



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMMISSION DE LA MOBILITE, DES
ENTREPRISES PUBLIQUES ET DES INSTITUTIONS
FEDERALES

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE
INSTELLINGEN

Mardi
22-10-2019
Matin

Dinsdag
22-10-2019
Voormiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
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)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)

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

SOMMAIRE

Questions jointes de	1
- Gilles Vanden Burre à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le nouveau rôle du facteur qui consiste à contrôler les personnes qui bénéficient de la GRAPA" (55000136C)	1
- Jean-Marc Delizée à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le contrôle des bénéficiaires de la GRAPA par bpost" (55000143C)	1
- Maria Vindevoghel à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le contrôle par bpost des bénéficiaires de la GRAPA" (55001165C)	1
<i>Orateurs: Gilles Vanden Burre, Jean-Marc Delizée, Maria Vindevoghel, Philippe De Backer</i> , ministre de l'Agenda numérique - Télécommunications - Poste - Simplification administrative - Lutte contre la fraude sociale - Protection de la vie privée - Mer du Nord	
Question de Stefaan Van Hecke à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La fermeture du Point Poste de Flora (Merelbeke)" (55000316C)	8
<i>Orateurs: Stefaan Van Hecke, Philippe De Backer</i> , ministre de l'Agenda numérique - Télécommunications - Poste - Simplification administrative - Lutte contre la fraude sociale - Protection de la vie privée - Mer du Nord	
Question de David Clarinval à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La possibilité de contacter Proximus" (55000745C)	10
<i>Orateurs: David Clarinval</i> , président du groupe MR, Philippe De Backer , ministre de l'Agenda numérique - Télécommunications - Poste - Simplification administrative - Lutte contre la fraude sociale - Protection de la vie privée - Mer du Nord	
Questions jointes de	11
- Wouter De Vriendt à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La menace pesant sur les routes maritimes en provenance et en direction du port d'Ostende" (55000753C)	11
- Kurt Ravyts à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La préservation de la route maritime entre Ostende et le Royaume-Uni" (55000762C)	11
<i>Orateurs: Kurt Ravyts, Philippe De Backer</i> , ministre de l'Agenda numérique - Télécommunications - Poste - Simplification administrative - Lutte contre la fraude sociale - Protection de la vie privée - Mer du Nord	
Question de Gilles Vanden Burre à Philippe De	13

INHOUD

Samengevoegde vragen van	1
- Gilles Vanden Burre aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De nieuwe rol van de postbodes als controleurs van de IGO-begunstigden" (55000136C)	1
- Jean-Marc Delizée aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De controle van IGO-trekkers door bpost" (55000143C)	1
- Maria Vindevoghel aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De controle door bpost op IGO-begunstigden" (55001165C)	1
<i>Sprekers: Gilles Vanden Burre, Jean-Marc Delizée, Maria Vindevoghel, Philippe De Backer</i> , minister van Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post - Administratieve Vereenvoudiging - Bestrijding van de sociale fraude - Privacy - Noordzee	
Vraag van Stefaan Van Hecke aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De sluiting van het PostPunt in Flora (Merelbeke)" (55000316C)	8
<i>Sprekers: Stefaan Van Hecke, Philippe De Backer</i> , minister van Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post - Administratieve Vereenvoudiging - Bestrijding van de sociale fraude - Privacy - Noordzee	
Vraag van David Clarinval aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De mogelijkheid om Proximus te contacteren" (55000745C)	10
<i>Sprekers: David Clarinval</i> , voorzitter van de MR-fractie, Philippe De Backer , minister van Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post - Administratieve Vereenvoudiging - Bestrijding van de sociale fraude - Privacy - Noordzee	
Samengevoegde vragen van	11
- Wouter De Vriendt aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De bedreigde vaarroutes van en naar de haven van Oostende" (55000753C)	11
- Kurt Ravyts aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Het vrijwaren van de scheepvaartroute tussen Oostende en het Verenigd Koninkrijk" (55000762C)	11
<i>Sprekers: Kurt Ravyts, Philippe De Backer</i> , minister van Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post - Administratieve Vereenvoudiging - Bestrijding van de sociale fraude - Privacy - Noordzee	
Vraag van Gilles Vanden Burre aan Philippe De	13

Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La nouvelle interface Pickx de Proximus sur le paysage audiovisuel belge" (55000868C)

Orateurs: **Gilles Vanden Burre, Philippe De Backer**, ministre de l'Agenda numérique - Télécommunications - Poste - Simplification administrative - Lutte contre la fraude sociale - Protection de la vie privée - Mer du Nord

- Questions jointes de 15
- Melissa Depraetere à Philippe De Backer 15
(Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La fin de la télévision analogique chez Telenet" (55000905C)
 - Erik Gilissen à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'arrêt de la TV analogique chez Telenet" (55000945C) 15
 - Maria Vindevoghel à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'arrêt du signal analogique chez Telenet" (55001166C) 15

