

Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 3 januari 2022 16:51
Aan: 5.1.2.e Blauw'
CC: 5.1.2.e | Blauw; 5.1.2.e | Blauw; 5.1.2.e
Onderwerp: RE: EZK Blauw - vragenlijst UPD Klantonderzoek - 1
Bijlagen: toekomst_vd_postmarkt_rijksoverheid.png; VIZ_2017-Toekomst_Postmarkt_EZ.jpg

Beste 5.1.2.e ,

Aangehecht de twee visuals en hier ook de linkjes: [Resultaat van Google Afbeeldingen](#) en [Resultaat van Google Afbeeldingen](#). Hopelijk kan je hier beter mee uit de voeten.

Verder nog de opmerking dat dit alleen is bedoeld ter illustratie, niet dat dit de enige elementen zijn waar we uiteindelijk iets mee zullen doen. Het kan zo zijn dat onze focus dit keer op andere elementen komt te liggen, al is dat mede afhankelijk van de opvallendste uitkomsten van de evaluatie deze keer.

Tot morgen!

Groet

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
Verzonden: maandag 3 januari 2022 14:16
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e Blauw 5.1.2.e @blauw.com>; 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
Onderwerp: RE: EZK Blauw - vragenlijst UPD Klantonderzoek - 1

Hi 5.1.2.e en 5.1.2.e ,

De visual van 2016 is maar half. Ik heb geprobeerd de afbeelding uit te trekken en bij te snijden, maar ik kom niet tot het hele plaatje. Lukt het een van jullie om de visual 2016 nog in zijn geheel toe te sturen?

Groeten van 5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: vrijdag 24 december 2021 09:51
Aan: 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
CC: 5.1.2.e Blauw 5.1.2.e @blauw.com>; 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
Onderwerp: EZK Blauw - vragenlijst UPD Klantonderzoek - 1

Beste 5.1.2.e is vandaag afwezig dus ik stuur ons commentaar even rechtstreeks naar jullie. Zie de reacties in bijgaand document.

Tav de overige vragen:

Grafiek 3.10 en tabel 3.7: weet ik niet, kan kloppen. Het kan zijn dat de vragenlijst die wij in ons bezit hebben en die we jullie hebben gestuurd op het laatste moment nog iets is aangepast door Gfk na overleg met ons.

Ik zou in dat kader wel willen benadrukken dat we het vergelijken met 2016 ook weer niet té letterlijk moeten nemen. Het gaat ons om de voornaamste trends. De drie termen die bij de universele postdienst de boventoon voeren zijn beschikbaarheid, betaalbaarheid en toegankelijkheid. Zie de visuals die we in 2016 hebben gemaakt. Die waren wel heel beknopt en voor een bepaald doel, maar dat geeft wellicht een beeld. Ik zag in dat kader ook dat in het Gfk onderscheid wordt gemaakt in de respons van vrouwen en mannen. Dat hoeven jullie echt niet te doen, want dat onderscheid is niet relevant.

Cellen geel gemarkeerd bij MKB – reactie volgt later vandaag.

Klantenservice PostNL: deze vraag moet er wel echt in! B17 is daarvoor niet voldoende want betreft service op fysieke punten. Ik heb in de lijst nog een aantal extra vragen geschrappt. Hopelijk biedt dat dan alsnog ruimte om vragen over telefonische bereikbaarheid PostNL wel op te nemen. Dat betreft dan alle digitale mogelijkheden om PostNL te bereiken. Ik zou 'bereikbaarheid' dan dus ruim opvatten in 1 vraag (telefoon, chat, facebook etc).

Twee onderzoeksvragen meenemen in de focusgroepen: lijkt me prima.

Voor zover, groeten, 5.1.2.e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.



Toekomst postmarkt

Universele postdienst (UPD)

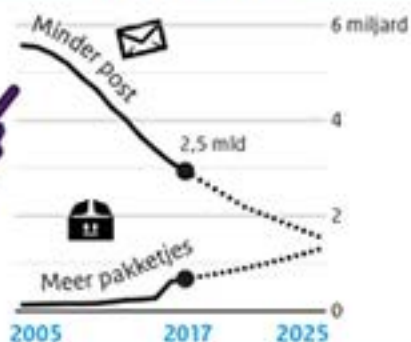
Volgens Postwet 2009 moet universele postdienstverlener in heel Nederland...

5 dagen per week post ophalen en bezorgen

Straatbrievenbussen en postservicepunten aanbieden



Prognoses



Dalende brievenpost in NL

Voor consumenten en bedrijven



Postbezorging in beeld

Het belang van brievenpost in NL

Voor consumenten en bedrijven

Zakelijke post
2,7 miljard

Brievenpost
ca. 200 miljoen

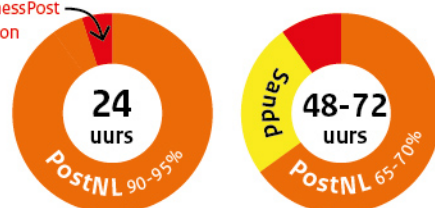


Bron: ACM post- en pakkettenmonitor 2016

Verdeling van de postmarkt

Marktaandeel per post type

Van Straaten Post
BusinessPost
Cydoon



Universele postdienst

Volgens Postwet 2009 moet universele postdienstverlener in heel Nederland...

5 dagen per week post ophalen en bezorgen

Straatbrievenbussen en postservicepunten aanbieden

We communiceren minder via brievenpost

2011

- 1 E-mail
- 2 Mobiel
- 3 Vaste lijn
- 4 SMS
- 5 Post
- 6 Chatten
- 7 Mob. internet
- 8 Skype

52% vindt post 'makkelijk'

2016

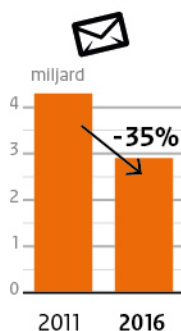
- 1 Whatsapp
- 2 Mobiel
- 3 E-mail
- 4 Vaste lijn
- 5 Social media
- 6 Post
- 7 SMS
- 8 Skype

62% vindt post 'gedoe'

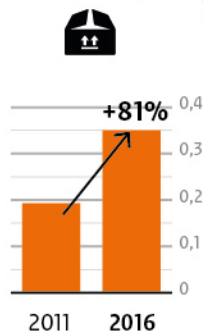
Bron: Trends/info MKB en consumenten

... maar versturen meer pakketjes

Minder post



Meer pakketjes



Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 10 januari 2022 13:27
Aan: 5.1.2.e @kwinkgroep.nl'; 5.1.2.e @kwinkgroep.nl'
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: Inzichten Focusgroepen
Bijlagen: Inzichten Focusgroepen EKZ UPD.docx

Beste 5.1.2.e en 5.1.2.e ,

Zoals besproken hierbij de eerste inzichten o.b.v. de reeds gehouden focusgroepen. De opmerkingen in groen onderin het documenten kunnen jullie negeren, dat was per abuis nog meegestuurd maar was voor Blauw intern bedoeld.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

Ministerie van Economische Zaken
Dienst Chief Economist
Directie Mededinging en Consumenten

Bezuidenhoutseweg 73 | 2594 AV | Den Haag
Postbus 20101 | 2500 EC | Den Haag

t: 06 - 5.1.2.e

e: 5.1.2.e

Inzichten focusgroepen EKZ UPD

Communiceren algemeen

Whatsapp is het meest populair

- Jongeren en consumenten (25-55 jaar) gebruiken vooral whatsapp. Jongeren vinden Gifjes en groep gesprekken leuke features. De mogelijkheid voor beeldbellen vindt men ook prettig.
- Voordelen: snel, makkelijk om vragen te stellen, af te spreken, berichten blijven bewaard, je hoeft niet direct te reageren.
- Nadeel: belangrijke berichten raken kwijt in de massa, mensen verwachten dat je snel reageert.
- Enkele Mkb'ers gebruiken wel Whatsapp voor zakelijk contact. Voordelen voor hen: terugvinden berichten en afspraken op zwart en wit. MKB gebruikt Whatsapp vooral met klanten met wie ze al wat langer of intensiever contact hebben. Het wordt gezien als een informeel, maar prettig kanaal om korte berichten met klanten te delen.
- Een enkeling twijfelt over de integriteit en privacy van Whatsapp/Facebook en gebruikt daarom liever Signal. Alleen met alle communicatiemiddelen, behalve post, is men afhankelijk of de ontvanger de service ook gebruikt.

Bellen is vooral snel en to the point en videobellen voor de gezelligheid

- MKB geeft voor veel situaties nog steeds voorkeur aan telefoneren. Telefoneren heeft voorkeur, vooral om snel iets te bespreken of als iemand als men snel een reactie wil hebben. Doordat men rechtstreeks met elkaar in contact is, is de kans op misverstanden klein. Ook is bellen prettig als je meerdere of complexere zaken met elkaar wil afstemmen, zodat je niet heen en weer blijft mailen met elkaar. Hiernaast zeg men veel email in voor zakelijk contact.
- MKB ziet als nadeel van telefoneren dat afspraken niet zwart op wit staan.
- Videobellen is bij jongeren en consumenten populair.
 - Voordelen: elkaar zien, gevoel hebben dat je bij elkaar bent, directe interactie, minder kans op miscommunicatie. Videobellen wordt gezien als persoonlijk.
 - Voor sommige Mkb'ers is het niet zakelijk genoeg.
- Consumenten gebruiken videobellen gedurende de pandemie als vervanging van bij elkaar zijn, voor de gezelligheid. Zo kookt een enkeling tegelijkertijd met haar zus.

E-mail is een zakelijk kanaal om afspraken te maken en deze zwart op wit te hebben

- E-mail bij jongeren enkel voor contact met docenten, klasgenoten, bedrijven. Consumenten gebruiken e-mail sporadisch, vooral met zakelijk doel.
- MKB gebruikt e-mail om afspraken te bevestigen en formelere vorm van communicatie, om informatie zwart op wit te hebben.

Overige communicatiemiddelen

- Social media wordt weinig gebruikt door het MKB met uitzondering van LinkedIn, dat veel voor marketing doeleinden wordt ingezet. Twitter wordt wel gebruikt door consumenten, maar er is geen toelichting op gegeven.
- Facebook en Instagram worden niet direct gebruikt om direct te communiceren, maar vooral om leuke dingen met elkaar te delen.
- Facebook gebruiken jongeren en consumenten vooral om met familie te communiceren, waarvan sommige bijvoorbeeld in het buitenland wonen. Instagram is meer voor vrienden, waarin jongeren vrienden taggen. Enkele keren schakelen jongeren over naar de Direct Message van Instagram, Messenger van Facebook of met goede vrienden schakelen ze ook wel over naar Whatsapp
- Discord en Snapchat worden alleen door bepaalde jongeren gebruikt. Discord wordt gebruikt door jongeren die actief zijn in het online game circuit. Snapchat meer om foto's te delen van zichzelf studierend of van vakanties.
- Fysiek afspreken bij jongeren en consumenten.

Post wordt door iedereen het minst gebruikt

- Post wordt het minste gebruikt, want traag, duur, men wil graag direct een reactie zien op een cadeautje, onduidelijk of en wanneer het is aangekomen. Daarna bieden digitale middelen meer mogelijkheden, zoals het eenvoudiger delen van foto's, filmpjes en gifjes.

Rol en houding ten aanzien van fysieke post (brieven en pakketten)

Fysieke post

- Jongeren en consumenten denken bij post aan overheidsbrieven, kaartjes voor speciale gebeurtenissen (kerst, verjaardag, geboorte, eenzaamheid en ziekte (vooral bij consumenten), pakketten van online shoppen.
- MKB'ers denken primair aan (te) veel overheidsbrieven, facturen, fysieke goederen als pakketpost. Secundair gebruiken ze post ook wel eens om medewerkers kleine opstekers per post te sturen.
- Jongeren sturen relatief weinig post, alleen in bijzondere gevallen (overlijden, geboorte huwelijk) zouden ze dat doen, maar waar ze vanwege hun leeftijd nog weinig mee te maken hebben. Het sturen van vakantiekaarten is niet meer van deze tijd, ze sturen liever foto's, video's of videobellen. Je kunt dan meer laten zien van waar je zit en anderen daarmee net even nog meer jaloers maken. Kerstkaarten versturen enkele jongeren nog wel, maar dan echt om de ontvangers een leuke fysieke attentie te geven of naar een zeer select clubje familie/ vrienden waarvan ze het de moeite vinden om die extra aandacht te schenken, zoals bijvoorbeeld een opa en oma.
- Jongeren vinden versturen post gemakkelijk, dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat ze weinig post versturen en dat meer moeite doen niet erg vinden.
- Consumenten en Mkb'ers vergelijken de huidige mogelijkheden met vroeger en ervaren daarom iets meer moeilijkheden. Bijvoorbeeld: er zijn minder postpunten, service is minder, postpunten zijn verplaatst.

Voor en nadelen van fysieke post

- Nadelen: Kost meer moeite, tijd en geld, kans dat het misgaat / kapot / kwijt gaat. Voor MKB specifiek dat de handelingen voor het verzenden tijd kosten (bijv. in de rij staan en het wegbrengen).
- Voordelen: verassing, leuk om te sturen en ontvangen, het is een teken van waardering en een blijvende herinnering die bewaard kan worden vooral bij jongeren en consumenten.
- MKB gebruikt post voornamelijk voor het versturen van formele documenten, waarvan het gros facturen is, maar ook brochures. Voor MKB'ers is post een extra manier om zeker te weten dat de boodschap aankomt en niet ondersneeuwt of genegeerd wordt in de e-mail inbox. Als men heel zeker wil zijn voor ontvangst gebruikt men aangetekende post. Daarnaast gebruikt MKB post voor het versturen van fysieke goederen, die van hen naar een klant moeten of het gaat om bestellingen die zij ontvangen van winkels.

Functionele kant van post

- In het algemeen zijn alle groepen tevreden over hoe post in Nederland is georganiseerd.
- Postgebruik
 - Post wordt door MKB ingezet om afspraken te noteren, dat dit duidelijk op papier staat. En ter extra bevestiging om zeker te weten dat de ontvanger het gelezen heeft.
 - Post wordt door jongeren vooral gezien als reminder aan het betalen van een rekening. Pakketten versturen ze meestal als men wat via marktplaats heeft verkocht. Pakketten ontvangen jongeren wel veel, maar dan vooral van winkels waar zij bestellingen gedaan hebben.
- Nabijheid brievenbussen
 - Nabijheid brievenbussen: Meninge over de nabijheid brievenbussen lopen uiteen, Een enkeling vindt dat sinds de brievenbus uit het dorp verdwenen is, deze ver weg staat (ongeveer 1 km verderop).
 - De nabijheid van een brievenbus wordt belangrijker naar mate men meer post verstuurt.
 - Verder vindt men het prettig als brievenbussen op centrale locaties staan, waar men toch zo nu en dan langs moet/ komt, zoals de supermarkt of (centrale) OV-stations.
- Aanwezigheid post service punten
 - Voor het versturen van pakketten is de nabijheid van een postservicepunt gewenst. De meesten hebben een postservicepunt in de buurt, maar enkelen geven aan dat de postservice punten die voorheen in bijvoorbeeld supermarkten zaten zijn verdwenen. Dit vindt men heel onhandig omdat men dan een grotere afstand moet afleggen om een pakket retour te sturen.
- Kwaliteit van bezorging
 - In het algemeen gaat de bezorging van post goed. Jongeren en consumenten hebben de ervaring dat brievenbuspost meestal wel binnen 1 tot 2 werkdagen bezorgd wordt. MKB heeft minder goede ervaringen en geeft aan dat ze het gevoel hebben dat post er soms wel tot 4 dagen over doet.
 - De meeste mensen hebben slechte ervaring gehad dat pakketten onbeheerd worden achtergelaten bij de voordeur, of dat postbodes zelf de ontvangsthandtekening hebben gezet. Dit kan een reden om voor een andere postdienst te kiezen.

- Verschillende deelnemers hebben ervaring met onbeleefde bezorgers. Dit uit zich onder andere doordat ze ongepast taalgebruik hebben of postpakketten niet netjes overhandigen, maar voor de deur zetten, aanbellen en al weg zijn.
- **Bezorgduur**
 - Mensen zijn tevreden met bezorgduur briefpost. Ze houden rekening met een bezorgtijd van 1-2 dagen.
 - De betrouwbaarheid hierbij is belangrijker dan de snelheid, maar men wil wel een soort van garantie hebben dat post voor een bepaalde datum bezorgd wordt. Alle doelgroepen vinden het vervelend als post na een belangrijke datum bezorgd wordt.
 - Enerzijds is er begrip voor vertraging in drukke perioden (kerst, corona). Anderzijds gaf een enkeling ook aan dat post nl weet dat er drukke periodes aankomen, dus hier na jaren best op in had kunnen spelen.
 - Informatievoorziening rondom bezorging en vertraging kan beter, transparanter.
 - MKB gebruikt post nl app wel om op de hoogte te blijven, maar getoonde informatie voldoet niet altijd. Bijv. geen inzicht in reden vertraging.
- **Kosten**
 - Alle groepen vinden post duur. Jongeren hebben geen goed beeld van de daadwerkelijke kosten, maar sturen zo weinig dat ze het er voorover hebben.
 - Om kosten te besparen gebruiken sommige deelnemers eigen doosjes of zelfgemaakte kaarten.
 - Voor MKB tikken de kosten snel aan als zij veel moeten versturen. Vooral post en pakketten naar het buitenland sturen vinden zij duur. Ook vinden ze het ingewikkeld dat voor het versturen van post allerlei formulieren ingevuld moeten worden over de inhoud van het pakket.
 - Ondanks dat men post duur vindt, begrijpt men wel waar dit vandaan komt. Ook jongeren begrepen goed dat het volume van post invloed heeft op de kosten. Het minste begrip is er bij het MKB, die vinden dat post versturen echt duur wordt en zien dat ondanks dat de kwaliteit achteruit gaat.
 - Sommigen zou meer willen betalen als hij ervanuit kan gaan dat postbezorgers een eerlijker loon krijgen.

