



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES
PUBLIQUES

Dinsdag

19-04-2016

Namiddag

Mardi

19-04-2016

Après-midi

| | |
|-------------|---|
| N-VA | Nieuw-Vlaamse Alliantie |
| PS | Parti Socialiste |
| MR | Mouvement réformateur |
| CD&V | Christen-Democratisch en Vlaams |
| Open Vld | Open Vlaamse Liberalen en Democraten |
| sp.a | socialistische partij anders |
| Ecolo-Groen | Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen |
| cdH | centre démocrate Humaniste |
| VB | Vlaams Belang |
| DéFI | Démocrate Fédéraliste Indépendant |
| PTB-GO! | Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture! |
| PP | Parti Populaire |

| Afkortingen bij de nummering van de publicaties : | | Abréviations dans la numérotation des publications : | |
|---|--|--|---|
| DOC 54 0000/000 | Parlementair stuk van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer | DOC 54 0000/000 | Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif |
| QRVA | Schriftelijke Vragen en Antwoorden | QRVA | Questions et Réponses écrites |
| CRIV | Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft) | CRIV | Version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte) |
| CRABV | Beknopt Verslag (witte kaft) | CRABV | Compte Rendu Analytique (couverture blanche) |
| CRIV | Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) | CRIV | Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) |
| | (witte kaft) | | (couverture blanche) |
| PLEN | Plenum | PLEN | Séance plénière |
| COM | Commissievergadering | COM | Réunion de commission |
| MOT | Moties tot besluit van interpellaties (op beigegekleurig papier) | MOT | Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige) |

| | |
|---|---|
| <p>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</p> <p>Bestellingen :</p> <p>Natieplein 2</p> <p>1008 Brussel</p> <p>Tel. : 02/ 549 81 60</p> <p>Fax : 02/549 82 74</p> <p>www.dekamer.be</p> <p>e-mail : publicaties@dekamer.be</p> | <p>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</p> <p>Commandes :</p> <p>Place de la Nation 2</p> <p>1008 Bruxelles</p> <p>Tél. : 02/ 549 81 60</p> <p>Fax : 02/549 82 74</p> <p>www.lachambre.be</p> <p>e-mail : publications@lachambre.be</p> |
|---|---|

INHOUD

Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de HSBC-studie over de evolutie van de telecommarkt" (nr. 9629)

Sprekers: **Karine Lalieux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de privatisering van Proximus en bpost" (nr. 10300)

Sprekers: **Karine Lalieux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het mobiele bereik in gebouwen" (nr. 10604)

Sprekers: **Gautier Calomne, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "gsm-nummers op de website van de inlichtingendienst 1207" (nr. 10048)

Sprekers: **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de tevredenheidsenquête van de klantendienst van bpost" (nr. 10692)

Sprekers: **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

SOMMAIRE

Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'étude de HSBC sur l'évolution du marché télécommunications" (n° 9629)

Orateurs: **Karine Lalieux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la privatisation de Proximus et bpost" (n° 10300)

Orateurs: **Karine Lalieux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la couverture mobile dans les bâtiments" (n° 10604)

Orateurs: **Gautier Calomne, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les numéros de GSM sur le site de renseignements 1307" (n° 10048)

Orateurs: **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'enquête de satisfaction du service clients de bpost" (n° 10692)

Orateurs: **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 19 APRIL 2016

Namiddag

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MARDI 19 AVRIL 2016

Après-midi

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 14.45 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Karine Lalieux.

01 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de HSBC-studie over de evolutie van de telecommarkt" (nr. 9629)

01.01 Karine Lalieux (PS): Een recente studie van HSBC over de ontwikkelingen op de telecommunicatiemarkt schetst een beeld van een markt waar geen enkele operator er belang bij heeft dat de prijsconcurrentie speelt. Mobistar beperkt zijn aanbod tot de mobiele abonnees. De grote operatoren verliezen nog liever marktaandeel dan dat ze hun prijzen verlagen. Iedereen vaart wel bij de markt, behalve de consument.