Orateurs: **Erik Gilissen, Maria Vindevoghel, Philippe De Backer**, ministre de l'Agenda numérique - Télécommunications - Poste - Simplification administrative - Lutte contre la fraude sociale - Protection de la vie privée - Mer du Nord

- Question de Maria Vindevoghel à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'augmentation des tarifs de bpost" (55001164C) 19

Orateurs: **Maria Vindevoghel, Philippe De Backer**, ministre de l'Agenda numérique - Télécommunications - Poste - Simplification administrative - Lutte contre la fraude sociale - Protection de la vie privée - Mer du Nord

Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Pickx, de nieuwe interface van Proximus in het Belgische audiovisuele landschap" (55000868C)

Sprekers: **Gilles Vanden Burre, Philippe De Backer**, minister van Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post - Administratieve Vereenvoudiging - Bestrijding van de sociale fraude - Privacy - Noordzee

- Samengevoegde vragen van 15
- Melissa Depraetere aan Philippe De Backer 15
(Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De analoge switch off van Telenet" (55000905C)
 - Erik Gilissen aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De stopzetting van analoge TV door Telenet" (55000945C) 15
 - Maria Vindevoghel aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De stopzetting van het analoge signaal door Telenet" (55001166C) 15

Sprekers: **Erik Gilissen, Maria Vindevoghel, Philippe De Backer**, minister van Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post - Administratieve Vereenvoudiging - Bestrijding van de sociale fraude - Privacy - Noordzee

- Vraag van Maria Vindevoghel aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De verhoging van de tarieven van bpost" (55001164C) 19

Sprekers: **Maria Vindevoghel, Philippe De Backer**, minister van Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post - Administratieve Vereenvoudiging - Bestrijding van de sociale fraude - Privacy - Noordzee

COMMISSION DE LA MOBILITE,
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
ET DES INSTITUTIONS
FEDERALES

du

MARDI 22 OCTOBRE 2019

Matin

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

van

DINSDAG 22 OKTOBER 2019

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 10 h 23 et présidée par M. Jean-Marc Delizée.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 10.23 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

01 Questions jointes de

- Gilles Vanden Burre à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le nouveau rôle du facteur qui consiste à contrôler les personnes qui bénéficient de la GRAPA" (55000136C)

- Jean-Marc Delizée à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le contrôle des bénéficiaires de la GRAPA par bpost" (55000143C)

- Maria Vindevoghel à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le contrôle par bpost des bénéficiaires de la GRAPA" (55001165C)

01 Samengevoegde vragen van

- Gilles Vanden Burre aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De nieuwe rol van de postbodes als controleurs van de IGO-begunstigden" (55000136C)

- Jean-Marc Delizée aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De controle van IGO-trekkers door bpost" (55000143C)

- Maria Vindevoghel aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De controle door bpost op IGO-begunstigden" (55001165C)

01.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, chers collègues, nous avons déjà discuté de ce sujet important avec votre collègue Bacquelaine.

Depuis le 1^{er} juillet, les facteurs sont chargés de vérifier la présence effective sur notre territoire des bénéficiaires de la GRAPA (allocation de garantie de revenus aux personnes âgées). Pour bénéficier de cette allocation, une condition très stricte est posée: résider en Belgique. Désormais, il incombe aux facteurs de vérifier au moins une fois par an si cette condition est bien remplie.

Cette nouvelle mission est loin de recueillir l'unanimité, puisqu'elle a été dénoncée notamment par les syndicats. De même, mon groupe estime que le facteur ne doit pas devenir un instrument de la lutte contre la fraude sociale. Nous avons toujours été favorables à une extension de son rôle – il en fut souvent question sous la précédente législature –, mais c'est la nature de celui-ci qui importe. Par exemple, lorsqu'il s'agit d'aider des personnes âgées à faire leurs courses ou à se procurer des médicaments, c'est une expérience intéressante découlant d'enquêtes urbanistiques menées par les CPAS et qui offre un service positif à nos concitoyens. En revanche, nous refusons que

01.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Sinds 1 juli moeten de postbodes eenmaal per jaar controleren of de IGO-gerechtigden daadwerkelijk in het land verblijven. Die nieuwe opdracht is omstreden. Wij zijn van oordeel dat de postbodes niet tot een instrument in de strijd tegen sociale fraude mogen worden.

De postbodes mogen drie controles uitoefenen. Als er geen reactie volgt, kunnen er aan de gerechtigde sancties opgelegd worden indien hij zich niet binnen vijf dagen in het gemeentehuis aanmeldt.

In welk kader hebben de onderhandelingen tussen de pensioen-

le facteur devienne un contrôleur social, dont la fonction serait d'ordre punitif. Voilà la différence fondamentale.

Dorénavant, le facteur pourra effectuer jusqu'à trois contrôles, à la suite desquels le bénéficiaire écoperait d'une sanction s'il ne se présente pas dans les cinq jours à la maison communale.

Nous sommes bien conscients que le secteur postal est en pleine évolution et que toujours plus de colis sont distribués, tandis que le nombre des courriers papier ne cesse de diminuer. Nous en débattons continuellement en commission. Toujours est-il qu'il convient d'étendre le champ d'activité du facteur, mais sans pour autant lui conférer une fonction de contrôle dépourvue de tout rapport avec un service positif apporté à la société.

