in de toekomst gebruik te maken van de innovatieve faciliteit 'Track & Check' voor brieven van PostNL. Voor verkiezingspost zijn specifieke afspraken van toepassing om postbezorging te garanderen.

Vraag 8

Hoeveel kost het versturen van post de gemeente per jaar? En is het bekend hoeveel van deze kosten voortkomen uit zoekgeraakte, onverzekerde post die opnieuw verzonden moeten worden?

Antwoord:

In 2024 kostte het versturen van de post € 215.000. In 2025 verwachten we € 235.000 uit te geven. We splitsen deze kosten niet.

Vraag 9

Heeft de gemeente alternatieve manieren om belangrijke post te bezorgen, zoals digitale communicatie via MijnOverheid of e-mail, en wordt dit actief gepromoot onder inwoners?"

Antwoord:

Wij bieden verschillende alternatieven voor het verzenden van fysieke post, zoals de MijnOverheid Berichtenbox, e-mail en het Mijn-Haarlemmermeer portaal. De promotie en inzet van deze kanalen hangt af van het specifieke gemeentelijke product of dienst.

Vraag 10

Met de aanstaande gemeenteraadsverkiezingen in het vooruitzicht, hoe verzekerd de gemeente dat verstuurde stembrieven goed bezorgd worden binnen de gemeente? Hoe vaak is het voorgekomen bij eerdere verkiezingen de afgelopen vijf jaar dat verstuurde stemkaarten niet werden bezorgd en hoe heeft de gemeente dit aangekaart bij de postbezorging?

Antwoord:

Voor verkiezingspost zijn specifieke afspraken met PostNL van toepassing om postbezorging binnen de wettelijke termijn te garanderen. Uitgangspunt is dat iedereen die wil stemmen moet kunnen stemmen en dus een geldige stempas in zijn of haar bezit heeft. Wij hebben in deze periode alle aandacht of er signalen binnenkomen over niet bezorgde stempassen. Elk signaal wordt serieus onderzocht op oorzaak en omvang.

In de afgelopen vijf jaar is het incidenteel voorgekomen dat een straat geen stempassen ontving. Dit is door PostNL binnen de gestelde termijn opgelost. Na afloop van iedere verkiezing evalueren we het proces met PostNL.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris,

Cees Vermeer

de burgemeester,

Marianne Schuurmans-Wijdeven