Onderschrijft u de conclusies van dit onderzoek? Zult u initiatieven nemen om de operatoren ertoe aan te zetten hun prijzen, toch tenminste die van de vaste telefonie, te verlagen? Denkt u nog altijd, nu de netwerken zijn opengesteld, dat pure concurrentie een voordeel voor de consument kan opleveren?

01.02 Minister Alexander De Croo (Frans): De rol van de overheid bestaat erin een context te scheppen die gunstig is voor mededinging en investeringen. Het is nog te vroeg om de impact van de marktintrede van Mobistar, nu zes weken geleden, te evalueren. Mobistar wil zijn aanbod tegen eind 2016 uitbreiden tot het hele land en tot alle klanten zonder mobiel abonnement.

La discussion des questions et interpellations est ouverte à 14 h 45 par Mme Karine Lalieux, présidente.

01 Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'étude de HSBC sur l'évolution du marché télécommunications" (n° 9629)

01.01 Karine Lalieux (PS): Une récente étude sur l'évolution du marché des télécoms publiée par HSBC dépeint un marché où aucun opérateur n'a d'intérêt à faire jouer la concurrence des prix. L'offre fixe de Mobistar est restreinte aux abonnés mobiles. Les plus gros opérateurs préféreront perdre des parts de marché plutôt que diminuer les prix. Le marché profite à tous sauf aux consommateurs.

Partagez-vous les conclusions de cette étude? Prendrez-vous des initiatives pour inciter les opérateurs à faire baisser leurs prix, du moins sur le téléphone fixe? À présent que les réseaux sont ouverts, estimez-vous encore que la seule concurrence pourrait jouer en faveur des consommateurs?

01.02 Alexander De Croo, ministre (en français): Le rôle des pouvoirs publics est de mettre en place un environnement favorable à la concurrence et aux investissements. Il est trop tôt pour évaluer l'impact de l'entrée de Mobistar sur le marché, il y a six semaines. Mobistar prévoit de s'étendre à tout le pays, à tous les clients sans abonnement mobile pour la fin de l'année.

Er werden meerdere initiatieven genomen om de marktintrede van operatoren te bevorderen en hen tot meer mededinging aan te zetten. Zo werd het kabelnetwerk van Proximus opengesteld, werd de wet aangepast opdat de gebruiker kosteloos van leverancier zou kunnen veranderen en werd de prijsvergelijkingswebsite www.bestetarief.be uitgebreid. Dankzij het initiatief Easy Switch worden de hinderpalen voor een verandering van operator uit de weg geruimd.

Het operationele plan 2016 van het BIPT voorziet in een nieuwe evaluatie van de breedband- en televisiemarkt. Op basis daarvan moeten we nagaan of er extra maatregelen nodig zijn.

01.03 Karine Lalieux (PS): De vorige regering heeft veel initiatieven genomen om de onafhankelijkheid van de consument te vergroten. Er is onvoldoende mededinging op het stuk van de vaste telefonie. Het BIPT zal zijn werk moeten doen en men zal moeten nagaan of de marktdynamiek of een hergroepering van de operatoren tot een prijsdaling kunnen leiden.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de privatisering van Proximus en bpost" (nr. 10300)

02.01 Karine Lalieux (PS): Enkele maanden geleden nam de Kamer een wetsontwerp aan dat de regering ertoe machtigt alle of een deel van de aandelen van de Staat in Proximus en bpost te verkopen. U kondigde aan dat de beslissing om die bedrijven te privatiseren zou worden geëvalueerd.

Vele werknemers hebben hun schouders gezet onder de modernisering van die bedrijven, die vandaag performant zijn op hun respectieve markten en die winst maken. Een mogelijke privatisering wordt gezien als een vorm van verraad, omdat ze het pad effent voor een beheer waarbij de uitkering van dividenden centraal staat, ten koste van de werknemers.