Sociale kant van post

- Fysieke post is vooral bedoeld voor speciale momenten of voor familie en vrienden die even een extra steuntje in de rug nodig hebben. Het is een tastbaar gebaar dat je aan iemand denkt. De moeite om een kaart uit te zoeken, te versturen en een persoonlijke tekst te formuleren is nog steeds erg belangrijk onder zowel jongeren als consumenten. Bij dit soort post is de prijs relatief minder belangrijk al zijn er al wel consumenten die aangeven dat ze soms wel minder geld uitgeven aan een kaart omdat de postzegel ook al zo duur is of die aangeven de kaarten voortaan zelf te maken.
- Fysieke post is relevant bij belangrijke levensgebeurtenissen voor consumenten en jongeren. Hoewel het merendeel van de jongeren en consumenten van mening is dat bepaalde post gerelateerd aan een emotioneel moment, zoals overlijden, geboorte, huwelijken en ziekte de persoonlijke aandacht van een kaart verdiend zijn er hier en daar al wel breuken te zien in de stelligheid. Zo zijn jongeren en consumenten van mening dat bij een positieve gebeurtenis als een geboorte of als men te laat is voor een verjaardagskaart een whatsapp bericht versturen kan, maar voor het blijvends aspect combineert men het met een kaart.

Verjaardagskaarten verstuurt men alleen nog naar bepaalde mensen die wat extra's verdienen.

- Voor MKB is post vooral functioneel, maar ze zetten het soms sociaal in voor personeel- en relatiegeschenken.

Emotionele kant van post

- Post is tastbaar. Bij jongeren en consumenten is post vooral tastbare herinnering naar iets positiefs of liefs. Het tastbare zorgt er ook voor dat het niet verdwijnt in een te grote hoeveelheid functionele en digitale post.
- Jongeren en consumenten waarderen moeite, aandacht en geld dat besteed is aan ontvangen kaartje. Kaartje of pakketje van bekende is extra speciaal omdat ze normaal gesproken enkel functionele post ontvangen van organisaties.
- Emoties bij ontvangen van post: blijdschap en waardering. Bijv. 1 deelnemer was zo enthousiast over zijn kerstkaarten en pakte deze erbij.
- Ook aan het versturen van post hecht men waarde. De gedachte dat iemand de post ontvangt en dat diegene weet dat je aan hem of haar gedacht hebt vindt men fijn. Enkele consumenten geven aan dat ze de waardering merken doordat iemand als reactie even belt om te vertellen dat het kaartje is aangekomen en gewaardeerd wordt. Nu met corona kan een kaart ook verstuurd worden om bijvoorbeeld oudere, eenzame of zieke mensen te laten weten dat er nog steeds aan hen gedacht wordt ondanks dat het fysieke contact nu even niet mogelijk is.
- De onduidelijkheid die post met zich mee brengt rondom het bezorgmoment levert bij sommige consumenten 'stress' op. Men geeft aan dat ze het lastig vinden dat niet altijd duidelijk is of hun kaart is aangekomen.
- Whatsapp en andere vluchtige digitale kanalen worden nog steeds weinig ingezet door jongeren en consumenten als het gaat om de echt belangrijke levensmomenten. Enkeling gaf ook aan dat ontvangen communicatie door vluchtige kanalen op belangrijke momenten niet geopend en gewaardeerd wordt. Als voorbeeld geeft men een whatsappje die je naar je hele contactenlijst kan sturen, terwijl een losse kaart echt tijd en moeite kost.
- Pakketten naar bekenden worden nauwelijks verstuurd, omdat jongeren en consumenten dit liever persoonlijk doen, om de reactie van de ontvanger te zien.
- Zakelijke kant heeft een lage emotionele kant van post. Een enkeling stuurt kaartje of cadeautje voor verjaardag of jubileum.
- Op dit moment kunnen mensen het nog niet goed voorstellen dat de post (brieven) helemaal verdwijnt. Ze vinden het nog wel belangrijk op bepaalde momenten, maar tegelijkertijd zal het ze ook niet verbazen als steeds meer digitaal gaat gebeuren.

Ontwikkeling van de post

- MKB deelnemers zeggen minder post te gaan verzenden, maar voor de meesten is post nog steeds belangrijk.
- MKB merkt op dat de kennis van de mensen op de service punten laag is waardoor eventueel benodigd advies niet kan worden gegeven. Hiermee wordt de toegevoegde waarde van een servicepunt voor een deel teniet gedaan. Als MKB bij een servicepunt lang moet wachten én niet echt geholpen kan worden met vragen, verliest het zijn toegevoegde waarde.

- In de groep consumenten kwam consuminderen aan bod. Hoewel men zelf veel en vaak online bestelt, groeit het besef dat de wijze waarop we nu met deze pakketdiensten omgaan niet duurzaam is. Men denkt hier steeds meer over na hoe dit beter en duurzamer kan.
- Enkele MKB-ers denken dat er qua efficiëntie rondom het rondbrengen van pakketten veel winst te behalen is, omdat nu vaak meerdere keren per dag verschillende pakketten bezorgd worden van dezelfde postpartijen.
- MKB verwacht dat er op korte termijn weinig verandering komt in het postgebruik. Facturen willen zij komende jaren gewoon per post blijven versturen en ook de fysieke goederen die zij versturen blijven ook in de toekomst relevant om per post te versturen.
- Pakket en brief automaten worden door de meesten gezien als interessante optie, vooral door de 24/7 service dat men het pakketje kan ophalen als ze wel thuis zijn. Het is een goede oplossing in plaats van het voor de deur leggen / terug sturen naar het depot.
- Actueel: met oog op drukte in sommige straten in de stad kunnen de pakketten efficiënter worden rondgebracht met minder busjes. Ook zou men het prettig vinden als retour pakketten direct mee terug gegeven kunnen worden met de bezorger. Andere post partijen doen dat nu al en dat vindt men prettig.
- Idealiter willen alle doelgroepen post servicepunten behouden op een centrale plek (bijv. centrum, supermarkten, winkels). MKB heeft behoefte aan extra service en advies rondom het verzenden bij het pakketpunt. Zij ervaren nu vaak drukte en gebrek aan kennis bij de servicepunten. Een enkele participant heeft een zakelijk punt bezocht en heeft ook dit als druk ervaren en ook het kennisniveau werd niet als beter ervaren.
- Meer flexibiliteit en duidelijkheid rondom bezorgmomenten. Idealiter wil men meer invloed hebben op wanneer pakketten die niet door de brievenbus kunnen geleverd worden. Dit voornamelijk om inefficiëntie te voorkomen.
- Klantvriendelijkheidstraining voor pakketbezorgers.
 - Een belangrijk onderdeel van de training zou zijn 'briefgeheim'. Zo hoorde een van de MKB deelnemers op de voetbalclub dat hij zoveel brieven van de politie kreeg
- Men is tevreden over de app en vindt dat PostNL door moet gaan met de ontwikkeling.
- Meer aanbieders op markt beschikbaar, maar gevaar voor meer inefficiëntie.

Vragen 5.1.2.e

- Hoe zou (enkelstuks) pakketverzending er in de toekomst uit kunnen zien en welke rol zouden vervoerders en lokale servicepunten daarin moeten spelen?

Alle doelgroepen zijn van mening dat zeker de komende jaren post gewoon moet blijven bestaan. Brievenbussen verwacht men op centrale plaatsen waar men regelmatig (langs) komt, zoals bij supermarkten of (centrale) OV-stations. Post service punten zijn bij voorkeur dichterbij dan brievenbussen, omdat men meer en vaker pakketten verstuurt dan post ontvangt. Bovendien kan post door de brievenbus. Wel verwacht men hier meer kennis, zodat ook de adviesfunctie gewaarborgd blijft. Pakket en briefautomaten vindt men een goed alternatief voor post service punten. Niet alle deelnemers zijn al bekend met deze pakket en briefautomaten en vrijwel niemand had er al gebruik van gemaakt. Het grootste voordeel dat men hierin ziet is de 24/7 service. Alle doelgroepen zouden het prettig vinden als ook PostNL pakketten retour meeneemt. Momenteel doen concurrenten dat al wel en men vindt dat prettig.

Wat betreft de bezorging is de betrouwbaarheid van de post omtrent de levering het belangrijkste, daarna de garantie dat het binnen een aantal dagen bezorgd is, de 1-2 dagen is prettig maar geen harde eis meer. Wel moet bekend zijn binnen hoeveel dagen het maximaal bezorgd wordt. De app van PostNL vinden gebruikers prettig, maar de app mag transparanter omtrent de oorzaken van niet leveren.

Er is een gedachte dat pakketdiensten onderling beter en meer kunnen samenwerken wat betreft de bezorging.

- Welke elementen in de keten kunnen worden verbeterd?

Bezorging

De klantvriendelijkheid van de bezorgers

De wijze waarop pakketten worden afgeleverd (niet onbemand achterlaten als iemand niet thuis is)

Efficiënter organiseren van bezorgingen (nu worden soms meerdere pakketten verspreid over de dag geleverd)

Dienstverlening

Beter en hoger kennisniveau van medewerkers van post service punten

Meer accurate updates over de status van een bezorging, zowel van brieven als pakketten

Aanwezigheid van brievenbussen op centrale locaties

Aanwezigheid van post service punten in buurten, alert zijn als deze verdwijnen doordat winkels deze functie afstoten

- Wat zouden Nederlanders en het MKB terug willen zien in de service voor het bedrag dat betaald wordt aan post?

Er is begrip dat post duurder wordt, maar daarvoor wil men wel bepaalde garanties hebben. Het belangrijkste is dat post werkelijk bezorgd wordt. Daarna wil men zekerheid hebben dat het op of voor een bepaalde datum bezorgd wordt, dit is belangrijker dan dat het snel bezorgd wordt. Dit geldt voor jongeren, consumenten én MKB.

Brievenbussen willen de meeste jongeren, consumenten en MKB-ers binnen een loop/ fiets afstand hebben. Als men in een klein dorp woont waar bijvoorbeeld geen supermarkten zijn, dan vindt men het ook minder erg om wat verder weg te moeten voor de brievenbus. Een alternatief voor de brievenbus kan het inleveren van post bij een post servicepunt zijn of bij een 24/7 pakket en brievenautomaat. Er zijn wel enkele twijfels over de veiligheid van een dergelijk onbemand systeem, vooral omdat pakketten soms een zeer waardevolle inhoud hebben.

Vanuit voorstel algemeen

- Het evalueren van het huidige kwaliteitsniveau van UPD diensten en inzicht krijgen in het minimale kwaliteitsniveau van deze dienst.
- Het in kaart brengen van de wensen en behoeften met betrekking tot de UPD diensten.
- Inzicht krijgen in de veranderende positie van UPD diensten ten aanzien van de steeds meer digitaal wordende communicatie en samenleving.

Voorstel focusgroepen:

- 'hoe zien de actuele behoeften van afnemers van UPD-diensten eruit?'.

Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 10 januari 2022 14:02
Aan: 5.1.2.e @vgpnl.nl'
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Beste 5.1.2.e ,

Zoals vorige week aan de telefoon besproken vind je hieronder een aantal data met tijdstippen dat het onderzoeksbureau (Blauw) zou kunnen voor de gesprekken. De avonden in deze week waren lastig, maar eventueel zouden er twee groepen op een avond gehouden kunnen worden, mits de grootzakelijke gebruikers daar ook zo over denken. Stel dat het vroege avond tijdstip mateloos populair is, dan kan in overleg wellicht ook wel op een andere dag de vroege avond geregeld worden. Dit zou wellicht een week later kunnen, maar het heeft de voorkeur eerst te zien wat hieruit naar voren komt.

- Maandag 24 januari 18:00-19:30 uur
- Maandag 24 januari 20:30- 22:00 uur
- Woensdag 26 januari 9:30-11:00 uur
- Woensdag 26 januari 13:00-14:30 uur
- Donderdag 27 januari 9:30-11:00 uur

Ik hoor graag wat de voorkeur heeft. Als er nog iets anders is, dan hoor ik dat ook graag.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

Ministerie van Economische Zaken
Dienst Chief Economist
Directie Mededinging en Consumenten

Bezuidenhoutseweg 73 | 2594 AV | Den Haag
Postbus 20101 | 2500 EC | Den Haag

t: 06 - 5.1.2.e
e: 5.1.2.e @minezk.nl

Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 10 januari 2022 14:10
Aan: 5.1.2.e | Blauw'
CC: 5.1.2.e 5.1.2.e | Blauw
Onderwerp: RE: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Dankjewel, 5.1.2.e

Ik heb de voorgestelde data incl. tijdstippen met VGP gedeeld.

Groet

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
Verzonden: maandag 10 januari 2022 11:17
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e | Blauw
5.1.2.e @blauw.com>
Onderwerp: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Hallo 5.1.2.e ,

Wij hebben inderdaad in onze agenda's gekeken wat mogelijke tijdslots zijn om de zakelijke groepen te organiseren. De avonden in die week waren helaas schaars, dus we hebben maar een avond kunnen vinden, maar we kunnen eventueel wel twee groepen op een avond doen, mits de grootzakelijke gebruikers daar ook zo over denken. Stel dat het vroege avond tijdstip mateloos populair is, dan kunnen we in overleg wellicht ook wel op een andere dag de vroege avond nog wat proberen te regelen, wellicht een week later. Maar eerst maar eens zien wat hier uit gaat komen.

- Maandag 24 januari 18:00-19:30 uur
- Maandag 24 januari 20:30- 22:00 uur
- Woensdag 26 januari 9:30-11:00 uur
- Woensdag 26 januari 13:00-14:30 uur
- Donderdag 27 januari 9:30-11:00 uur

Stuur jij deze opties door naar VGP?

Groeten van 5.1.2.e

5.1.2.e

Research Consultant
Even weken: vrijdag vrij
Oneven weken: woensdag vrij

blauw

Blauw Research B.V.
Kantoor Cool63
Coolsingel 55
3012 AB Rotterdam
T: +316 5.1.2.e
W: www.blauw.com

De Customer Journey in kaart brengen? Download [hier](#) de whitepaper '50 redenen voor Customer Journey Onderzoek'.

This e-mail message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient (or have received this e-mail in error) please notify the sender immediately and destroy this e-mail. Any unauthorized copying, disclosure or distribution of the material in this e-mail is strictly forbidden.

Van: 5.1.2.e)
Verzonden: maandag 10 januari 2022 14:23
Aan: 5.1.2.e | Blauw'; 5.1.2.e)
CC: 5.1.2.e | Blauw
Onderwerp: RE: Tijdstippen interviews week 2 (70+ers & kwetsbare doelgroepen)

Beste 5.1.2.e

Dank voor het doorsturen. Ik laat ze aan mij voorbijgaan gezien andere werkzaamheden.

Groet

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e | Blauw <5.1.2.e@blauw.com>

Verzonden: maandag 10 januari 2022 14:06

Aan: 5.1.2.e @minezk.nl; 5.1.2.e
@minezk.nl>

CC: 5.1.2.e Blauw <5.1.2.e@blauw.com>

Onderwerp: Tijdstippen interviews week 2 (70+ers & kwetsbare doelgroepen)

Beste 5.1.2.e

In de bijlage de planning van de interviews van deze week.

De meeste interviews zullen telefonisch plaatsvinden. Indien jullie deze gesprekken willen meeluisteren kan dat ook, maar dan moeten we dat even van tevoren weten en dan bellen we jullie in.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 10 januari 2022 19:56
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Agenda overleg EZK/ACM Post - 11 jan

Hey 5.1.2.e

Dank hiervoor. Dat overlapt grotendeels met punten die ik op het lijstje had staan.

- Mbt Wob: op welk Wob-verzoek doel je precies? Wij hebben vlak voor de jaarwisseling namelijk nog een nieuw wob-verzoek gehad dat wij kort kunnen toelichten, maar dat verzoek is afkomstig van 5.1.5.
- Daarnaast kunnen we een korte procesupdate geven tav het concept rapportageverzoek over toegang.

Groet,
5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @acm.nl>
Verzonden: maandag 10 januari 2022 19:37
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e @acm.nl>; 5.1.2.e @acm.nl>
Onderwerp: Agenda overleg EZK/ACM Post - 11 jan

Hi 5.1.2.e en 5.1.2.e,

Morgenmiddag zouden we tijdens ons overleg graag aan deze onderwerpen aandacht geven:

- Wob-verzoek 5.1.5 aan EZK
- Evaluatie UPD – stand van zaken
- Omgang met UPU-aanvragen (vestiging ETOE)
- Postmonitor: vragen over (sociale) arbeid, zie plaatje onder. Vraag 16 is vorig jaar opengelaten door PostNL i.v.m. complexiteit. En de Postwet geeft geen grondslag hierop te pushen. Hoe belangrijk is dit voor jullie?

Hebben jullie nog onderwerpen die besproken moet worden?

Groeten,
5.1.2.e

14.	Aantal bezorgers (totaal) <i>Vul hier de aantallen bezorgers in die voor u werkten in 2020. Zowel met arbeidsovereenkomst, als uitzendkrachten en bezorgers met bijvoorbeeld overeenkomst van opdracht.</i>	
14.1	Aantal bezorgers op 1 januari 2020	
14.2	Aantal bezorgers op 31 december 2020	
	Gemiddeld aantal bezorgers in 2020	
14.3	Gemiddelde deeltijdfactor	
15.	Aantal bezorgers (alleen met arbeidsovereenkomst) <i>Vul hier de aantallen bezorgers met arbeidsovereenkomst in die voor u werkten in 2020.</i>	
15.1	Aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst op 1 januari 2020	
15.2	Aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst op 31 december 2020	
	Gemiddeld aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst in 2020	
16.	Banenafpraak <i>Vul hier de informatie met betrekking tot het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking die uw bedrijf in dienst heeft of inleent. Met medewerkers met een arbeidsbeperking worden hier mensen bedoeld die zijn opgenomen in het doelgroepregister van de Participatiewet en daarmee meetellen voor de banenafpraak.</i>	
16.1	Aantal fte's ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking (op 31 december 2020)	
16.2	Percentage van totale fte's (op 31 december 2020)	
16.3	Aantal medewerkers met arbeidsbeperking (op 31 december 2020)	
16.4	Aantal medewerkers met arbeidsbeperking rechtstreeks in dienst (exclusief inlening) (op 31 december 2020)	

5.1.2.e

Medewerker toezicht

Directie Telecom Vervoer en Post

**Autoriteit
Consument & Markt**



Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag

Postbus 16326
2500 BH Den Haag

T: +31 5.1.2.e
M: +31 5.1.2.e

www.acm.nl
www.consuwijzer.nl

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

Wij doen ons best om uw en onze informatie te beschermen. Lees meer over [de e-mailbereikbaarheid van de ACM](#)

14. Aantal bezorgers (totaal)

Vul hier de aantallen bezorgers in die voor u werkten in 2020. Zowel met arbeidsovereenkomst, als uitzendkrachten en bezorgers met bijvoorbeeld overeenkomst van opdracht.