Hoe kunnen de werknemersorganisaties in alle sereniteit onderhandelen met de directie als de aandeelhouders zonder voorafgaande waarschuwing het sociale kader van de onderneming volledig kunnen veranderen? Wat is de stand van zaken met betrekking tot de aangekondigde evaluatie? Wanneer zullen de werknemers meer duidelijkheid krijgen over de toekomst van hun bedrijf? Hoe kan men voorkomen

Plusieurs initiatives ont été prises pour favoriser l'entrée d'opérateurs sur le marché et inciter à plus de concurrence: ouverture du câble et du réseau de Proximus, modification de la loi afin que l'utilisateur puisse changer de fournisseur sans pénalité, enrichissement du site de comparaison des prix "www.meilleurtarif.be". L'initiative *Easy Switch* supprime les obstacles au changement d'opérateur.

Un réexamen du marché haut débit et télévision figure au plan opérationnel 2016 de l'IBPT. Sur cette base, il faudra déterminer si des mesures supplémentaires doivent être prises.

01.03 Karine Lalieux (PS): Le précédent gouvernement a pris beaucoup d'initiatives pour réduire la captivité du consommateur. Il y a un manque de concurrence pour la téléphonie fixe. L'IBPT devra faire son travail, il faudra voir si la dynamique de marché ou un regroupement d'opérateurs peut faire baisser les prix.

L'incident est clos.

02 Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la privatisation de Proximus et bpost" (n° 10300)

02.01 Karine Lalieux (PS): Voici quelques mois, la Chambre votait un projet autorisant le gouvernement à vendre tout ou partie des parts détenues par l'État dans Proximus et bpost. Vous avez annoncé que la décision de privatiser ces entreprises ferait l'objet d'une évaluation.

Nombre de travailleurs ont participé à la modernisation de ces entreprises, aujourd'hui performantes sur leurs marchés respectifs, et qui font du bénéfice. La perspective d'une privatisation est vécue comme une trahison car elle ouvre la voie à une gestion centrée sur la distribution des dividendes, au détriment des travailleurs.

Comment les organisations de travailleurs peuvent-elles sereinement discuter avec une direction dont l'actionariat pourrait, sans aucune prévisibilité, faire basculer l'entreprise dans un cadre social complètement différent? Où en est l'évaluation annoncée? Quand les travailleurs seront-ils fixés sur le sort de leur entreprise? Comment éviter l'affaiblissement du dialogue social? Envisagez-vous d'augmenter la participation de l'État dans

dat de sociale dialoog wordt ondermijnd? Zult u de overheidsparticipatie in bpost optrekken?

02.02 Minister **Alexander De Croo** (*Frans*): Een evaluatie is enkel mogelijk indien de deelneming van de overheid door een verrichting beneden vijftig percent plus één aandeel daalt.

U onderschat de werknemers en het management van bpost en Proximus, die reeds geruime tijd in moeilijke sectoren moeten werken. De sociale partners bij bpost en Proximus kiezen voluit voor dialoog en samenwerking om het voortbestaan van hun onderneming te verzekeren.

Ik geloof niet dat ik gezegd heb dat we van plan zijn onze participatie in het kapitaal op te trekken. Wat ik wel heb gezegd, is dat een verhoging van het totale kapitaalvolume ertoe zou kunnen leiden dat onze participatie naar minder dan 50 procent terugvalt. Het gaat om een mogelijkheid.

02.03 **Karine Lalieux** (PS): Er wordt dus vooralsnog geen evaluatie gemaakt, aangezien de regering geen kapitaalsverhoging overweegt en evenmin van plan is haar aandelen te verkopen.

Ik onderschat bpost en Proximus zeker niet. Het personeel heeft echter het gelag betaald om ervoor te zorgen dat hun bedrijf in een geliberaliseerde markt overeind blijft. Er gingen veel banen verloren en de werklast voor het postpersoneel is sterk toegenomen.

Ik vraag dat de overheid meerderheidsaandeelhouder zou blijven in die bedrijven en dat de Staat garant zou staan voor hun stabiliteit.

Het incident is gesloten.

03 **Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het mobiele bereik in gebouwen" (nr. 10604)**

03.01 **Gautier Calomne** (MR): Het mobiele bereik in gebouwen laat soms te wensen over.