6a

- 14.1 Aantal bezorgers op 1 januari 2020
14.2 Aantal bezorgers op 31 december 2020
Gemiddeld aantal bezorgers in 2020
14.3 Gemiddelde deeltijdfactor

0

15.**Aantal bezorgers (alleen met arbeidsovereenkomst)**

Vul hier de aantallen bezorgers met arbeidsovereenkomst in die voor u werkten in 2020.

- 15.1 Aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst op 1 januari 2020
15.2 Aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst op 31 december 2020
Gemiddeld aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst in 2020

0

16.**Banenafpraak**

Vul hier de informatie met betrekking tot het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking die uw bedrijf in dienst heeft of inleent. Met medewerkers met een arbeidsbeperking worden hier mensen bedoeld die zijn opgenomen in het doelgroepregister van de Participatiewet en daarmee meetellen voor de banenafpraak.

- 16.1 Aantal fte's ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking (op 31 december 2020)
16.2 Percentage van totale fte's (op 31 december 2020)
16.3 Aantal medewerkers met arbeidsbeperking (op 31 december 2020)
16.4 Aantal medewerkers met arbeidsbeperking rechtstreeks in dienst (exclusief inlening) (op 31 december 2020)

Van: 5.1.2.e @acm.nl>
Verzonden: maandag 10 januari 2022 20:11
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: Re: Agenda overleg EZK/ACM Post - 11 jan

Dan vermoed ik dat ik die twee partijen door elkaar heb gehaald:)

Tot morgen!

5.1.2.e Autoriteit Consument & Markt Muzenstraat 41 2511 WB Den Haag Tel: 0705.1.2.e
 Email: 5.1.2.e @acm.nl

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Datum: maandag 10 januari 2022 om 19:55:42
Aan: 5.1.2.e @acm.nl>, 5.1.2.e @minezk.nl>
Cc: 5.1.2.e @acm.nl>, 5.1.2.e @acm.nl>, "5.1.2.e @minezk.nl">
Onderwerp: RE: Agenda overleg EZK/ACM Post - 11 jan

Hey 5.1.2.e,

Dank hiervoor. Dat overlapt grotendeels met punten die ik op het lijstje had staan.

- Mbt Wob: op welk Wob-verzoek doel je precies? Wij hebben vlak voor de jaarwisseling namelijk nog een nieuw wob-verzoek gehad dat wij kort kunnen toelichten, maar dat verzoek is afkomstig van 5.1.5.
- Daarnaast kunnen we een korte procesupdate geven tav het concept rapportageverzoek over toegang.

Groet,
 5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @acm.nl>
Verzonden: maandag 10 januari 2022 19:37
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>, 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e @acm.nl>; 5.1.2.e @acm.nl>
Onderwerp: Agenda overleg EZK/ACM Post - 11 jan

Hi 5.1.2.e en 5.1.2.e,

Morgenmiddag zouden we tijdens ons overleg graag aan deze onderwerpen aandacht geven:

- Wob-verzoek 5.1.5 aan EZK
- Evaluatie UPD – stand van zaken
- Omgang met UPU-aanvragen (vestiging ETOE)

- Postmonitor: vragen over (sociale) arbeid, zie plaatje onder. Vraag 16 is vorig jaar opengelaten door PostNL i.v.m. complexiteit. En de Postwet geeft geen grondslag hierop te pushen. Hoe belangrijk is dit voor jullie?

Hebben jullie nog onderwerpen die besproken moet worden?

Groeten,

5.1.2.e

14.	Aantal bezorgers (totaal) <i>Vul hier de aantallen bezorgers in die voor u werkten in 2020. Zowel met arbeidsovereenkomst, als uitzendkrachten en bezorgers met bijvoorbeeld overeenkomst van opdracht.</i>
14.1	Aantal bezorgers op 1 januari 2020
14.2	Aantal bezorgers op 31 december 2020
	Gemiddeld aantal bezorgers in 2020
14.3	Gemiddelde deeltijdfactor
15.	Aantal bezorgers (alleen met arbeidsovereenkomst) <i>Vul hier de aantallen bezorgers met arbeidsovereenkomst in die voor u werkten in 2020.</i>
15.1	Aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst op 1 januari 2020
15.2	Aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst op 31 december 2020
	Gemiddeld aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst in 2020
16.	Banenafpraak <i>Vul hier de informatie met betrekking tot het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking die uw bedrijf in dienst heeft of inleent. Met medewerkers met een arbeidsbeperking worden hier mensen bedoeld die zijn opgenomen in het doelgroepregister van de Participatiewet en daarmee meetellen voor de banenafpraak.</i>
16.1	Aantal fte's ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking (op 31 december 2020)
16.2	Percentage van totale fte's (op 31 december 2020)
16.3	Aantal medewerkers met arbeidsbeperking (op 31 december 2020)
16.4	Aantal medewerkers met arbeidsbeperking rechtstreeks in dienst (exclusief inlening) (op 31 december 2020)

5.1.2.e

Medewerker toezicht

Directie Telecom Vervoer en Post

**Autoriteit
Consument & Markt**



Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag

Postbus 16326
2500 BH Den Haag

T: +31 5.1.2.e
M: +31 5.1.2.e

www.acm.nl
www.consuwijzer.nl

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

Wij doen ons best om uw en onze informatie te beschermen. Lees meer over [de e-mailbereikbaarheid van de ACM](#)

7a

14. Aantal bezorgers (totaal)

Vul hier de aantallen bezorgers in die voor u werkten in 2020. Zowel met arbeidsovereenkomst, als uitzendkrachten en bezorgers met bijvoorbeeld overeenkomst van opdracht.

- 14.1 Aantal bezorgers op 1 januari 2020
 14.2 Aantal bezorgers op 31 december 2020
 Gemiddeld aantal bezorgers in 2020
 14.3 Gemiddelde deeltijdfactor

0

15.**Aantal bezorgers (alleen met arbeidsovereenkomst)**

Vul hier de aantallen bezorgers met arbeidsovereenkomst in die voor u werkten in 2020.

- 15.1 Aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst op 1 januari 2020
 15.2 Aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst op 31 december 2020
 Gemiddeld aantal bezorgers met arbeidsovereenkomst in 2020

0

16.**Banenafpraak**

Vul hier de informatie met betrekking tot het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking die uw bedrijf in dienst heeft of inleent. Met medewerkers met een arbeidsbeperking worden hier mensen bedoeld die zijn opgenomen in het doelgroepregister van de Participatiewet en daarmee meetellen voor de banenafpraak.

- 16.1 Aantal fte's ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking (op 31 december 2020)
 16.2 Percentage van totale fte's (op 31 december 2020)
 16.3 Aantal medewerkers met arbeidsbeperking (op 31 december 2020)
 16.4 Aantal medewerkers met arbeidsbeperking rechtstreeks in dienst (exclusief inlening) (op 31 december 2020)

Van: 5.1.2.e @postnl.nl>
Verzonden: dinsdag 11 januari 2022 15:54
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: beleidsmatige evaluatie UPD

Beste 5.1.2.e,

Allereerst nog de beste wensen voor 2022!

Wij zouden nog bij je terugkomen over het ter beschikking stellen van de door jouw voorgestelde bedrijfsvertrouwelijke documenten aan Kwink/Rebel. Wij denken dat hiervan slechts 2 documenten mogelijk relevant zouden kunnen zijn voor het onderzoek, te weten:

- Jaarlijkse Financiële Verantwoording UPD
- PWC Gevolgen van Consolidatie voor de Universele Postdienst (Bedoel je die met 'Impact kosten-baten consolidatie van PWC uit 2019'?)

Ook in de afstemmingsagenda die ons is toegestuurd door hen zien we geen aanknopingspunten voor het belang van de overige stukken die zien op het totale Postbedrijf en zeer bedrijfsvertrouwelijk zijn. Wellicht is het handig dat zij kennisnemen van deze documenten zoals die vorig jaar via het wob-besluit gepubliceerd zijn zonder de bedrijfsvertrouwelijke stukken. Als vervolgens blijkt dat er toch informatie gelakt is waarvan Kwink/Rebel denkt dat het nodig is om daar inzage in te krijgen voor de beantwoording van de onderzoeksvragen, kunnen we dat alsnog bespreken. Gezien het overleg dat donderdag gepland staat met Kwink/Rebel laten we dit ook alvast aan hen weten en sturen we hen gelijk de NDA toe.

Ik hoop dat je je kan vinden in dit voorstel.

Groet 5.1.2.e

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e
 Senior Adviseur Public Affairs

+31 (5.1.2.e)
 5.1.2.e @postnl.nl



Waldorpstraat 3 • 2521 CA Den Haag
 Postbus 30250 • 2500 GG Den Haag
 Nederland
www.postnl.nl

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

-
-
-

-
-
-
-
-

Van: 5.1.2.e
Verzonden: donderdag 13 januari 2022 16:39
Aan: 5.1.2.e @postnl.nl'
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: rapporten evaluatie UPD

5.1.2.e, dank voor je reactie op de mail betreffende de rapporten die we al dan niet ter beschikking aan Kwink/Rebel zouden willen stellen ivm de evaluatie van de UPD. Inmiddels is daar contact over geweest ook met 5.1.2.e.

EZK kan de redenering van PostNL over welke rapportages echt relevant zijn volgen: die andere documenten hebben immers niet direct betrekking op de UPD. De hoofdconclusies rondom continuïteit zijn bovendien ook opgenomen in ons 47-besluit. Ook die is openbaar beschikbaar. Jullie procesvoorstel lijkt ons dan ok.

Wat blijft er dan over:

Waarschijnlijk wel NDA nodig:

- Financiële verantwoording UPD 2017-2020 (evt. 2021)
- PwC studie effecten concentratie PostNL-Sandd op de UPD (PostNL opdrachtgever)

Geen NDA nodig:

- D&P onderzoek 2019 max.rendement is integraal openbaar.
 - o [Informatie over Bijlage 903550 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)

Verstrekking niet aan de orde:

- D&P onderzoek 2021 vertrouwelijke versie
 - o Openbare versie beschikbaar [Informatie over Bijlage 980147 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)
- Value Insights rapport (PostNL opdrachtgever)
 - o Openbare versie ook beschikbaar uit Wob-verzoek, zouden we even moeten nazoeken

Ik heb 5.1.2.e van Kwink even in de cc meegenomen. Handelen jullie het dan verder met elkaar af?

Groeten, 5.1.2.e

Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 17 januari 2022 09:16
Aan: 5.1.2.e | Blauw'
CC: 5.1.2.e | Blauw; 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Grootzakelijke gebruikers

Hi 5.1.2.e ,

De data zijn vorige week met de leden gedeeld met het verzoek vóór 19 januari te reageren. Zodra er meer bekend is hoor ik dat en zal ik jullie dat natuurlijk ook laten weten.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
Verzonden: maandag 17 januari 2022 09:11
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
Onderwerp: Grootzakelijke gebruikers

Hallo 5.1.2.e ,

Heb jij toevallig voor ons een update over de werving van de grootzakelijke gebruikers? Het is voor ons wel prettig om te weten welke tijdslots we voor volgende week in onze agenda moeten blokken en welke eruit kunnen of dat het überhaupt niet lukt om volgende week wat in te plannen.

Ik hoor graag van je.

Groeten van 5.1.2.e

5.1.2.e

Research Consultant
Even weken: vrijdag vrij
Oneven weken: woensdag vrij



Blauw Research B.V.
Kantoor Cool63
Coolsingel 55
3012 AB Rotterdam
T: +31 5.1.2.e
W: www.blauw.com

De Customer Journey in kaart brengen? Download [hier](#) de whitepaper '50 redenen voor Customer Journey Onderzoek'.

This e-mail message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient (or have received this e-mail in error) please notify the sender immediately and destroy this e-mail. Any unauthorized copying, disclosure or distribution of the material in this e-mail is strictly forbidden.

12



Ministerie Economische Zaken en Klimaat
Mevrouw Mr. Drs. M.A.M. Adriaansens
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

PostNL N.V.
Waldorpstraat 3
2521 CA 's-Gravenhage
088-660 77 00
www.postnl.nl

5.1.2.e

@postnl.nl

5.1.2.e

Den Haag, 18 januari 2022

Geachte mevrouw Adriaansens,

Allereerst wil ik u namens PostNL van harte feliciteren met uw benoeming als minister van Economische Zaken en Klimaat. Ik wil u graag veel succes en wijsheid toewensen bij het uitoefenen van dit ambt.

De komende jaren bent u onder andere verantwoordelijk voor de portefeuille post. Gezien alle ontwikkelingen in de postmarkt, maar uiteraard ook gezien het grote belang van de pakketbezorging, ben ik blij met dit besluit.

In zowel de post- als de pakkettenmarkt liggen de belangen van het bedrijfsleven in het verlengde van de maatschappelijke belangen. PostNL zorgt, als één van de grootste werkgevers, al ruim 220 jaar voor betrouwbare, betaalbare en bereikbare postvoorziening in ons land. We voeren de Universele Postdienst (UPD). Dit betekent onder andere: 5 dagen per week post ophalen en bezorgen, 6 dagen per week rouw- en medische post, voor iedereen een brievenbus en PostNL-punt in de buurt. Ook heeft de consolidatie van Sandd en PostNL in de postmarkt, die politiek breed gesteund werd, een grote bijdrage geleverd aan het behoud van werkgelegenheid aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Daarnaast kan PostNL met de duurzame bezorging van onder andere pakketten en medicijnen een grote maatschappelijke bijdrage leveren op het moment dat de samenleving dat nodig heeft.

Ik zie er dan ook naar uit om de constructieve samenwerkingsrelatie met het ministerie van Economische Zaken en Klimaat onder uw leiding voort te zetten. Graag zou ik dan ook met u kennismaken.

Met vriendelijke groeten.

5.1.2.e

PostNL N.V.
's-Gravenhage
KvK nr. 27168968





Postbus 30250, 2500 GG 's-Gravenhage

Port Betaald
Port Payé
Pays-Bas



PostNL - AS Den Haag
Postbus 30250
2500GG 'S-GRAVENHAGE
THE NETHERLANDS



R Aangetekend

D-A-1

Frankering betaald



Ministerie Van EZK
Mevrouw M.A.M Adriaansens
Postbus 20401
2500EK 'S-GRAVENHAGE

Recommandé
NL

3SXJER6148461

DATUM BINNENKOMST

19 JAN. 2022

Sh.



3SXJER6148461

Ministerie Economische Zaken en Klimaat
Mevrouw Mr. Drs. M.A.M. Adriaansens
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

P2202

Deze post is CO₂ neutraal verstuurd

Van: 5.1.2.e
Verzonden: dinsdag 18 januari 2022 16:10
Aan: 5.1.2.e'; 5.1.2.e @postnl.nl
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: NDA met BfiGlobal - financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e ,

Sorry dat we jullie alweer lastig moeten vallen met weer een onderzoek en weer een informatieverzoek. Zoals 5.1.2.e al eerder heeft aangekondigd hebben we het onderzoek met betrekking tot een mogelijke invulling van de lagere regelgeving tav het financieel beheer van de UPD deze week uitbesteed aan BfiGlobal uit Amsterdam (5.1.2.e). Deze opdrachtverlening heeft lang geduurd omdat veel van de usual suspects afvielen voornamelijk door conflict of interest.

Ook in dit geval komen we weer op een aantal bekende rapporten waarvan het wenselijk is dat Bfi daar beschikking over krijgt. We willen graag even met jullie afstemmen of dit inderdaad het lijstje is en of jullie een NDA met Bfi willen sluiten op dezelfde wijze als dat dat met Kwink/Rebel is gebeurd.

- Vertrouwelijke rapportages Financiële verantwoording UPD 2017-2020
- PwC studie effecten concentratie PostNL-Sandd op de UPD (PostNL opdrachtgever)
- D&P onderzoek 2021 vertrouwelijke versie
 - o Openbare versie beschikbaar [Informatie over Bijlage 980147 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)
- Value Insights rapport vertrouwelijke versie (PostNL opdrachtgever)

Geen NDA nodig:

- D&P onderzoek 2019 max.rendement is integraal openbaar.
 - o [Informatie over Bijlage 903550 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)
- Value Insights rapport (openbare versie WOB publicatie)

Wij horen heel graag, groeten,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e
Verzonden: dinsdag 18 januari 2022 17:33
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Evaluatie UPD - Verdiepend gesprek KWINK/Rebel met EZK

Hi 5.1.2.e

Op genoemde data/tijdstippen kunnen wij niet alle drie. Zou het 1 februari ook tussen 11.00u en 12.00u kunnen?

Met vriendelijke groet

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @kwinkgroep.nl>
Verzonden: dinsdag 18 januari 2022 16:51
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: Evaluatie UPD - Verdiepend gesprek KWINK/Rebel met EZK

Ha 5.1.2.e

We zijn momenteel bezig met het plannen van de eerste ronde verdiepende gesprekken voor de evaluatie van de UPD. We zouden ook met jullie graag begin februari een gesprek plannen.

Wij zouden een gesprek willen plannen van één uur, bij voorkeur in week 5 of 6. Ons zou bijvoorbeeld één van de volgende momenten schikken:

- Dinsdag 1 februari tussen 10.00u en 11.00u
- Woensdag 9 februari tussen 14.00u en 15.00u

Wij horen graag of één van deze momenten jullie ook past. Ik stuur dan een officiële uitnodiging via Microsoft Teams. Van tevoren sturen wij een gespreksleidraad met daarin de onderwerpen waarbij wij in het gesprek graag stilstaan.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Adviseur

KWINK groep

Bekijk [hier](#) onze highlights van 2021!

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)6 5.1.2.e

+31 (0)70 5.1.2.e

5.1.2.e [@kwinkgroep.nl](mailto:5.1.2.e@kwinkgroep.nl)

www.kwinkgroep.nl

Volg ons ook op [LinkedIn](#)

Van: 5.1.2.e
Verzonden: woensdag 19 januari 2022 16:55
Aan: 5.1.2.e | Blauw'
CC: 5.1.2.e 5.1.2.e | Blauw
Onderwerp: FW: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers
Bijlagen: 20220119_Deelname_Gesprekken_Blauw_Consultancy_Onderzoek_Min
 EZK_SUMMIER.xlsx

Beste 5.1.2.e

Zie hieronder en aangehecht de voorstellen voor de intermediairs en de eindgebruikers. Zou jij ons kunnen laten weten of dit voor jullie goed is en zo ja, zou je dan ook de Teams-link kunnen sturen? Dan zet ik dat door aan 5.1.2.e. Dank alvast!

Groet

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @vgpnl.nl>
Verzonden: woensdag 19 januari 2022 16:18
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: RE: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Beste 5.1.2.e en 5.1.2.e

We hebben een ledenpeiling uitgestuurd naar aanleiding van de vijf ontvangen data, en ik stuur de resultaten in bijlage. Niet alle leden zijn beschikbaar, voor uiteenlopende redenen, maar ik denk dat het een goed beeld geeft en ik ben überhaupt blij met de reacties die we hebben gekregen.

Het zou mijn voorstel zijn om het overleg met de Intermediair-leden te laten plaatsvinden op donderdag 27 januari van 09.30-11.00 uur; en het overleg met de Eindgebruikersleden op woensdag 26 januari van 13.00-14.30 uur. Werkt deze planning ook voor jullie/Blauw?

Graag hoor ik z.s.m. (bij voorkeur eind deze week) of Blauw deze gesprekken ook zo wil plannen **voorzien van de Teams-uitnodiging**, zodat ik deze uiterlijk maandag aan de leden kan doorgeven.

Met hartelijke groet,



5.1.2.e Secretariaat
 06 5.1.2.e
info@vgpnl.nl
www.vgpnl.nl

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: vrijdag 14 januari 2022 10:36
Aan: 5.1.2.e @vgpnl.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: RE: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Dag 5.1.2.e

Dank voor je bericht. Ik hoor graag na de 19^e van je!

Als er in de tussentijd iets is dan meld ik mij.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @vgpnl.nl>
Verzonden: vrijdag 14 januari 2022 10:15
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: RE: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Dag 5.1.2.e

De leden hebben zojuist een bericht ontvangen waarin onderstaande data zijn genoemd.
Ze zijn gevraagd vóór woensdag 19 januari te reageren.
Zodra ik meer informatie heb, hoor je van mij!
Heb je in de tussentijd vragen, dan zie ik die graag via de mail tegemoet.

Met hartelijke groet,



5.1.2.e Secretariaat
06 5.1.2.e
info@vgpnl.nl
www.vgpnl.nl

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: maandag 10 januari 2022 14:02
Aan: 5.1.2.e @vgpnl.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Beste 5.1.2.e

Zoals vorige week aan de telefoon besproken vind je hieronder een aantal data met tijdstippen dat het onderzoeksbureau (Blauw) zou kunnen voor de gesprekken. De avonden in deze week waren lastig, maar eventueel zouden er twee groepen op een avond gehouden kunnen worden, mits de grootzakelijke gebruikers daar ook zo over denken. Stel dat het vroege avond tijdstip mateloos populair is, dan kan in overleg wellicht ook wel op een andere dag de vroege avond geregeld worden. Dit zou wellicht een week later kunnen, maar het heeft de voorkeur eerst te zien wat hieruit naar voren komt.

- Maandag 24 januari 18:00-19:30 uur
- Maandag 24 januari 20:30- 22:00 uur
- Woensdag 26 januari 9:30-11:00 uur
- Woensdag 26 januari 13:00-14:30 uur
- Donderdag 27 januari 9:30-11:00 uur

Ik hoor graag wat de voorkeur heeft. Als er nog iets anders is, dan hoor ik dat ook graag.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

Ministerie van Economische Zaken
Dienst Chief Economist
Directie Mededinging en Consumenten

Bezuidenhoutseweg 73 | 2594 AV | Den Haag
Postbus 20101 | 2500 EC | Den Haag

t: 06 - 5.1.2.e
e: 5.1.2.e@minezk.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

	Per 19 januari 2022	EG	IM	Ma 24-01 18:00-19:30u	Ma 24-01 20.30-22.00u	Woe 26-01 09.30-11.00u	Woe 26-01 13.00-14.30u	Don 27-01 09.30-11.00u
1	5.1.5	1				EG		
2	5.1.5		1			IM		
3	5.1.5	1					EG	
4	5.1.5	1				EG	EG	EG
5	5.1.5		1				IM	IM
6	5.1.5	1					EG	
7	5.1.5		1			IM	IM	IM
8	5.1.5		1				IM	IM
				IM	IM	IM	IM	
9	5.1.5		1					IM
10	5.1.5		1	IM	IM		IM	
11	5.1.5	1				EG	EG	
12	5.1.5		1			IM	IM	IM

IM: 4
EG: 3

IM: 6
EG: 4

IM: 5
EG: 1

Van: 5.1.2.e
Verzonden: woensdag 19 januari 2022 18:22
Aan: 5.1.2.e | Blauw'
CC: 5.1.2.e); 5.1.2.e | Blauw'
Onderwerp: RE: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Hi 5.1.2.e ,

5.1.2.e wees me er net nog op dat het besproken is dat jullie nu direct met 5.1.2.e kunnen schakelen en dat ik er tussenuit kan. Dat was ik een vergeten, maar wat mij betreft stemmen je direct met 5.1.2.e af.

Fijne avond!

groet,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e
Verzonden: woensdag 19 januari 2022 16:55
Aan: 5.1.2.e | Blauw' 5.1.2.e @blauw.com>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e | Blauw
 5.1.2.e @blauw.com>
Onderwerp: FW: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Beste 5.1.2.e ,

Zie hieronder en aangehecht de voorstellen voor de intermediairs en de eindgebruikers. Zou jij ons kunnen laten weten of dit voor jullie goed is en zo ja, zou je dan ook de Teams-link kunnen sturen? Dan zet ik dat door aan Adriana. Dank alvast!

Groet

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @vgpnl.nl>
Verzonden: woensdag 19 januari 2022 16:18
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: RE: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Beste 5.1.2.e en 5.1.2.e ,

We hebben een ledenpeiling uitgestuurd naar aanleiding van de vijf ontvangen data, en ik stuur de resultaten in bijlage.

Niet alle leden zijn beschikbaar, voor uiteenlopende redenen, maar ik denk dat het een goed beeld geeft en ik ben überhaupt blij met de reacties die we hebben gekregen.

Het zou mijn voorstel zijn om het overleg met de Intermediair-leden te laten plaatsvinden op donderdag 27 januari van 09.30-11.00 uur; en het overleg met de Eindgebruikersleden op woensdag 26 januari van 13.00-14.30 uur. Werkt deze planning ook voor jullie/Blauw?

Graag hoor ik z.s.m. (bij voorkeur eind deze week) of Blauw deze gesprekken ook zo wil plannen **voorzien van de Teams-uitnodiging**, zodat ik deze uiterlijk maandag aan de leden kan doorgeven.

Met hartelijke groet,



5.1.2.e Secretariaat

06 5.1.2.e
info@vgpnl.nl
www.vgpnl.nl

Van: 5.1.2.e [<@minezk.nl>](mailto:@minezk.nl)
Verzonden: vrijdag 14 januari 2022 10:36
Aan: 5.1.2.e [<@vgpnl.nl>](mailto:@vgpnl.nl)
CC: 5.1.2.e [<@minezk.nl>](mailto:@minezk.nl)
Onderwerp: RE: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Dag 5.1.2.e ,

Dank voor je bericht. Ik hoor graag na de 19^e van je!

Als er in de tussentijd iets is dan meld ik mij.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e [<@vgpnl.nl>](mailto:@vgpnl.nl)
Verzonden: vrijdag 14 januari 2022 10:15
Aan: 5.1.2.e [<@minezk.nl>](mailto:@minezk.nl)
Onderwerp: RE: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Dag 5.1.2.e ,

De leden hebben zojuist een bericht ontvangen waarin onderstaande data zijn genoemd. Ze zijn gevraagd vóór woensdag 19 januari te reageren. Zodra ik meer informatie heb, hoor je van mij! Heb je in de tussentijd vragen, dan zie ik die graag via de mail tegemoet.

Met hartelijke groet,

5.1.2.e Secretariaat

06 5.1.2.e
info@vgpnl.nl
www.vgpnl.nl

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>

Verzonden: maandag 10 januari 2022 14:02

Aan: 5.1.2.e @vgpnl.nl>

CC: 5.1.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: Data focusgroepen grootzakelijke gebruikers

Beste 5.1.2.e

Zoals vorige week aan de telefoon besproken vind je hieronder een aantal data met tijdstippen dat het onderzoeksbureau (Blauw) zou kunnen voor de gesprekken. De avonden in deze week waren lastig, maar eventueel zouden er twee groepen op een avond gehouden kunnen worden, mits de grootzakelijke gebruikers daar ook zo over denken. Stel dat het vroege avond tijdstip mateloos populair is, dan kan in overleg wellicht ook wel op een andere dag de vroege avond geregeld worden. Dit zou wellicht een week later kunnen, maar het heeft de voorkeur eerst te zien wat hieruit naar voren komt.

- Maandag 24 januari 18:00-19:30 uur
- Maandag 24 januari 20:30- 22:00 uur
- Woensdag 26 januari 9:30-11:00 uur
- Woensdag 26 januari 13:00-14:30 uur
- Donderdag 27 januari 9:30-11:00 uur

Ik hoor graag wat de voorkeur heeft. Als er nog iets anders is, dan hoor ik dat ook graag.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

Ministerie van Economische Zaken
Dienst Chief Economist
Directie Mededinging en Consumenten

Bezuidenhoutseweg 73 | 2594 AV | Den Haag
Postbus 20101 | 2500 EC | Den Haag

t: 06 - 5.1.2.e
e: 5.1.2.e @minezk.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te

verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 5.1.2.e
Verzonden: vrijdag 21 januari 2022 10:40
Aan: 5.1.2.e | Blauw'
CC: 5.1.2.e | Blauw; 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Kosten braille post

Hi 5.1.2.e,

Ik heb ook even bij 5.1.2.e gecheckt, maar dit moet een misverstand zijn. Of diegene verstuurt zaken die niet voldoen aan de voorwaarden van gratis braille post. De regels zijn in ieder geval niet veranderd. Hieronder de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de gratis 24-uursservice voor braillepost:

- De inhoud mag alleen brailledrukwerk of gesproken lectuur (daisy cd-rom) bevatten. Deze post wordt ook wel braille cecogramme genoemd. Bij de verzending van geluidsdragers (denk aan de daisy cd-rom) geldt echter de beperking dat deze alleen gratis worden vervoerd wanneer deze gericht zijn aan of afkomstig zijn van een erkend 'blindeninstituut'.
- Als u bijvoorbeeld aan een organisatie, bedrijf of particulier persoon stukken in brailleschrift verzendt dan is dit gratis. Maar voor een geluidsdrager geldt dus dat dit alleen gratis is als u deze verstuurt aan een erkend 'blindeninstituut'. Verder valt de verzending van lectuur in grootletter niet onder braillepost. Doe om verwarring te voorkomen geen zwartdruk in de envelop. Daar is de regeling niet voor bedoeld.
- Per keer dat u braillezendingen of gelijkgestelde poststukken wilt versturen, moet u wel duidelijk maken dat u aanspraak wilt maken op de gratis 24-uursservice. PostNL kan immers niet aan de buitenkant zien wat de inhoud van de poststukken is. Daarom dient u op de buitenkant duidelijk in de rechterbovenhoek van ieder poststuk te vermelden dat sprake is van een braillezending, bij voorkeur door middel van een sticker voor braillepost (dit kan een Brillesticker uit de zegelprinter bij Retail, een Brillesticker P4530 of een andere aanduiding van Braille zijn).
- Het moet duidelijk zijn wie de afzender is. Vermeld daarom ook uw eigen naam en adres. Hierdoor kan PostNL checken of het een legitieme partij is die de post gratis wil versturen.
- Het minimum formaat is 14x9cm, het maximum formaat is 100x50x50 cm en het maximum gewicht is 7 kilogram (per stuk).

Hoop dat je hier zo meer verder kan. Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e
Verzonden: vrijdag 21 januari 2022 10:22
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
Onderwerp: Kosten braille post

Beste 5.1.2.e

Ik heb even een vraag nav de interviews met een blinde deelnemer.

Een van de blinde deelnemers die we hebben gesproken gaf aan dat de braille post tegenwoordig duurder is dan vroeger. Ze vertelde dat ze vroeger per kg kon betalen en dat ze de braille post nu normaal moet frankeren. Op het [internet](#) lees ik dat de braille post nog steeds gratis is tot 7 kg.

Weet jij hoe dit zit? Zijn hierin veranderingen doorgevoerd t.o.v. vroeger?

Dan kunnen we het op een juiste manier meenemen in de rapportage.

Ik hoor graag van je.

5.1.2.e

Research Manager



Blauw Research B.V.

Kantoor Cool63

Coolsingel 55

3012 AB Rotterdam

T: +31 5.1.2 e

W: www.blauw.com

De Customer Journey in kaart brengen? Download [hier](#) de whitepaper '50 redenen voor Customer Journey Onderzoek'.

This e-mail message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient (or have received this e-mail in error) please notify the sender immediately and destroy this e-mail. Any unauthorized copying, disclosure or distribution of the material in this e-mail is strictly forbidden.

Van: 5.1.2.e
Verzonden: vrijdag 21 januari 2022 13:15
Aan: 5.1.2.e | Blauw'
CC: 5.1.2.e 5.1.2.e | Blauw
Onderwerp: RE: Gespreksleidraad grootzakelijke markt

Beste 5.1.2.e

Dit was ons ontschoten en wij denken dat de gesprekspartners dit wel duidelijk zullen hebben. De USPS die jij had gevonden zijn inderdaad de juiste, met een kleine toevoeging:

- Binnen 24 uur bezorgd
- Haal- en breng service
- Ongesorteerd en ongefrankeerd aanbieden van de post
- Bezorging van dinsdag t/m zaterdag (is zelfde als reguliere post)
- Plus misschien nog: volumekortingen; facturering achteraf

Groet

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e Blauw <5.1.2.e@blauw.com>
Verzonden: vrijdag 21 januari 2022 12:00
Aan: 5.1.2.e@minezk.nl>
CC: 5.1.2.e@minezk.nl>; 5.1.2.e | Blauw
 <5.1.2.e@blauw.com>
Onderwerp: Gespreksleidraad grootzakelijke markt

Hoi 5.1.2.e ,

Nog een laatste vraag. In de gespreksleidraad hadden wij nog een vraag aan jullie open staan (zie bijlage geel gemarkeerd).

Als ik google gebruik kom ik op deze site uit:

https://postservice.nl/postbezorging/24-uur/?gclid=EAlaIqobChMI_rK9tNbC9QIVBc53Ch1ZyADOEAAYAAAEgL8VPD_BwE

Verschillen die ik zie is dat

- Binnen 24 uur bezorgd
- Haal- en breng service
- Ongesorteerd en ongefrankeerd aanbieden van de post
- Bezorging van dinsdag t/m zaterdag (is zelfde als reguliere post)

Hebben we hiermee de USP's van de 24-uursdienst te pakken of hoort daar meer bij?

Groeten van 5.1.2.e

5.1.2.e

Research Consultant

Even weken: vrijdag vrij

Oneven weken: woensdag vrij



Blauw Research B.V.

Kantoor Cool63

Coolsingel 55

3012 AB Rotterdam

T: +316 5.1.2.e

W: www.blauw.com

De Customer Journey in kaart brengen? Download [hier](#) de whitepaper '50 redenen voor Customer Journey Onderzoek'.

This e-mail message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient (or have received this e-mail in error) please notify the sender immediately and destroy this e-mail. Any unauthorized copying, disclosure or distribution of the material in this e-mail is strictly forbidden.

Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 24 januari 2022 15:01
Aan: 5.1.2.e @acm.nl'; 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: Concept rapportageverzoek over toegangsregulering in het kader van de voorgestelde wijziging van de postwet 2009
Bijlagen: DOMUS-21300461-v17-
Verzoek_aan_de_Autoriteit_Consument_&_Markt_om_rapportage_over_toegangsregulering_in_het_kader_van_de_voorgestelde_wijziging_van_de_Post_wet_2009.docx

Categorieën: Categorie Geel

Beste 5.1.2.e en 5.1.2.e

Bijgevoegd vinden jullie de conceptversie van het rapportageverzoek over toegangsregulering in het kader van de voorgestelde wijziging van de postwet 2009.

Ik laat onze secretariaten een moment plannen om de conceptversie te bespreken.

Als jullie voorafgaand aan het overleg vragen hebben, hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e
Beleidsmedewerker

.....
Directie Mededinging en Consumenten
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Bezuidenhoutseweg 73 | 2594 AC | Den Haag | B-Zuid 2
Postbus 20401 | 2500 EK | Den Haag

.....
T 06 5.1.2.e
E 5.1.2.e @minezk.nl

Van: 5.1.2.e
Verzonden: dinsdag 25 januari 2022 11:55
Aan: 5.1.2.e - DGMo'
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Bespreken opzet mogelijk Post- en Pakkettenberaad lenW-EZK en

Hoi 5.1.2.e

Ik heb je zojuist een Teams-uitnodiging gestuurd voor woensdag einde dag.

Groet,
5.1.2.e

Van: 5.1.2.e - DGMo <5.1.2.e@minienw.nl>
Verzonden: vrijdag 21 januari 2022 17:13
Aan: 5.1.2.e@minezk.nl
CC: 5.1.2.e@minezk.nl
Onderwerp: RE: Bespreken opzet mogelijk Post- en Pakkettenberaad lenW-EZK en

Dag 5.1.2.e,

Donderdag is het meest flexibel voor me, geen sterke voorkeur voor tijd; daarnaast dinsdag tussen 9.30-11 of woensdag tussen 16-17?

Fijn weekend!