Volgens BELTUG, de Belgische vereniging van zakelijke telecomgebruikers, ondervindt meer dan de helft van de bedrijven verbindingproblemen in hun kantoren en in dat geval moeten er kleine voorzieningen worden aangebracht om de

bpost?

02.02 **Alexander De Croo**, ministre (*en français*): Une évaluation ne serait réalisée que dans le cas d'une transaction qui amènerait la participation des autorités publiques en dessous des 50 % plus une action.

Vous sous-estimez les travailleurs et le management de bpost et de Proximus qui sont amenés depuis longtemps à travailler dans des secteurs difficiles. Les partenaires sociaux continuent, chez bpost et Proximus, à dialoguer et à collaborer pour assurer la pérennité de leur entreprise.

Je ne pense pas avoir dit que nous comptons augmenter notre participation dans le capital. Ce que j'ai dit, c'est qu'augmenter le volume du capital total pourrait avoir pour conséquence de diminuer notre participation en deçà des 50 %. Il ne s'agit que d'une éventualité.

02.03 **Karine Lalieux** (PS): Aucune évaluation n'est donc faite pour le moment, puisque le gouvernement n'envisage ni une augmentation de capital ni une vente de ses propres actions.

Je ne sous-estime pas bpost et Proximus. Leurs travailleurs ont payé cher pour que leur entreprise résiste dans un marché libéralisé. Le nombre de pertes d'emplois est énorme et le travail supplémentaire pour les postiers aussi.

Je demande que ces entreprises conservent une majorité publique, et que l'État garantisse leur stabilité.

L'incident est clos.

03 **Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la couverture mobile dans les bâtiments" (n° 10604)**

03.01 **Gautier Calomne** (MR): La couverture mobile à l'intérieur des bâtiments peut se révéler problématique.

Selon l'Association belge des utilisateurs professionnels des télécoms (BELTUG), plus de la moitié des entreprises ont des problèmes de communication dans leurs locaux, ce qui exige de petites infrastructures pour assurer la connectivité.

connectiviteit te verzekeren. Naar verluidt zouden sommige operatoren bij gebrek aan een wettelijk kader onrechtmatige voorwaarden stellen voor de verbreking van het contract, omdat zij eigenaar blijven van de antennes.

Het is bovendien onmogelijk om gsm-signaalversterkers te installeren zonder toestemming van de operator, met dure offertes tot gevolg. En wanneer een huurder van een kantoorgebouw beslist om te vertrekken, moet hij het gebouw in de oorspronkelijke staat herstellen. Er bestaan geen duidelijke regels met betrekking tot de verplichtingen van de partijen in het kader van een overdracht van de antenne-installatie aan de volgende huurder.

Het BIPT heeft zijn oor te luisteren gelegd bij de sector en zou willen dat de operatoren vooraf een raamwerk vastleggen voor de antenneoverdracht tussen huurders en contracten opstellen die op verscheidene bedrijven kunnen worden toegepast. De sector wil dat de bouwheren van gebouwen zelf investeren in middelen om het interne mobiele bereik te verbeteren.

Bedoeling is dat elk nieuw gebouw zou worden uitgerust met een neutraal, niet aan een bepaalde operator gebonden systeem en over een nog te ontwerpen BIPT-label zou beschikken.

De sector zou vragende partij zijn voor een centraal register van binnenantennes en voor informatie-uitwisseling in dat verband, om de transparantie te garanderen.

Kunt u bevestigen dat dat de denksporen zijn waarvoor het BIPT heeft geopteerd? Hebben uw diensten hun fiat al gegeven aan bepaalde maatregelen? Is er al een tijdpad? Hoe staat het met het sectoraal overleg daarover? Bent u tevreden over de dialoog die met de telecomoperatoren op gang werd gebracht? Welke eventuele problemen hebben de economische actoren opgeworpen? Hoe doet ons land het Europees wat het mobiele bereik in de gebouwen betreft?