Grt,
5.1.2.e

Van: 5.1.2.e@minezk.nl
Verzonden: vrijdag 21 januari 2022 14:51
Aan: 5.1.2.e - DGMo 5.1.2.e@minienw.nl
CC: 5.1.2.e 5.1.2.e@minezk.nl
Onderwerp: RE: Bespreken opzet mogelijk Post- en Pakkettenberaad lenW-EZK en

Ha 5.1.2.e,

Jij ook nog de beste wensen!
Goed om volgende week even bij te praten. Dan kan ik je kort updaten over de laatste stand van zaken. Welke dag en tijd komt voor jou uit volgende week?

Alvast een fijn weekend gewenst!

Groet,
5.1.2.e

Van: 5.1.2.e - DGMo <5.1.2.e@minienw.nl>
Verzonden: dinsdag 18 januari 2022 16:46
Aan: 5.1.2.e@minezk.nl; 5.1.2.e@minezk.nl
Onderwerp: RE: Bespreken opzet mogelijk Post- en Pakkettenberaad lenW-EZK en

Dag 5.1.2.e ,

Nog de beste wensen voor 2022.

Hebben jullie inmiddels een update rondom de status van dit mogelijke Post- en Pakkettenberaad? Wij zijn benieuwd – alvast dank!

Als handiger is om even telefonisch bij te praten, kunnen we wat inplannen.

Grt,

5.1.2.e

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>

Verzonden: donderdag 18 november 2021 16:14

Aan: 5.1.2.e DGMo

Onderwerp: Bespreken opzet mogelijk Post- en Pakkettenberaad lenW-EZK en

Tijd: woensdag 24 november 2021 13:00-14:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie:

Hoi allen,

Hierbij de Teams-uitnodiging voor ons overleg over de opzet van een mogelijk Post- en Pakkettenberaad. Daarnaast kunnen we elkaar tijdens het overleg bijpraten over de verschillende dossiers waar we mee bezig zijn en mogelijke raakvlakken bespreken.

Groet,

5.1.2.e

Microsoft Teams-vergadering

Deelnemen op uw computer of via de mobiele app

[Klik hier om deel te nemen aan de vergadering](#)

Deelnemen met een apparaat voor videovergaderingen

5.1.2.e

Videovergaderings-id: 5.1.2.e

[Alternatieve VTC-instructies](#)

[Meer informatie](#) | [Opties voor vergadering](#)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden,

wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten. This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten. This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten. This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 5.1.2.e @kwinkgroep.nl>
Verzonden: dinsdag 25 januari 2022 13:25
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e ; 5.1.2.e 5.1.2.e @rebelgroup.nl; 5.1.2.e
Onderwerp: Conceptrapportage evaluatie Universele Postdienst
Bijlagen: 20220124 Conceptrapportage evaluatie UPD.docx; 20220124 Samenvatting reacties schriftelijke uitvraag.docx; Overzicht geraadpleegde documenten conceptrapportage UPD.docx

Opvolgingsvlag: Flag for follow up
Vlagstatus: Met vlag

Categorieën: Categorie Rood

Beste 5.1.2.e en 5.1.2.e,

Zoals afgesproken hebben wij de afgelopen weken een flinke slag gemaakt met de informatie in de beschikbare documenten. We hebben de feiten uit deze documenten een plek gegeven in de vorm van een conceptrapportage. Deze conceptrapportage is toegevoegd als bijlage aan deze e-mail.

In een losse bijlage is een overzicht met alle door ons geraadpleegde documenten bij het opstellen van de rapportage opgenomen. De reacties op de schriftelijke uitvraag hebben wij nog geen plek gegeven in de conceptrapportage, maar samengevat in een apart document. Deze samenvatting is ook in een losse bijlage te vinden.

Zoals besproken is nu de vraag aan jullie om bijgevoegde documenten door te nemen. We bespreken de conceptrapportage graag met jullie tijdens het overleg van aanstaande maandag, waarbij wij willen stilstaan bij de volgende zaken:

- Ontbreken in de conceptrapportage relevante feiten?
- Wat zijn vanuit de conceptrapportage relevante gesprekspunten om mee te nemen naar de eerste ronde gesprekken?
- Wat valt op in de samenvatting van de reacties op de schriftelijke uitvraag?
- Worden in deze samenvatting punten niet benoemd, waarvan jullie wel verwacht hadden dat deze terug zouden komen?

Het zou erg fijn zijn als jullie bijgevoegde documenten met deze vragen in het achterhoofd willen doornemen.

Tot maandag! We zullen tijdens dit overleg tevens vooruitblikken op de geplande gesprekken.

Met vriendelijke groet, mede namens de rest van het onderzoeksteam,

5.1.2.e
Adviseur

KWINK groep

Bekijk [hier](#) onze highlights van 2021!

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)6 5.1.2.e

+31 (0)70 5.1.2.e

5.1.2.e [@kwinkgroep.nl](#)

www.kwinkgroep.nl

Volg ons ook op [LinkedIn](#)

Van: 5.1.2.e - BFI <5.1.2.e@bfiglobal.com>
Verzonden: woensdag 26 januari 2022 10:47
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e 5.1.2.e - BFI
Onderwerp: RE: NDA met BfiGlobal - financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e

Dank voor je bericht. Lijkt ons ook helemaal prima, wij zullen het initiatief nemen richting haar.

Groeten, 5.1.2.e



5.1.2.e | Koninginneweg 215
 1075 CS Amsterdam | The Netherlands
 T. +31 (0)20 5.1.2.e | M. +31 (0)6 5.1.2.e



BFI GLOBAL WAS NAMED
Valuation and Appraisal
 Advisory Firm of the Year - Netherlands
 IN THE FINANCE MONTHLY M&A AWARDS 2018, 2019 AND 2021

This e-mail (including attachments) is intended exclusively for the addressee and is confidential. If the e-mail was sent to you by mistake, would you please inform us and destroy the e-mail and not use the contents or disclose them in any manner to third parties. E-mail communication is subject to risks. BFI does not accept any liability for resulting damage. BFI (i.e. BFI Global B.V. or Business Finance Intelligence B.V.) is a limited liability company having its registered office in Amsterdam, The Netherlands, listed in the Trade Register of the Chamber of Commerce in Amsterdam. All our services are carried out on the basis of an agreement of instruction ("overeenkomst van opdracht") with BFI. Our general terms and conditions, which contain a limitation of liability, are applicable. The general terms and conditions will be forwarded upon request. www.bfiglobal.com

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: woensdag 26 januari 2022 10:36
Aan: 5.1.2.e - BFI <5.1.2.e@bfiglobal.com>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: FW: NDA met BfiGlobal - financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e, zie onderstaand bericht van PostNL. Kennismaking tussen Bfi en PostNL lijkt mij prima. Wat ons betreft nemen jullie daarvoor zelf initiatief want het is niet efficient als wij daar tussen gaan zitten. Contactpersoon is 5.1.2.e. Zij is ook de juiste persoon voor de financiële/bedrijfseconomische aspecten.

Groeten,

5.1.2.e
 Snr. Beleidsmedewerker

.....
 Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
 Directie Mededinging en Consumenten (CE-MC)
 Bezuidenhoutseweg 73 (B-Zuid 2)
 Postbus 20401 | 2500 EK | Den Haag
 T: 06 5.1.2.e
 E: 5.1.2.e @minezk.nl
 W: www.rijksoverheid.nl

Van: 5.1.2.e @postnl.nl>
Verzonden: woensdag 26 januari 2022 10:15
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e @postnl.nl>

CC: 5.1.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: RE: NDA met BfiGlobal - financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e,

In grote lijnen herken ik me wel in de stukken. Het lijkt ons echter nuttig om net als bij Rebel/Kwink eerst een kennismaking met hen te hebben zodat we kunnen bespreken wat de onderzoeksvraag precies is en aan welke informatie zij behoefte hebben. Zo hebben we ook gelijk de gegevens voor de NDA en kunnen we daar mee aan de slag.

Hoor graag van je.

Groet 5.1.2.e

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Senior Adviseur Public Affairs



+31 (0)6 5.1.2.e



5.1.2.e @postnl.nl



Waldorpstraat 3 • 2521 CA Den Haag
Postbus 30250 • 2500 GG Den Haag
Nederland
www.postnl.nl

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>

Verzonden: dinsdag 18 januari 2022 16:10

Aan: 5.1.2.e @postnl.nl>; 5.1.2.e @postnl.nl>

CC: 5.1.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: NDA met BfiGlobal - financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e,

Sorry dat we jullie alweer lastig moeten vallen met weer een onderzoek en weer een informatieverzoek. Zoals 5.1.2.e al eerder heeft aangekondigd hebben we het onderzoek met betrekking tot een mogelijke invulling van de lagere regelgeving tav het financieel beheer van de UPD deze week uitbesteed aan BfiGlobal uit Amsterdam (5.1.2.e). Deze opdrachtverlening heeft lang geduurd omdat veel van de usual suspects afvielen voornamelijk door conflict of interest.

Ook in dit geval komen we weer op een aantal bekende rapporten waarvan het wenselijk is dat Bfi daar beschikking over krijgt. We willen graag even met jullie afstemmen of dit inderdaad het lijstje is en of jullie een NDA met Bfi willen sluiten op dezelfde wijze als dat dat met Kwink/Rebel is gebeurd.

- Vertrouwelijke rapportages Financiële verantwoording UPD 2017-2020
- PwC studie effecten concentratie PostNL-Sandd op de UPD (PostNL opdrachtgever)
- D&P onderzoek 2021 vertrouwelijke versie

- Openbare versie beschikbaar [Informatie over Bijlage 980147 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)
- Value Insights rapport vertrouwelijke versie (PostNL opdrachtgever)

Geen NDA nodig:

- D&P onderzoek 2019 max.rendement is integraal openbaar.
 - [Informatie over Bijlage 903550 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)
- Value Insights rapport (openbare versie WOB publicatie)

Wij horen heel graag, groeten,

5.1.2.e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 5.1.2.e)
Verzonden: woensdag 26 januari 2022 16:13
Aan: 5.1.2.e | Blauw'
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Groep Eindgebruikers

Mooi, 5.1.2.e . Goed en leuk te lezen!

Van: 5.1.2.e | Blauw 5.1.2.e @blauw.com>
Verzonden: woensdag 26 januari 2022 16:03
Aan: 5.1.2.e @vgpnl.nl
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: Groep Eindgebruikers

Hallo 5.1.2.e

Korte update van onze kant. Vier van de drie eindgebruikers waren aanwezig. 5.1.2.e heeft niet deelgenomen. Verder was het een heel leuk gesprek met de andere drie. We hebben heel waardevolle informatie opgehaald, dus heel veel dank voor het regelen.

Groeten van 5.1.2.e

5.1.2.e

Research Consultant
Even weken: vrijdag vrij
Oneven weken: woensdag vrij



Blauw Research B.V.
Kantoor Cool63
Coolsingel 55
3012 AB Rotterdam
T: +316 5.1.2.e
W: www.blauw.com

De Customer Journey in kaart brengen? Download [hier](#) de whitepaper '50 redenen voor Customer Journey Onderzoek'.

This e-mail message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient (or have received this e-mail in error) please notify the sender immediately and destroy this e-mail. Any unauthorized copying, disclosure or distribution of the material in this e-mail is strictly forbidden.

Van: 5.1.2.e @kwinkgroep.nl>
Verzonden: dinsdag 1 februari 2022 12:11
Aan: 5.1.2.e
Onderwerp: Vragen schriftelijke uitvraag
Bijlagen: 20220124 Schriftelijke uitvraag - Evaluatie Universele Postdienst.docx

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Met vlag

Categorieën: Categorie Rood

Dag 5.1.2.e en 5.1.2.e,

Zoals beloofd mail ik jullie de vragen die we de partijen hebben gesteld in het kader van de schriftelijke uitvraag. We kunnen de vragen eventueel ook opnemen als bijlage van het rapport.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e
Adviseur

KWINK groep

Bekijk [hier](#) onze highlights van 2021!

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)6 5.1.2.e
+31 (0)70 5.1.2.e

5.1.2.e [@kwinkgroep.nl](mailto:5.1.2.e@kwinkgroep.nl)

www.kwinkgroep.nl

De Universele Postdienst (UPD) omvat – kort gezegd – enkelstukspost die vanuit Nederland wordt verzonden en/of in Nederland wordt bezorgd. Buiten de UPD vallen binnenlandse partijenpost, ongeadresseerde post (zoals folders) en kranten. Als dienstverlener voor de UPD is PostNL aangewezen. De tarieven die PostNL voor UPD-diensten kan vragen, zijn gereguleerd. Dat geldt ook voor andere aspecten van de dienstverlening, zoals het aantal bezorgdagen en de omvang van het brievenbusnetwerk.

De UPD moet drie publieke waarden borgen: kwaliteit van de dienstverlening, betaalbaarheid en toegankelijkheid.

Voor de huidige evaluatie van de UPD willen we breed inzicht verkrijgen in de visie van diverse stakeholders op de UPD. We willen u daarom vragen om (vormvrij) antwoord te geven op de volgende vragen, voor zover deze vanuit uw perspectief relevant zijn.

1. Hoe hebben de kwaliteit van de UPD-dienstverlening, de betaalbaarheid en de toegankelijkheid zich in de afgelopen jaren ontwikkeld? Wat gaat volgens u / uw achterban goed, wat kan beter?
2. Wat zijn uw verwachtingen over de kwaliteit van de UPD-dienstverlening, de betaalbaarheid en de toegankelijkheid? Is er iets nodig om deze publieke waarden in de toekomst te borgen en, zo ja, wat?
3. Indien voor u relevant: Welke drempels ervaart u / uw achterban bij het aanbieden of gebruikmaken van postdiensten?
4. Zijn er specifieke onderwerpen die u onder onze aandacht wilt brengen?

Van: 5.1.2.e @postnl.nl>
Verzonden: dinsdag 1 februari 2022 12:53
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Burgerbrief per e-mail van 5.1.2.e mbt klacht over PostNL.pdf

Beste 5.1.2.e,

Triest geval.

Het betreft hier een ongeregistreerde brief. Er is een onderzoek uitgevoerd, waarin o.a. navraag is gedaan bij onze afdeling onbestelbare stukken. Helaas heeft dit onderzoek geen resultaat opgeleverd. Het enige wat we kunnen doen is een gebaar naar deze klant; we zullen haar een bos bloemen namens het bedrijf sturen.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e
 Senior Advisor
 Public Affairs

T +31 (0)6 5.1.2.e
 5.1.2.e @postnl.nl



Waldorpstraat 3 • 2521 AC 's-Gravenhage
 Postbus 30250 • 2500 GG 's-Gravenhage

www.postnl.nl



Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: vrijdag 28 januari 2022 12:15
Aan: 5.1.2.e @postnl.nl>
CC: 5.1.2.e @postnl.nl>; 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: Burgerbrief per e-mail van 5.1.2.e mbt klacht over PostNL.pdf

Beste 5.1.2.e,

Je weet dat EZK normaliter terughoudend optreedt in het kader van klachten van consumenten over de dienstverlening van bedrijven en in principe daar niet tussen gaan zitten. Af en toe is er aanleiding voor een uitzondering. Dit is wat ons betreft zo'n geval. Leeftijd, situatie (oorlogsmedailles van overleden man en bestemming: gehandicapt kleinkind) nopen m.i. tot een empathische reactie. De verloren gegane zaken zal PostNL neem ik aan niet terug kunnen vinden, maar een geste (bloemetje?) is wellicht een suggestie. Ik geef het jullie graag in overweging. Ons afdeling burgercorrespondentie heeft de betreffende 5.1.2.e al een neutraal antwoord gestuurd.

Groeten, 5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @minvws.nl>
Verzonden: woensdag 9 februari 2022 12:56
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Beantwoording vragen Eerste Kamer: vandaag de lijn in

Ha 5.1.2.e ,

Dat was inderdaad de bedoeling. Er kwamen wat mailwisselingen bij kijken, maar in mijn mail van vrijdag 28-01 had ik dit verzoek ook neergelegd☺

Put voor je eigen notaatje ook gerust uit de mijne, die ik vandaag ook heb meegestuurd (in de 1 na laatste mail, in de laatste mail zat de definitieve beantwoording).

Fijn als je een soortgelijke passage daarin kan opnemen zoals ik heb gedaan: verzoek om een reactie voor 16 feb, zodat we de gevraagde termijn van de Eerste Kamer op 18 feb kunnen halen.

Groet,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: woensdag 9 februari 2022 12:30
Aan: 5.1.2.e @minvws.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: RE: Beantwoording vragen Eerste Kamer: vandaag de lijn in

Beste 5.1.2.e ik zie nu dat de vragen 'mede namens' worden beantwoord. Dat betekent dan nu wel dat ik deze ook hier intern formeel moet voorleggen aan de Minister. Ik zal vandaag een notaatje daarvoor opstellen en hier ook de lijn in doen. Ik zal je dan een seintje geven wanneer hier akkoord wordt gegeven op deze brief.

Groet,

5.1.2.e
 Snr. Beleidsmedewerker

.....
 Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
 Directie Mededinging en Consumenten (CE-MC)
 Bezuidenhoutseweg 73 (B-Zuid 2)
 Postbus 20401 | 2500 EK | Den Haag
 T: 06 5.1.2.e
 E: 5.1.2.e @minezk.nl
 W: www.rijksoverheid.nl

Van: 5.1.2.e @minvws.nl>
Verzonden: woensdag 9 februari 2022 11:46
Aan: 5.1.2.e) - DGMo <5.1.2.e @minienw.nl>; 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: RE: Beantwoording vragen Eerste Kamer: vandaag de lijn in

Ha 5.1.2.e en 5.1.2.e

Update op mijn mail: de laatste PM is rond. Hierbij de def versie waarmee 5.1.2.e en ik nu de lijn in gaan.

Groet,

5.1.2.e

Van: 5.1.2.e

Verzonden: woensdag 9 februari 2022 10:38

Aan: 5.1.2.e - DGMo <5.1.2.e@minienw.nl>; 5.1.2.e
@minezk.nl>

Onderwerp: Beantwoording vragen Eerste Kamer: vandaag de lijn in

Ha 5.1.2.e en 5.1.2.e ,

Maandag had ik jullie voor het laatst beiden in de mail. Daarna hebben 5.1.2.e en ik nog wat geschakeld voor fine tuning in de beantwoording van de vragen 1 en 4. Nu even een laatste tussenbericht naar jullie beiden.

- Aan mijn kant bijna zover dat we de lijn in kunnen. Ik heb het nog iets gerekt van maandag naar vandaag voor de laatste zaken die toch nog even moesten.
- Bijgaand de bijna finale versie. Er staat nog 1 PM open rond antwoord vraag 1.
- 5.1.2.e wij hadden de antwoorden op vraag 2 en 3 al afgestemd. Ik heb de referenties naar de navraag bij PostNL op jouw verzoek weggelaten in de definitieve versie. Wel in de opening van vraag 2 even de rol van EZK verduidelijkt (aangegeven in de bijlage).

5.1.2.e en ik starten vandaag de lijn naar alle waarschijnlijkheid. We mikken op 16 feb reactie bewindspersonen, zodat we de antwoorden voor 18 februari (verzoek EK) in de Kamer hebben liggen. @5.1.2.e : verdere afstemming aan jouw kant was niet nodig begreep ik voor het versturen mede namens?

Ik voeg ook de aanbiedingsnota toe vanuit mijn VWS perspectief geschreven, 5.1.2.e gebruik deze gerust ook voor jouw lijn!

Groet,



5.1.2.e

Programmasecretaris programma "Onbeperkt Meedoen"

Implementatie VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

Telefoon: 06 5.1.2.e

✉ 5.1.2.e@minvws.nl

Blijf op de hoogte van het programma Onbeperkt meedoen!

Bezoek www.rijksoverheid.nl/onbeperktmeedoen en meld u aan voor [de nieuwsbrief en het online magazine](#).

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch

verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 5.1.2.e@minez.nl
Verzonden: woensdag 16 februari 2022 07:47
Aan: 5.1.2.e
Onderwerp: Uw document is bijgescand: 22050424 STUK RETOUR BEWINDSPERSOON
Gesprek postvervoerder 5.1.5
Bijlagen: DOMUS-22050424-STUK RETOUR BEWINDSPERSOON Gesprek postvervoerder
5.1.5 .UDM

Bijgaand document is (opnieuw) gescand.

U wordt verzocht het document verder af te handelen.

(indien het een Nota, Memo, of Besluit betreft, is het document reeds afgehandeld) DoMuS nummer:
22050424

Auteur: 5.1.2.e

Tite: STUK RETOUR BEWINDSPERSOON Gesprek postvervoerder 5.1.5

Geregistreerd: 08-02-2022

Documentsoort: Nota

Documentrichting: Intern

Dit bericht is automatisch vanuit DoMuS verzonden.

U kunt dit bericht niet beantwoorden.

Heeft u vragen, dan zijn we te bereiken via mail 5.1.2.e@minez.nl of telefonisch op 5.1.2.e

Van: 5.1.2.e @acm.nl>
Verzonden: woensdag 16 februari 2022 15:38
Aan: 5.1.2.e
Onderwerp: Banenafpraak vraag PostNL

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Met vlag

Categorieën: Categorie Rood

Hi,

De datum moet ik nog wijzigen in het script, maar dit is de huidige vraagstelling:

18. Banenafpraak

Vul hier de informatie met betrekking tot het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking die uw bedrijf in dienst heeft of inleent. Met medewerkers met een arbeidsbeperking worden hier mensen bedoeld die zijn opgenomen in het doelgroepregister van de Participatiewet en daarmee meetellen voor de banenafpraak.

16.1	Aantal fte's ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking (op 31 december 2020)	
16.2	Percentage van totale fte's (op 31 december 2020)	
16.3	Aantal medewerkers met arbeidsbeperking (op 31 december 2020)	
16.4	Aantal medewerkers met arbeidsbeperking rechtstreeks in dienst (exclusief inlening) (op 31 december 2020)	

5.1.2.e

Medewerker toezicht

Directie Telecom Vervoer en Post

**Autoriteit
Consument & Markt**



Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag

Postbus 16326
2500 BH Den Haag

T: +31 5.1.2.e
M: +31 5.1.2.e

www.acm.nl
www.consuwijzer.nl

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

Wij doen ons best om uw en onze informatie te beschermen. Lees meer over [de e-mailbereikbaarheid van de ACM](#)

Banenaafspraak

Vul hier de informatie met betrekking tot het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking die uw bedrijf in dienst heeft of inleent. Met medewerkers met een arbeidsbeperking worden hier mensen bedoeld die zijn opgenomen in het doelgroepregister van de Participatiewet en daarmee meetellen voor de banenaafspraak.

47a

16.1

Aantal fte's ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking (op 31 december 2020)

16.2

Percentage van totale fte's (op 31 december 2020)

16.3

Aantal medewerkers met arbeidsbeperking (op 31 december 2020)

16.4

Aantal medewerkers met arbeidsbeperking rechtstreeks in dienst (exclusief inlening) (op 31 december 2020)

Van: 5.1.2.e
Verzonden: woensdag 16 februari 2022 19:19
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Evaluatie UPD - Verdiepend gesprek

Beste 5.1.2.e ,

Dank voor je bericht. Voor ons zou 1 maart 9:00 uur dan het beste uitkomen. Het andere moment kunnen 5.1.2.e en ik niet.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Ministerie van Economische Zaken
Dienst Chief Economist
Directie Mededinging en Consumenten

Bezuidenhoutseweg 73 | 2594 AV | Den Haag
Postbus 20101 | 2500 EC | Den Haag

t: 06 5.1.2.e
e: 5.1.2.e @minezk.nl

Van: 5.1.2.e @kwinkgroep.nl>
Verzonden: woensdag 16 februari 2022 18:22
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: Evaluatie UPD - Verdiepend gesprek

Hi allen,

Zoals 5.1.2.e maandag al aangaf, willen we het verdiepende gesprek met jullie graag tussen beide gesprekken met PostNL plannen.

Dat betekent dat dit gesprek idealiter in week 9 plaatsvindt. Ons zou dan bijvoorbeeld één van de volgende momenten schicken:

- Dinsdag 1 maart van 09.00u tot 10.00u
- Woensdag 2 maart van 11.00u tot 12.00u

Ik hoor graag of één van deze momenten past voor jullie.

Met vriendelijke groet, mede namens de rest van het onderzoeksteam,

5.1.2.e
Adviseur

KWINK groep

Bekijk [hier](#) onze highlights van 2021!

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)6 5.1.2.e

+31 (0)70 5.1.2.e

5.1.2.e [@kwinkgroep.nl](#)

www.kwinkgroep.nl

Volg ons ook op [LinkedIn](#)

Van: 5.1.2.e @kwinkgroep.nl>
Verzonden: donderdag 17 februari 2022 08:48
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Evaluatie UPD - Verdiepend gesprek

Hi 5.1.2.e ,

Super, dank voor de snelle reactie! Ik stuur een uitnodiging met Teams link.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e
Adviseur

KWINK groep

Bekijk [hier](#) onze highlights van 2021!

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)6 5.1.2.e
+31 (0)70 5.1.2.e

5.1.2.e [@kwinkgroep.nl](#)

www.kwinkgroep.nl

Volg ons ook op [LinkedIn](#)

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: woensdag 16 februari 2022 19:20
Aan: 5.1.2.e @kwinkgroep.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: RE: Evaluatie UPD - Verdiepend gesprek

Beste 5.1.2.e ,

Dank voor je bericht. Voor ons zou 1 maart 9:00 uur dan het beste uitkomen. Het andere moment kunnen 5.1.2.e en ik niet.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Dienst Chief Economist
Directie Mededinging en Consumenten

Bezuidenhoutseweg 73 | 2594 AV | Den Haag
Postbus 20101 | 2500 EC | Den Haag

t: 06 – 5.1.2.e
e: 5.1.2.e@minezk.nl

Van: 5.1.2.e@kwinkgroep.nl>

Verzonden: woensdag 16 februari 2022 18:22

Aan: 5.1.2.e@minezk.nl>; 5.1.2.e@minezk.nl>; 5.1.2.e@minezk.nl>

Onderwerp: Evaluatie UPD - Verdiepend gesprek

Hi allen,

Zoals 5.1.2.e maandag al aangaf, willen we het verdiepende gesprek met jullie graag tussen beide gesprekken met PostNL plannen.

Dat betekent dat dit gesprek idealiter in week 9 plaatsvindt. Ons zou dan bijvoorbeeld één van de volgende momenten schikken:

- Dinsdag 1 maart van 09.00u tot 10.00u
- Woensdag 2 maart van 11.00u tot 12.00u

Ik hoor graag of één van deze momenten past voor jullie.

Met vriendelijke groet, mede namens de rest van het onderzoeksteam,

5.1.2.e
Adviseur

KWINK groep

Bekijk [hier](#) onze highlights van 2021!

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)6 5.1.2.e
+31 (0)70 5.1.2.e

5.1.2.e@kwinkgroep.nl

www.kwinkgroep.nl

Volg ons ook op [LinkedIn](#)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 5.1.2.e @kwinkgroep.nl>
Verzonden: woensdag 23 februari 2022 12:43
Aan: 5.1.2.e
Onderwerp: Evaluatie Universele Postdienst - Leidraad voor gesprek KWINK met EZK
Bijlagen: 20220223 Gespreksleidraad evaluatie UPD_EZK.pdf

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Met vlag

Categorieën: Categorie Rood

Beste allen,

Dinsdag 1 maart spreken we elkaar weer in het kader van de evaluatie van de Universele Postdienst. In de bijlage vinden jullie de gespreksleidraad met hierin de onderwerpen waarbij wij in het gesprek graag stilstaan.

Mochten jullie hier nog vragen of opmerkingen over hebben, hoor ik het natuurlijk graag!

Met vriendelijke groet, mede namens de rest van het onderzoeksteam,

5.1.2.e
Adviseur

KWINK groep

Bekijk [hier](#) onze highlights van 2021!

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)6 5.1.2.e
+31 (0)70 5.1.2.e

5.1.2.e [@kwinkgroep.nl](#)

www.kwinkgroep.nl

Volg ons ook op [LinkedIn](#)

Beleidsvaluatie Universele Postdienst (UPD)

Gespreksleidraad

Binnenkort spreken we u in het kader van de evaluatie van de Universele Postdienst (UPD), die KWINK groep en Rebel op dit moment in opdracht van het ministerie van EZK uitvoeren. We spreken voor dit onderzoek met een breed palet aan gesprekspartners, om zo goed mogelijk zicht te krijgen op de feiten en percepties in de sector.

De focus van het gesprek hangt hierbij af van de rol van onze gesprekspartner, en wat hij of zij bij ons onder de aandacht wil brengen. In deze gespreksleidraad hebben we bespreekpunten opgenomen waarop we in het gesprek graag willen inzoomen.

Voorstel bespreekpunten:

1. Onderwerp 1: de huidige en verwachte situatie in de postmarkt

- a. Wat is uw visie op het functioneren van de postmarkt nú?
- b. Zijn de producten op de postmarkt (specifiek: de UPD-producten) op dit moment van voldoende kwaliteit, voldoende betaalbaar en voldoende toegankelijk? Wat zijn positieve en negatieve punten? Wat zijn ontwikkelingen uit de afgelopen ca. 5 jaar?

We bespreken hier graag een aantal specifieke punten die naar voren zijn gebracht door stakeholders in de schriftelijke uitvraag.

- Wisselende signalen in de uitvraag over de kwaliteit van de postbezorging. De **overkomstduur** zat in 2019 en 2020 onder de norm van 95%. Een aantal partijen stelt dat de kwaliteit van de UPD post afneemt en ook in 2021 verder is afgenomen. PostNL zou steeds meer moeite hebben om in bepaalde gebieden de norm voor de overkomstduur te halen.
- Een vaker gehoord signaal is het gebrek aan transparantie over de **kostentoerekening**. Door wegvallen concurrentie als gevolg van overname Sandd zou risico op (ongeoorloofde) kruissubsidiëring groter worden.
- Een aantal partijen is kritisch op de tarieven en de tariefruimte. Volumestijging door overname Sandd heeft volgens hen niet geleid tot lagere **UPD-tarieven** (en zakelijke tarieven).
- Verschillende partijen zijn van mening dat PostNL door de UPD een **concurrentievoordeel** heeft op de pakketmarkt en markt voor zakelijke partijenpost door UPD. Concreet genoemd zijn:
 - Vermeend voordeel bij niet-UPD brievenbuspakketten
 - Vermeend voordeel van fijnmazig netwerk van postvestigingen en servicepunten
 - Vermeend oneigenlijk gebruik van landelijke vergunning vrijstelling verkeerstekens
- Ook genoemd: het **wholesale toegangs aanbod** van PostNL is te beperkt voor andere postvervoerders. <<heeft dit nog een raakvlak met de UPD?>>

- c. Waar ontwikkelt in uw visie de postmarkt naartoe? Wat is de situatie over bijv. 5-10 jaar, en wat betekent dit voor de postmarkt?
 - i. Zijn er veranderingen in het gedrag van (UPD-)consumenten? Met andere woorden, zijn er veranderingen in de vragen “wat is betaalbaar; wat is toegankelijk; wat is kwaliteit”?
 - ii. Hoe ontwikkelt zich in uw visie de postsector in relatie tot andere sectoren, met name de bredere bezorgmarkt? Wat zijn de implicaties hiervan voor PostNL en voor de (regulering van de) UPD?
 - iii. Zijn er landen die qua sectorale ontwikkeling enkele jaren voorlopen op Nederland? En zo ja, wat kunnen we van die landen leren? Of loopt Nederland juist voorop, passend bij de koploperpositie op het gebied van digitalisering?

- d. Wordt / blijft de postmarkt (specifiek: de UPD-producten) gegeven deze ontwikkeling van hoge kwaliteit, betaalbaar en toegankelijk?

We bespreken hier graag een aantal specifieke punten in relatie tot de consolidatie van de postsector.

- Zijn, in algemene termen, de verwachtingen rondom de consolidatie uitgekomen? Op welke punten wel, op welke niet?
- Zijn de effecten van de consolidatie op betrouwbaarheid, betaalbaarheid en toegankelijkheid te scheiden van de effecten van corona?

2. Onderwerp 2: de regulering van de postsector op dit moment

- a. Wat is in uw visie een maatstaf voor “goede” regulering van de postsector?
- b. Kent u voorbeelden voor een andere / betere vorm van regulering (voorbeelden: safeguard cap; nettokostensubsidie; mandjes; meerjarige tariefruimte; loslaten tariefregulering)? Wat zijn voor- en nadelen hiervan?
- c. Welke reguleringsmodellen zouden passen bij de (verwachte) toekomstige ontwikkeling van de postsector, ook in relatie tot bijv. de bredere bezorgmarkt?
- d. Wat is de verwachte impact van de eventuele invoering van de herziene Postwet op de UPD en het toezicht daarop?
- Betaalbaarheid van de UPD als leidend principe in plaats van het stimuleren van (landelijke) netwerkconcurrentie op de postmarkt;
 - Aanscherping van bestaande informatieverplichting van de UPD-verlener aan de Minister van EZK;
 - Meer waarborgen voor arbeidsbescherming;
 - Praktische aspecten van het toezicht?

3. Onderwerp 3: aandachtspunten en mogelijkheden tot verbetering

- a. Zijn er specifieke punten waar u tegenaan loopt en die nog niet eerder in het gesprek genoemd zijn?

4. Afsluiting

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)70 5.1.5
info@kwinkgroep.nl
www.kwinkgroep.nl

KWINK
GROEP

Van: 5.1.2.e @bfiglobal.com>
Verzonden: woensdag 23 februari 2022 17:04
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e 5.1.2.e ; 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Financieel beheer UPD

Perfect! Ik stuur een invite voor Teams

Met vriendelijke groet, Kind regards,

5.1.2.e



5.1.2.e | Koninginneweg 215
 1075 CS Amsterdam | The Netherlands
 T. 5.1.2.e | M. 5.1.2.e



BFI GLOBAL WAS NAMED
Valuation and Appraisal
 Advisory Firm of the Year - Netherlands
IN THE FINANCE MONTHLY M&A AWARDS 2018, 2019 AND 2021

This e-mail (including attachments) is intended exclusively for the addressee and is confidential. If the e-mail was sent to you by mistake, would you please inform us and destroy the e-mail and not use the contents or disclose them in any manner to third parties. E-mail communication is subject to risks. BFI does not accept any liability for resulting damage. BFI (i.e. BFI Global B.V. or Business Finance Intelligence B.V.) is a limited liability company having its registered office in Amsterdam, The Netherlands, listed in the Trade Register of the Chamber of Commerce in Amsterdam. All our services are carried out on the basis of an agreement of instruction ("overeenkomst van opdracht") with BFI. Our general terms and conditions, which contain a limitation of liability, are applicable. The general terms and conditions will be forwarded upon request. www.bfiglobal.com

Van: 5.1.2.e) 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: woensdag 23 februari 2022 15:06
Aan: 5.1.2.e 5.1.2.e @bfiglobal.com>
CC: 5.1.2.e 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e
 @bfiglobal.com>; 5.1.2.e @bfiglobal.com>
Onderwerp: RE: Financieel beheer UPD

Maandag 15u is prima wat ons betreft!

Van: 5.1.2.e @bfiglobal.com>
Datum: 23 februari 2022 om 13:07:47 CET
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>, 5.1.2.e
 @bfiglobal.com>, 5.1.2.e @bfiglobal.com>
Onderwerp: RE: Financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e ,

Dank voor je snelle reactie. Wij zouden beschikbaar zijn op:

Maandag 28/2: 15:00 (voorkeur)
 Dinsdag 1/3: 15:00
 Woensdag 2/3: 15:00

Zou het schikken op een van deze data?