03.02 Minister **Alexander De Croo** (*Frans*): Het BIPT heeft de resultaten van de raadpleging op 17 maart gepubliceerd. Voor de raadpleging en het uitwerken van de denksporen om het probleem op te lossen pleegde het BIPT overleg met BELTUG.

Op 28 april eerstkomend wordt een rondetafel georganiseerd met BELTUG, het BIPT en de sector, waarop een inventaris zal worden gemaakt van de aangereikte oplossingen en de pistes om

Faute de cadre légal, certains opérateurs imposeraient des conditions abusives en termes de rupture de contrat car ils restent propriétaires des antennes.

En outre, il est impossible d'installer des répéteurs GSM sans l'autorisation de l'opérateur, avec comme résultat des offres commerciales. Et quand un locataire d'un immeuble de bureaux le quitte, il doit le remettre en état d'origine. Pour transférer le dispositif d'antenne au locataire suivant, les obligations des parties ne sont pas définies.

L'IBPT a consulté le secteur et souhaiterait que les opérateurs définissent à l'avance un cadre et des contrats s'appliquant à plusieurs entreprises. Le secteur souhaite que les maîtres d'ouvrage des bâtiments investissent eux-mêmes dans des dispositifs améliorant la couverture intérieure.

Chaque nouvelle construction serait équipée d'un système neutre non liée à un opérateur et identifiée par un label à créer par l'IBPT.

Le secteur serait demandeur d'un registre central des antennes intérieures et d'un échange d'informations à ce sujet pour garantir la transparence.

Confirmez-vous les informations concernant les options retenues par l'IBPT? Vos services ont-ils déjà entériné des mesures spécifiques? Un agenda est-il prévu? Où en est la concertation sectorielle en la matière? Êtes-vous satisfait du dialogue entamé avec les opérateurs télécoms? Quelles sont les éventuelles difficultés soulevées par les acteurs économiques? Quelle est la position européenne en termes de couverture mobile des bâtiments?

03.02 **Alexander De Croo**, ministre (*en français*): L'IBPT a publié le 17 mars les résultats de la consultation. L'IBPT s'est concerté avec BELTUG pour la consultation et l'élaboration d'options pour résoudre ce problème.

Une table ronde entre BELTUG, l'IBPT et le secteur, le 28 avril prochain, répertoriera les solutions et les pistes mises en évidence pour pouvoir utiliser les résultats de la consultation.

met de resultaten van de raadpleging aan de slag te gaan.

Tot slot beschikken we niet over een comparatieve Europese studie.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "gsm-nummers op de website van de inlichtingendienst 1207" (nr. 10048)

04.01 Caroline Cassart-Mailleux (MR): Drie procent van alle gsm-nummers staat in de papieren versie van de telefoongids. Moet de 1207/1307-website niet gepromoot worden nu een groeiend aantal Belgen over geen vast toestel meer beschikt?

Welke denksporen kunnen er worden overwogen om het percentage in de telefoongids opgenomen gsm-nummers te vergroten?

Welke stappen moeten er worden ondernomen om op die site te staan?

04.02 Minister Alexander De Croo (Frans): Negen procent van de nummers in de papieren telefoongids of op de 1207/1307-website zijn mobiele nummers.

Omwille van de privacy willen de gebruikers van mobiele telefoons hun nummer liever niet publiceren. Mobiele nummers zijn per definitie gelinkt aan de persoon zelf. De voorkeuren inzake publicatie zijn bijgevolg anders.

Wie in de 1207/1307 wil worden opgenomen, hoeft enkel een onlineformulier in te vullen.

04.03 Caroline Cassart-Mailleux (MR): De mentaliteiten zijn verschillend in landelijke en stedelijke gebieden.

De elektronische telefoongids blijft hoe dan ook een referentie. Men zou de mensen er misschien op moeten attenderen dat dit een onontbeerlijk instrument blijft om personen te kunnen bereiken.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,

Enfin, nous ne disposons pas d'une étude comparative européenne.

L'incident est clos.