Groet, 5.1.2.e



5.1.2.e | Koninginneweg 215
1075 CS Amsterdam | The Netherlands
T. +5.1.2.e | M. +5.1.2.e



BFI GLOBAL WAS NAMED
Valuation and Appraisal
Advisory Firm of the Year - Netherlands
IN THE FINANCE MONTHLY M&A AWARDS 2018, 2019 AND 2021

This e-mail (including attachments) is intended exclusively for the addressee and is confidential. If the e-mail was sent to you by mistake, would you please inform us and destroy the e-mail and not use the contents or disclose them in any manner to third parties. E-mail communication is subject to risks. BFI does not accept any liability for resulting damage. BFI (i.e. BFI Global B.V. or Business Finance Intelligence B.V.) is a limited liability company having its registered office in Amsterdam, The Netherlands, listed in the Trade Register of the Chamber of Commerce in Amsterdam. All our services are carried out on the basis of an agreement of instruction ("overeenkomst van opdracht") with BFI. Our general terms and conditions, which contain a limitation of liability, are applicable. The general terms and conditions will be forwarded upon request. www.bfiglobal.com

Van: 5.1.2.e <5.1.2.e@minezk.nl>

Verzonden: woensdag 23 februari 2022 11:12

Aan: 5.1.2.e <5.1.2.e@bfiglobal.com>

CC: 5.1.2.e <5.1.2.e@minezk.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@bfiglobal.com>; 5.1.2.e <5.1.2.e@bfiglobal.com>

Onderwerp: RE: Financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e, dat is prima. Vanwege de vakantieweek hebben we beiden nog vrij veel ruimte. Alleen vrijdag valt af. Als jij 2 of 3 tijdstippen zou willen voorstellen die voor jullie goed uitkomen kijken wij of dat lukt. Groeten,

5.1.2.e
Snr. Beleidsmedewerker

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Directie Mededinging en Consumenten (CE-MC)
Bezuidenhoutseweg 73 (B-Zuid 2)
Postbus 20401 | 2500 EK | Den Haag
T 5.1.2.e
E: 5.1.2.e <5.1.2.e@minezk.nl>
W: www.rijksoverheid.nl

Van: 5.1.2.e <5.1.2.e@bfiglobal.com>

Verzonden: woensdag 23 februari 2022 10:52

Aan: 5.1.2.e <5.1.2.e@minezk.nl>

CC: 5.1.2.e <5.1.2.e@minezk.nl>; 5.1.2.e <5.1.2.e@bfiglobal.com>; 5.1.2.e <5.1.2.e@bfiglobal.com>

Onderwerp: Financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e,

We hebben in het kader van onze opdracht vandaag met PostNL gesproken, in verband met ons informatieverzoek aan hen.

Het lijkt ons goed om binnenkort met jullie van gedachten te wisselen, mede naar aanleiding daarvan, daarnaast hebben we ook wat specifieke vragen.

Schikt het wellicht ergens begin volgende week, voor een Teamscall?

Dank alvast,

Groet, 5.1.2.e



5.1.2.e | Koninginneweg 215
1075 CS Amsterdam | The Netherlands
5.1.2.e



BFI GLOBAL WAS NAMED
Valuation and Appraisal
Advisory Firm of the Year - Netherlands
IN THE FINANCE MONTHLY M&A AWARDS 2018, 2019 AND 2021

This e-mail (including attachments) is intended exclusively for the addressee and is confidential. If the e-mail was sent to you by mistake, would you please inform us and destroy the e-mail and not use the contents or disclose them in any manner to third parties. E-mail communication is subject to risks. BFI does not accept any liability for resulting damage. BFI (i.e. BFI Global B.V. or Business Finance Intelligence B.V.) is a limited liability company having its registered office in Amsterdam, The Netherlands, listed in the Trade Register of the Chamber of Commerce in Amsterdam. All our services are carried out on the basis of an agreement of instruction ("overeenkomst van opdracht") with BFI. Our general terms and conditions, which contain a limitation of liability, are applicable. The general terms and conditions will be forwarded upon request. www.bfiglobal.com

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>
Verzonden: woensdag 26 januari 2022 10:36
Aan: 5.1.2.e @bfiglobal.com>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: FW: NDA met BfiGlobal - financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e, zie onderstaand bericht van PostNL. Kennismaking tussen Bfi en PostNL lijkt mij prima. Wat ons betreft nemen jullie daarvoor zelf initiatief want het is niet efficient als wij daar tussen gaan zitten. Contactpersoon is 5.1.2.e. Zij is ook de juiste persoon voor de financiële/bedrijfseconomische aspecten.

Groeten,

5.1.2.e
Snr. Beleidsmedewerker

.....
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Directie Mededinging en Consumenten (CE-MC)
Bezuidenhoutseweg 73 (B-Zuid 2)
Postbus 20401 | 2500 EK | Den Haag
T: 5.1.2.e
E: 5.1.2.e @minezk.nl
W: www.rijksoverheid.nl

Van: 5.1.2.e @postnl.nl>
Verzonden: woensdag 26 januari 2022 10:15
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>; 5.1.2.e @postnl.nl>
CC: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: RE: NDA met BfiGlobal - financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e,

In grote lijnen herken ik me wel in de stukken. Het lijkt ons echter nuttig om net als bij Rebel/Kwink eerst een kennismaking met hen te hebben zodat we kunnen bespreken wat de onderzoeksvraag precies is en aan welke informatie zij behoefte hebben. Zo hebben we ook gelijk de gegevens voor de NDA en kunnen we daar mee aan de slag.

Hoor graag van je.

Groet 5.1.2.e

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

Senior Adviseur Public Affairs



5.1.2.e



5.1.2.e



Waldorpstraat 3 • 2521 CA Den Haag
Postbus 30250 • 2500 GG Den Haag
Nederland
www.postnl.nl

Van: 5.1.2.e @minezk.nl>

Verzonden: dinsdag 18 januari 2022 16:10

Aan: 5.1.2.e @postnl.nl; 5.1.2.e @postnl.nl>

CC: 5.1.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: NDA met BfiGlobal - financieel beheer UPD

Beste 5.1.2.e ,

Sorry dat we jullie alweer lastig moeten vallen met weer een onderzoek en weer een informatieverzoek. Zoals Andor al eerder heeft aangekondigd hebben we het onderzoek met betrekking tot een mogelijke invulling van de lagere regelgeving tav het financieel beheer van de UPD deze week uitbesteed aan BfiGlobal uit Amsterdam (5.1.2.e). Deze opdrachtverlening heeft lang geduurd omdat veel van de usual suspects afvielen voornamelijk door conflict of interest.

Ook in dit geval komen we weer op een aantal bekende rapporten waarvan het wenselijk is dat Bfi daar beschikking over krijgt. We willen graag even met jullie afstemmen of dit inderdaad het lijstje is en of jullie een NDA met Bfi willen sluiten op dezelfde wijze als dat dat met Kwink/Rebel is gebeurd.

- Vertrouwelijke rapportages Financiële verantwoording UPD 2017-2020
- PwC studie effecten concentratie PostNL-Sandd op de UPD (PostNL opdrachtgever)
- D&P onderzoek 2021 vertrouwelijke versie
 - Openbare versie beschikbaar [Informatie over Bijlage 980147 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)
- Value Insights rapport vertrouwelijke versie (PostNL opdrachtgever)

Geen NDA nodig:

- D&P onderzoek 2019 max.rendement is integraal openbaar.

- [Informatie over Bijlage 903550 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)
- Value Insights rapport (openbare versie WOB publicatie)

Wij horen heel graag, groeten,

5.1.2.e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Van: 5.1.2.e
Verzonden: donderdag 24 februari 2022 10:56
Aan: 5.1.2.e
Onderwerp: RE: Banenafpraak vraag PostNL

- a. een met hem gesloten arbeidsovereenkomst;
- b. ingeval de postbezorger een arbeidsbeperkte is als bedoeld in artikel 38b, eerste, tweede of zesde lid, van de Wet financiering sociale verzeke-ringen of een persoon die ingevolge artikel 38f, vijfde lid, van die wet met een arbeidsbeperkte is gelijkgesteld, een uitzendovereenkomst op basis waarvan de postbezorger aan het postvervoerbedrijf ter beschikking is gesteld; of
- c. ingeval de postbezorger op basis van een dienstbetrekking aan het postvervoerbedrijf ter beschikking is gesteld, een dienstbetrekking.

Van: 5.1.2.e @acm.nl>
Verzonden: woensdag 16 februari 2022 15:38
Aan: 5.1.2.e @minezk.nl>
Onderwerp: Banenafpraak vraag PostNL

Hi,

De datum moet ik nog wijzigen in het script, maar dit is de huidige vraagstelling:

18. Banenafpraak

Vul hier de informatie met betrekking tot het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking die uw bedrijf in dienst heeft of inleent. Met medewerkers met een arbeidsbeperking worden hier mensen bedoeld die zijn opgenomen in het doelgroepregister van de Participatiewet en daarmee meetellen voor de banenafpraak.

16.1	Aantal fte's ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking (op 31 december 2020)	
16.2	Percentage van totale fte's (op 31 december 2020)	
16.3	Aantal medewerkers met arbeidsbeperking (op 31 december 2020)	
16.4	Aantal medewerkers met arbeidsbeperking rechtstreeks in dienst (exclusief inlening) (op 31 december 2020)	

5.1.2.e

Medewerker toezicht

Directie Telecom Vervoer en Post

**Autoriteit
Consument & Markt**



Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag

Postbus 16326
2500 BH Den Haag

T: +31 5.1.2.e
M: +31 5.1.2.e

www.acm.nl
www.consuwijzer.nl

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

Wij doen ons best om uw en onze informatie te beschermen. Lees meer over de e-mailbereikbaarheid van de ACM

Banenaafspraak

Vul hier de informatie met betrekking tot het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking die uw bedrijf in dienst heeft of inleent. Met medewerkers met een arbeidsbeperking worden hier mensen bedoeld die zijn opgenomen in het doelgroepregister van de Participatiewet en daarmee meetellen voor de banenaafspraak.

67a

- 16.1 Aantal fte's ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking (op 31 december 2020)
- 16.2 Percentage van totale fte's (op 31 december 2020)
- 16.3 Aantal medewerkers met arbeidsbeperking (op 31 december 2020)
- 16.4 Aantal medewerkers met arbeidsbeperking rechtstreeks in dienst (exclusief inlening) (op 31 december 2020)

Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 28 februari 2022 16:55
Aan: 5.1.2.e - DGMo'
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: Post- en pakkettenberaad: opzet enquête en lijst stakeholders
Bijlagen: Opzet vragen enquête - versie februari.docx; Relevante stakeholders PPB - versie februari.docx

Hoi 5.1.2.e ,

Zoals eerder al kort besproken, zijn we bezig geweest met het opstellen van een korte vragenlijst voor de draagvlakmeting onder stakeholders voor het post- en pakkettenberaad. Via een speciale tool van RVO kunnen we deze vragenlijst naar de verschillende stakeholders sturen en maken zij daarna een rapport op met de uitkomsten. Op deze manier verwachten we op korte termijn een beeld te kunnen vormen over het draagvlak van een dergelijk overleg en indien gewenst kunnen we naar aanleiding van de enquête nog contact opnemen met een aantal van de stakeholders.

Bijgevoegd vind je onze opzet voor de vragenlijst en de lijst met stakeholders die we willen benaderen.

Mocht je nog vragen of suggesties voor een van de twee hebben, horen we dat graag uiterlijk volgende week maandag 7 maart. Daarna starten we met RVO het proces om de enquête uit te zetten.

Ik hoor graag van je!

Groet,
5.1.2.e

Opzet vragen enquête post- en pakkettenoverleg

Introductie voorstel overleg post- en pakkettenmarkt

De post- en pakkettenmarkt is al geruime tijd flink in beweging. Brievenpost daalt qua volumes maar blijft voor veel gebruikers van waarde, terwijl de pakkettenmarkt nog steeds groeit. Behalve kansen kunnen ontwikkelingen op deze markt bij zowel marktpartijen als gebruikers ook tot onzekerheid leiden. Aandachtspunten daarbij kunnen onder meer zijn: wet- en regelgeving, de ontwikkeling van de dienstverlening t.a.v. wettelijke taken, stadslogistiek, vergunningseisen, marktwerking. Een platform om tijdig informatie uit te wisselen over deze issues kan helpen om trends in beeld te brengen en signalen af te geven over de impact van bepaalde ontwikkelingen. Door signalen uit de markt op te halen, kan EZK op haar beurt tijdig inspelen op deze ontwikkelingen met het oog op het borgen van betaalbare en voor iedereen toegankelijke postvoorziening en het faciliteren van een mogelijke transitie richting een bredere bezorgmarkt.

Met het oog hierop wil EZK zoals aangekondigd in de Kamerbrief van 9 april 2021, de belangstelling bij marktpartijen en stakeholders polsen voor een jaarlijks marktbreed overleg: 'het post- en pakkettenberaad'. Het voornemen is om dit overleg te koppelen aan het verschijnen van de jaarlijkse Post- en Pakkettenmonitor van de ACM. Een overleg op basis van een dergelijke monitor waarborgt dat het gesprek zoveel mogelijk is gebaseerd op objectieve gegevens. Ook is er ruimte voor stakeholders om agendapunten te initiëren, bij voorkeur met feitelijke informatie ter onderbouwing.

EZK en andere ministeries kunnen in het overleg eventueel ook vraagstukken die zich voordoen op de markt voorleggen en op verschillende onderwerpen input ophalen bij de diverse stakeholders die gebruikt wordt voor de standpuntbepaling. Alleen bij voldoende draagvlak zal dit overleg worden ingesteld. Om het overleg laagdrempelig te houden en deelnemers vrijuit over de onderwerpen te kunnen laten spreken, hebben het overleg zelf en de uitkomsten geen juridische status.

Doel van het overleg: advisering en signalering van markt naar overheid en een informatiekanaal van overheid naar markt om in te spelen op en op de hoogte te blijven van (toekomstige) ontwikkelingen in de post- en pakkettenmarkt.

Vragen

Algemeen

(1) Zou uw organisatie (mogelijk) interesse hebben in een dergelijk overleg?

- Ja
- Nee

Indien u deze vraag met 'nee' beantwoordt, stopt de enquête en kunt u uw reactie direct verzenden.

Indien u deze vraag met 'ja' beantwoordt, worden er een aantal vervolgvragen gesteld om uw interesse verder te specificeren.

Toegevoegde waarde algemeen

(2) Wat is de belangrijkste voorwaarde om dit overleg voor uw organisatie van toegevoegde waarde te laten zijn?

- [Korte open vraag met maximaal 150 woorden]

Reikwijdte

Zoals hierboven kort beschreven is het voornemen om het overleg te koppelen aan het verschijnen van de jaarlijkse Post- en Pakkettenmonitor van de ACM, kunnen vraagstukken door EZK en andere ministeries worden voorgelegd en is ook een mogelijkheid voor stakeholders om ook agendapunten te initiëren (incl. onderbouwing).

(3) Reikwijdte: Is de voorgestelde reikwijdte qua onderwerpen voor u van voldoende toegevoegde waarde?

- Ja, want [max 150 woorden]
- Nee, want [max 150 woorden]

Deelnemers

Een van de voorwaarden voor het opzetten van een overlegstructuur is dat er voldoende breed draagvlak is zowel aan de vraag- als aanbodkant van de post- en pakkettenmarkt en wellicht ook vanuit de vakbonden. Ook kunnen er nog andere experts en academici worden uitgenodigd.

- (4) Welke andere deelnemers zouden voor u van toegevoegde waarde zijn tijdens het overleg?
- [Korte open vraag maximaal 150 woorden]

Frequentie

Het voornemen is om het overleg jaarlijks te laten plaatsvinden.

- (5) Is de huidige voorgestelde frequentie voor uw organisatie van toegevoegde waarde?
- Ja.
 - Nee, de frequentie moet omhoog, namelijk [korte open vraag]
 - Nee, de frequentie moet omlaag, namelijk [korte open vraag]

Doelstelling

De doelstelling van het overleg is: advisering en signalering van markt naar overheid en een informatiekanaal van overheid naar markt om in te spelen op en op de hoogte te blijven van (toekomstige) ontwikkelingen in de post- en pakkettenmarkt.

- (6) Heeft het overleg met deze doelstelling toegevoegde waarde voor uw organisatie?
- Ja, want [max 150 woorden]
 - Nee, want [max 150 woorden]

Overig

- (7) Zou u nog wat anders mee willen geven over de opzet van een dergelijk overleg?
- [Korte open vraag maximaal 150 woorden]

Contactgegevens

- (8) Wat is de naam van uw organisatie?
- [Korte open vraag]
- (9) Is er contactpersoon vanuit uw organisatie die zou kunnen worden benaderd voor vragen en/of een eventuele uitnodiging?
- Ja,
Contactgegevens:
Naam:
Telefoonnummer:
E-mailadres
 - Nee.

Relevante stakeholders Post- en Pakkettenberaad

<i>Naam</i>	<i>Type organisatie</i>
ACM	Toezichthouder
ANBO	Ouderenbond
Business Post/CZPN	Coöperatie SW-bedrijven
Consumentenbond	Belangenvertegenwoordiger consumenten
Consuwijzer	Vertegenwoordiger consumenten - ACM
Cycloon Fietskoeriers / Cycloon Post	Pakket en postbezorging, sociaal arbeidsdomein
Intrapost	Postvervoerder, zakelijk
KBO-PCOB	Ouderenbond
PostNL	Post- en pakketvervoerder
RIVM	Medische post
Royal Mail Nederland	Post- en pakketvervoerder
Skynet Worldwide Express	Internationale express vervoerder
TLN	Transport Logistiek Nederland, ontwikkeling cao vervoerssector
VGP	Belangenbehartiger grootzakelijke postgebruikers
FNV, CNV, BVPP	Vakbonden
VNO-NCW/MKB-Nederland	Werkgeversvereniging
De Buren	Via onbemande kluizen pakketten ontvangen, verzenden en retourneren
DHL	Pakketvervoerder
GLS	Pakket- en expressvervoer
Kiala	Pakket- en expressvervoer
Ministerie van IenW	Rijksoverheid
Thuiswinkel.org	Belangenvereniging voor alle (web)winkels in Nederland
VVP	Vereniging van retailers met post- en bankdiensten in hun assortiment
Bringme	Onbemande postkluisjes
eWarehousing	Pakketvervoer, incl warehousing etc
JustCargo	Pakketvervoerder, same day delivery
KeenDelivery	Verzendplatform, alleen pakketten
Red je pakketje	Same day delivery - pakketvervoer
Smartmile Solutions	Pakketvervoer
Sprynter	Pakketvervoer
HvA	Onderzoeksinstituut
Universiteit Utrecht	Onderzoeksinstituut
TNO / Connekt / City Logistics	Onderzoeksinstituut

Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 28 februari 2022 16:55
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: Post- en pakkettenberaad: opzet enquête en lijst stakeholders
Bijlagen: Opzet vragen enquête - versie februari.docx; Relevante stakeholders PPB - versie februari.docx

Hoi 5.1.2.e,

Zoals eerder al kort besproken, zijn we bezig geweest met het opstellen van een korte vragenlijst voor de draagvlakmeting onder stakeholders voor het post- en pakkettenberaad. Via een speciale tool van RVO kunnen we deze vragenlijst naar de verschillende stakeholders sturen en maken zij daarna een rapport op met de uitkomsten. Op deze manier verwachten we op korte termijn een beeld te kunnen vormen over het draagvlak van een dergelijk overleg en indien gewenst kunnen we naar aanleiding van de enquête nog contact opnemen met een aantal van de stakeholders.

Bijgevoegd vind je onze opzet voor de vragenlijst en de lijst met stakeholders die we willen benaderen.

Mocht je nog vragen of suggesties voor een van de twee hebben, horen we dat graag uiterlijk volgende week maandag 7 maart. Daarna starten we met RVO het proces om de enquête uit te zetten.

Ik hoor graag van je!

Groet,
5.1.2.e

Opzet vragen enquête post- en pakkettenoverleg

Introductie voorstel overleg post- en pakkettenmarkt

De post- en pakkettenmarkt is al geruime tijd flink in beweging. Brievenpost daalt qua volumes maar blijft voor veel gebruikers van waarde, terwijl de pakkettenmarkt nog steeds groeit. Behalve kansen kunnen ontwikkelingen op deze markt bij zowel marktpartijen als gebruikers ook tot onzekerheid leiden. Aandachtspunten daarbij kunnen onder meer zijn: wet- en regelgeving, de ontwikkeling van de dienstverlening t.a.v. wettelijke taken, stadslogistiek, vergunningseisen, marktwerking. Een platform om tijdig informatie uit te wisselen over deze issues kan helpen om trends in beeld te brengen en signalen af te geven over de impact van bepaalde ontwikkelingen. Door signalen uit de markt op te halen, kan EZK op haar beurt tijdig inspelen op deze ontwikkelingen met het oog op het borgen van betaalbare en voor iedereen toegankelijke postvoorziening en het faciliteren van een mogelijke transitie richting een bredere bezorgmarkt.

Met het oog hierop wil EZK zoals aangekondigd in de Kamerbrief van 9 april 2021, de belangstelling bij marktpartijen en stakeholders polsen voor een jaarlijks marktbreed overleg: 'het post- en pakkettenberaad'. Het voornemen is om dit overleg te koppelen aan het verschijnen van de jaarlijkse Post- en Pakkettenmonitor van de ACM. Een overleg op basis van een dergelijke monitor waarborgt dat het gesprek zoveel mogelijk is gebaseerd op objectieve gegevens. Ook is er ruimte voor stakeholders om agendapunten te initiëren, bij voorkeur met feitelijke informatie ter onderbouwing.

EZK en andere ministeries kunnen in het overleg eventueel ook vraagstukken die zich voordoen op de markt voorleggen en op verschillende onderwerpen input ophalen bij de diverse stakeholders die gebruikt wordt voor de standpuntbepaling. Alleen bij voldoende draagvlak zal dit overleg worden ingesteld. Om het overleg laagdrempelig te houden en deelnemers vrijuit over de onderwerpen te kunnen laten spreken, hebben het overleg zelf en de uitkomsten geen juridische status.

Doel van het overleg: advisering en signalering van markt naar overheid en een informatiekanaal van overheid naar markt om in te spelen op en op de hoogte te blijven van (toekomstige) ontwikkelingen in de post- en pakkettenmarkt.

Vragen

Algemeen

(1) Zou uw organisatie (mogelijk) interesse hebben in een dergelijk overleg?

- Ja
- Nee

Indien u deze vraag met 'nee' beantwoordt, stopt de enquête en kunt u uw reactie direct verzenden.

Indien u deze vraag met 'ja' beantwoordt, worden er een aantal vervolgvragen gesteld om uw interesse verder te specificeren.

Toegevoegde waarde algemeen

(2) Wat is de belangrijkste voorwaarde om dit overleg voor uw organisatie van toegevoegde waarde te laten zijn?

- [Korte open vraag met maximaal 150 woorden]

Reikwijdte

Zoals hierboven kort beschreven is het voornemen om het overleg te koppelen aan het verschijnen van de jaarlijkse Post- en Pakkettenmonitor van de ACM, kunnen vraagstukken door EZK en andere ministeries worden voorgelegd en is ook een mogelijkheid voor stakeholders om ook agendapunten te initiëren (incl. onderbouwing).

(3) Reikwijdte: Is de voorgestelde reikwijdte qua onderwerpen voor u van voldoende toegevoegde waarde?

- Ja, want [max 150 woorden]
- Nee, want [max 150 woorden]

Deelnemers

Een van de voorwaarden voor het opzetten van een overlegstructuur is dat er voldoende breed draagvlak is zowel aan de vraag- als aanbodkant van de post- en pakkettenmarkt en wellicht ook vanuit de vakbonden. Ook kunnen er nog andere experts en academici worden uitgenodigd.

- (4) Welke andere deelnemers zouden voor u van toegevoegde waarde zijn tijdens het overleg?
- [Korte open vraag maximaal 150 woorden]

Frequentie

Het voornemen is om het overleg jaarlijks te laten plaatsvinden.

- (5) Is de huidige voorgestelde frequentie voor uw organisatie van toegevoegde waarde?
- Ja.
 - Nee, de frequentie moet omhoog, namelijk [korte open vraag]
 - Nee, de frequentie moet omlaag, namelijk [korte open vraag]

Doelstelling

De doelstelling van het overleg is: advisering en signalering van markt naar overheid en een informatiekanaal van overheid naar markt om in te spelen op en op de hoogte te blijven van (toekomstige) ontwikkelingen in de post- en pakkettenmarkt.

- (6) Heeft het overleg met deze doelstelling toegevoegde waarde voor uw organisatie?
- Ja, want [max 150 woorden]
 - Nee, want [max 150 woorden]

Overig

- (7) Zou u nog wat anders mee willen geven over de opzet van een dergelijk overleg?
- [Korte open vraag maximaal 150 woorden]

Contactgegevens

- (8) Wat is de naam van uw organisatie?
- [Korte open vraag]
- (9) Is er contactpersoon vanuit uw organisatie die zou kunnen worden benaderd voor vragen en/of een eventuele uitnodiging?
- Ja,
Contactgegevens:
Naam:
Telefoonnummer:
E-mailadres
 - Nee.

Relevante stakeholders Post- en Pakkettenberaad

<i>Naam</i>	<i>Type organisatie</i>
ACM	Toezichthouder
ANBO	Ouderenbond
Business Post/CZPN	Coöperatie SW-bedrijven
Consumentenbond	Belangenvertegenwoordiger consumenten
Consuwijzer	Vertegenwoordiger consumenten - ACM
Cycloon Fietskoeriers / Cycloon Post	Pakket en postbezorging, sociaal arbeidsdomein
Intrapost	Postvervoerder, zakelijk
KBO-PCOB	Ouderenbond
PostNL	Post- en pakketvervoerder
RIVM	Medische post
Royal Mail Nederland	Post- en pakketvervoerder
Skynet Worldwide Express	Internationale express vervoerder
TLN	Transport Logistiek Nederland, ontwikkeling cao vervoerssector
VGP	Belangenbehartiger grootzakelijke postgebruikers
FNV, CNV, BVPP	Vakbonden
VNO-NCW/MKB-Nederland	Werkgeversvereniging
De Buren	Via onbemande kluizen pakketten ontvangen, verzenden en retourneren
DHL	Pakketvervoerder
GLS	Pakket- en expressvervoer
Kiala	Pakket- en expressvervoer
Ministerie van IenW	Rijksoverheid
Thuiswinkel.org	Belangenvereniging voor alle (web)winkels in Nederland
VVP	Vereniging van retailers met post- en bankdiensten in hun assortiment
Bringme	Onbemande postkluisjes
eWarehousing	Pakketvervoer, incl warehousing etc
JustCargo	Pakketvervoerder, same day delivery
KeenDelivery	Verzendplatform, alleen pakketten
Red je pakketje	Same day delivery - pakketvervoer
Smartmile Solutions	Pakketvervoer
Sprynter	Pakketvervoer
HvA	Onderzoeksinstituut
Universiteit Utrecht	Onderzoeksinstituut
TNO / Connekt / City Logistics	Onderzoeksinstituut

CC: 5.1.2.e | Blauw <5.1.2.e@blauw.com>; 5.1.2.e | Blauw

<5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED]) <5.1.2.e [REDACTED]@minezk.nl>

Onderwerp: RE: Update UPD Klantbehoefte onderzoek

Beste 5.1.2.e,

We presenteren dan de eerste inzichten. Het lukt helaas niet om voorafgaand aan deze meeting al inzichten te delen uit het kwantitatieve onderzoek, maar als het goed is hebben jullie al wel wat inzichten uit het kwalitatieve onderzoek.

Ik heb alvast een moment ingepland op 2 maart om 11.00 uur. Hopelijk past dat.

Tot dan!

Groet,
5.1.2.e

Van: 5.1.2.e [REDACTED]@minezk.nl>

Verzonden: maandag 14 februari 2022 14:22

Aan: 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw 5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED]
[REDACTED]@minezk.nl>

CC: 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>

Onderwerp: RE: Update UPD Klantbehoefte onderzoek

Beste 5.1.2.e,

Dank voor je bericht met deze update!

Ontvangen wij die eerste inzichten dan ook voorafgaand aan ons overleg of willen jullie die dan aan ons presenteren? 2 maart is nu nog de beste optie als ik de agenda's van 5.1.2.e en mij agenda bekijk. Dan zou nog elk tijdstip kunnen, dus wat jullie goed uitkomt kan worden ingepland. 3 maart komt mij zelf slecht uit.

Met vriendelijke groet,
5.1.2.e

Van: 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>

Verzonden: maandag 14 februari 2022 13:55

Aan: 5.1.2.e [REDACTED] <5.1.2.e [REDACTED]@minezk.nl>; 5.1.2.e [REDACTED]
[REDACTED]@minezk.nl>

CC: 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>; 5.1.2.e [REDACTED] | Blauw <5.1.2.e [REDACTED]@blauw.com>

Onderwerp: Update UPD Klantbehoefte onderzoek

Beste 5.1.2.e en 5.1.2.e,

Hierbij een update van het onderzoek

Kwalitatief onderzoek

Alle werkzaamheden verlopen tot nu toe volgens planning.

We hebben inmiddels vijf focusgroepen gehad:

- 4 januari: één focusgroep met 3 jongeren 18 - 24 jaar
- 4 januari: één focusgroep 5 consumenten 25 – 55 jaar
- 4 januari: één focusgroep met 4 MKB'ers
- 26 januari: één focusgroep grootzakelijke markt met 3 eindgebruikers
- 27 januari: één focusgroep grootzakelijke markt met 6 intermediairs

Voor de grootzakelijk markt zouden we 6 interviews afnemen, maar ik begreep van 5.1.2.e dat jullie in plaats daarvan toch 2 focusgroepen wilden.

Ook hebben we op 11, 12 en 13 januari 6 interviews afgenomen onder de kwetsbare doelgroep:

- 2 interviews met blinden en slechtzienden
- 2 interviews met mindervaliden
- 2 interviews met 70+ers

5.1.2.e en 5.1.2.e geven begin volgende week nog een inhoudelijk terugkoppeling op de focusgroepen voor de grootzakelijke markt.

Kwantitatief onderzoek

Alle werkzaamheden verlopen tot nu toe volgens planning.

Op 25 januari zijn we gestart met het online onderzoek. In overleg met jullie is er toen nog een kleine wijziging geweest in de vragenlijst. Inmiddels zijn we drie weken verder en de respons is nu als volgt

- MKB: 346 deelnemers.
- Particulieren: 3170 deelnemers
- Volwassenen 18 – 24 jaar: 327 deelnemers
- Volwassenen 25 – 50 jaar: 532 deelnemers
- Volwassenen 51 – 69 jaar: 492 deelnemers
- Kwetsbare groep: 1651 deelnemers (voornamelijk 70-plussers: 89%). 26% van de kwetsbare groep is slechtziend, blind of mindervalide

Vandaag en morgen verwachten we nog een aantal completes bij MKB'ers, zodat we richting de n=385 gaan en ook voor de groep 18-24 jaar verwachten nog wat extra completes.

A.s. donderdag verwerken we de data en daarna gaan we aan de slag met het analyseren van de data.

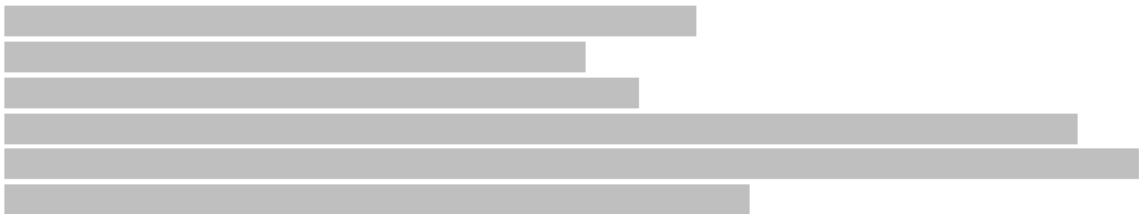
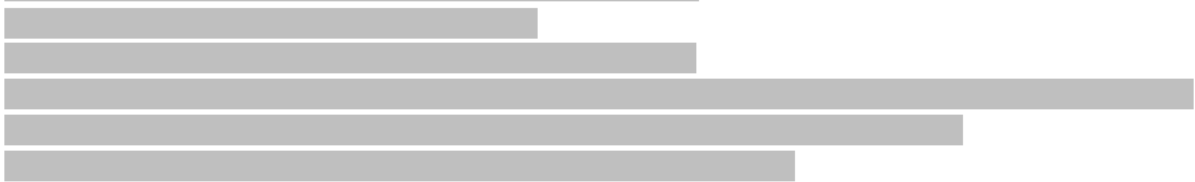
Graag plannen we alvast een tussentijdse sessie in om de eerste inzichten met jullie te bespreken.

Kunnen jullie op woensdag 2 of donderdag 3 maart? Na de sessie gaan we verder met het conceptrapport dat wij op 11 maart opleveren.

Mochten er tot zover nog vragen zijn, dan horen we het graag.

Groet,
5.1.2.e

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte



Buiten re kwijde



Figure 1



Buiten reikwijdte



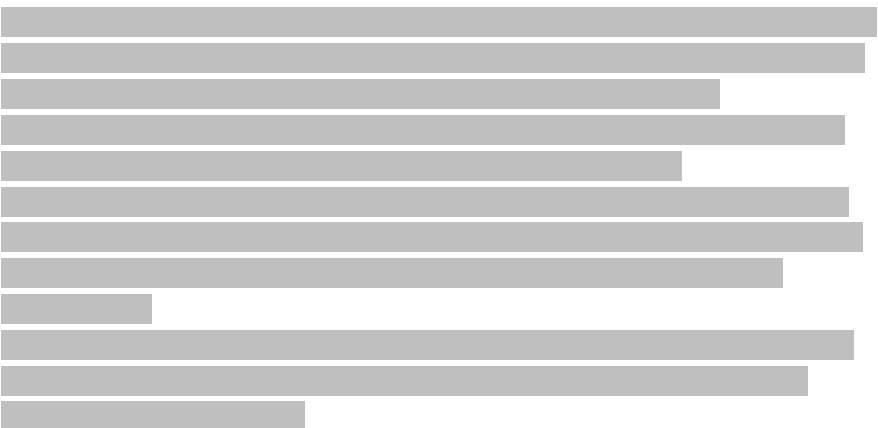
Item	Value
1	100%
2	85%
3	30%



Item	Value
1	100%
2	95%
3	60%
4	90%
5	55%
6	92%
7	98%
8	88%
9	20%
10	95%
11	85%
12	35%



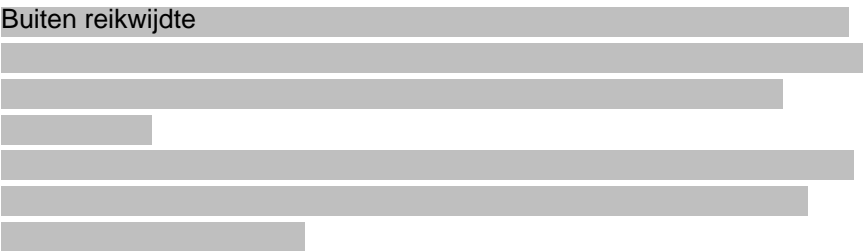
Item	Value
1	100%
2	95%
3	60%
4	90%
5	55%
6	92%
7	98%
8	88%
9	20%
10	95%
11	85%
12	35%



Item	Value
1	100%
2	95%
3	60%
4	90%
5	55%
6	92%
7	98%
8	88%
9	20%
10	95%
11	85%
12	35%



Item	Value
1	100%
2	95%
3	60%
4	90%
5	55%





Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Van: 5.1.2.e @acm.nl>
Verzonden: donderdag 3 maart 2022 10:59
Aan: 5.1.2.e
CC: 5.1.2.e
Onderwerp: zitting CBb 10 maart PostNL/Sandd

Hoi 5.1.2.e

Volgende week donderdag is de zitting bij het CBb over het PostNL/Sandd-besluit van EZK.

Weet je toevallig al of er een live stream hiervan zal zijn, net als bij de zitting van 23 augustus? Anders gaan er waarschijnlijk één of enkele ACM'ers op de publieke tribune zitten (ikzelf overigens niet – ben dan met vakantie).

Groeten,
5.1.2.e

5.1.2.e
Senior Jurist
Directie Juridische Zaken

**Autoriteit
Consument & Markt**



Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag

Postbus 16326
2500 BH Den Haag

M: 06 5.1.2.e

www.acm.nl
www.consuwijzer.nl

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

Wij doen ons best om uw en onze informatie te beschermen. Lees meer over [de e-mailbereikbaarheid van de ACM](#)