04 Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les numéros de GSM sur le site de renseignements 1307" (n° 10048)

04.01 Caroline Cassart-Mailleux (MR): L'annuaire papier renseigne 3 % des numéros de GSM. À l'heure où une part grandissante de Belges ne dispose plus de ligne fixe, qu'en est-il du site "www.1307.be"?

Quelles sont les pistes envisagées pour augmenter la proportion de numéros de GSM renseignés?

Quelles sont les démarches à effectuer pour être renseigné sur ce site?

04.02 Alexander De Croo, ministre (en français): Les numéros mobiles représentent 9 % des numéros repris dans l'annuaire papier ou sous forme électronique.

Les utilisateurs de mobiles préfèrent ne pas publier leur numéro pour protéger leur vie privée. De par sa nature, le mobile expose davantage son utilisateur. Les préférences de publication sont donc différentes.

Toute personne désireuse que son numéro soit renseigné dans l'annuaire 1307 peut remplir le formulaire en ligne.

04.03 Caroline Cassart-Mailleux (MR): Les mentalités dans les villes et dans les communes rurales sont différentes.

Je pense que l'annuaire électronique reste, malgré tout, une référence. Il serait peut-être intéressant d'attirer l'attention sur le fait qu'il reste un moyen incontournable pour contacter les personnes

L'incident est clos.

05 Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda

Telecommunicatie en Post over "de tevredenheidsenquête van de klantendienst van bpost" (nr. 10692)

numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'enquête de satisfaction du service clients de bpost" (n° 10692)

05.01 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Men moet hemel en aarde verzetten om de klantendienst te bereiken op het telefoonnummer 02/201.23.45 en een passend antwoord te krijgen. Het geduld van de klanten wordt danig op de proef gesteld! En daarna wordt men gevraagd om mee te doen aan een tevredenheidsenquête.

05.01 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): C'est un véritable parcours du combattant pour joindre et obtenir une réponse adéquate du service clientèle au numéro de téléphone 02 201 23 45. Il faut en outre être patient! On nous propose ensuite de répondre à une enquête de satisfaction.

Worden de resultaten van deze enquête gebruikt om de klantendiensten te verbeteren? Zijn ze positief? Geven ze aanleiding tot een of meer belangrijke wijzigingen? Sinds wanneer bestaat dit nummer? Zijn er klachten?

Les résultats de cette enquête servent-ils à améliorer les services à la clientèle? Sont-ils positifs? Ont-ils débouché sur un ou plusieurs changements majeurs? Depuis quand existe ce numéro? Des plaintes ont-elles été déposées?

05.02 Minister **Alexander De Croo** (*Frans*): Dat nummer bestaat al bijna elf jaar. Er werd geen enkele specifieke klacht geformuleerd in het kader van deze enquête.

05.02 **Alexander De Croo**, ministre (*en français*): Ce numéro existe depuis presque onze ans. Aucune plainte spécifique n'a été formulée à la suite de cette enquête

De resultaten van de enquête worden gebruikt om de verschillende producten uit te leggen aan de medewerkers van het callcenter en om de interne informatie over deze producten aan te passen.

Les résultats de l'enquête sont utilisés pour former les collaborateurs du *call-center* sur les différents produits et pour adapter les informations internes de ces produits.

Hoewel de resultaten meer dan bevredigend zijn, erkent bpost dat het altijd beter kan. In principe worden klanten die een lage score gegeven hebben, de volgende dag opgebeld om hen te vragen waarom ze ontevreden zijn en om te achterhalen op welke manier er verbeteringen kunnen worden aangebracht.

Les résultats sont plus que satisfaisants mais bpost reconnaît qu'il est possible de faire mieux. En principe, les clients qui ont attribué un mauvais score sont re-contactés le lendemain pour connaître les raisons de leur mécontentement et voir comment améliorer les choses.

05.03 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Het verwondert me dat de resultaten positief zijn! Misschien hebben de mensen geen tijd om de enquête in te vullen...

05.03 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Je suis surprise que les résultats soient positifs! Ou alors les personnes ne répondent pas à l'enquête par manque de temps...

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.09 uur.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 09.