De plus, toutes les enquêtes de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) démontrent que sa mission est perçue très favorablement par nos concitoyens. Nous souhaitons donc que cela continue à être le cas.

Monsieur le ministre, j'en viens à mes questions.

Quel a été le cadre des négociations entre l'administration des Pensions et bpost? Une période-test et une évaluation ont-elles été prévues? Des formations ont-elles été réalisées en rapport avec ce nouveau rôle?

Enfin, les parlementaires de la commission peuvent-ils avoir accès au contrat-cadre conclu entre bpost et l'administration des Finances? Il nous paraît important d'examiner le libellé de cette nouvelle mission affectée aux facteurs.

01.02 Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, je pourrais me limiter à dire que je me joins au contenu de la question de mon collègue Gilles Vanden Burre. Mon développement et mes questions sont quasiment similaires.

Mardi dernier, nous avons eu un débat sur le même objet avec M. Bacquelaine. Nous sommes bien conscients que la loi de 2001 prévoit que le bénéficiaire de l'aide sociale a sa résidence principale en Belgique et ne peut s'absenter plus d'une trentaine de jours par an. La question est dès lors de savoir comment s'exerce le contrôle et qui exerce le contrôle.

Je me joins à l'intervention de mon collègue sur le rôle social du facteur qui, malheureusement, a diminué fortement ces dernières décennies. Sans doute faut-il trouver de nouvelles missions aux facteurs, aux agents des postes mais on peut se demander s'ils doivent intervenir dans une mission de contrôle. Finalement, qui dit des contrôles dit aussi des sanctions. Cela peut être considéré comme une politique répressive par les citoyens, avec peut-être toute une série de discussions sur la réalité. En effet, pour toutes sortes de raisons, la personne âgée peut ne pas répondre à l'appel. Et je renvoie à cet effet au compte rendu de la semaine dernière qui reprend les exemples que j'avais donnés - ne pas être chez soi, ne pas entendre l'appel, avoir une sonnette défectueuse, etc. Comment les agents pourront-ils distinguer les absences réelles d'autres raisons qui font que le bénéficiaire ne répond pas à l'appel?

administratie en bpost plaatsgevonden? Zal men die regeling evalueren?

Hebben de postbodes een opleiding gekregen om die nieuwe rol te kunnen vervullen?

Kunnen de parlementsleden het raamcontract krijgen teneinde de formulering van die opdracht te controleren?

01.02 Jean-Marc Delizée (PS): Vorige dinsdag hebben we hetzelfde debat gevoerd met de minister van Pensioenen. De wet van 2001 schrijft voor dat personen die een sociale uitkering genieten hun hoofdverblijfplaats in België moeten hebben en niet langer dan 30 dagen per jaar afwezig mogen zijn. Dat doet de vraag rijzen hoe en door wie dat gecontroleerd wordt.

Gezien de uitgeholde sociale rol van de postbodes moeten er nieuwe opdrachten voor hen gevonden worden, maar moeten zij werkelijk controles uitvoeren die tot sancties leiden? De burgers kunnen dit beschouwen als een repressief beleid. Er zijn immers tal van mogelijke redenen die kunnen verklaren waarom een oudere niet thuis geeft. Hoe zal de postbode kunnen uitmaken of de ouderen werkelijk afwezig zijn dan

Monsieur le ministre, qu'envisagez-vous pour redynamiser le rôle social du facteur auprès des personnes isolées? Lui faire exécuter des missions de contrôle liées à des sanctions ne me semble pas être la bonne voie à suivre.

J'avais aussi demandé à M. Bacquelaine si, préalablement à cette disposition, vous aviez sollicité l'avis de ce qu'on appelait avant la Commission de la protection de la vie privée et qui s'appelle aujourd'hui Autorité de protection des données? Le cas échéant, s'il y a un avis, pouvons-nous en disposer? Si cela n'a pas été fait, et puisqu'il y aura une évaluation du mécanisme, pouvez-vous solliciter ledit avis auprès de cette Autorité? Est-ce votre intention?

Concernant l'accord financier, nous n'avons pas eu de réponse de M. Bacquelaine. Vous êtes le ministre de tutelle. Cet accord financier a-t-il fait l'objet d'un appel. Peut-on connaître la nature du contrat et les montants concernés? Je présume que l'État versera à bpost certains montants pour les prestations. Est-il possible d'obtenir copie de ce contrat, de manière publique ou non?

wel om een andere reden niet opendoen?

Wat denkt u te ondernemen om de sociale rol van de postbodes ten aanzien van alleenstaanden opnieuw te versterken?

Ik heb minister Bacquelaine ook gevraagd of u het advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit heeft ingewonnen? Kunnen wij dat desgevallend krijgen? Zo niet, kunt u er dan om vragen?

U bent als voogdijminister bevoegd voor de financiële kant van het akkoord. De Staat zou bpost betalen voor die prestaties. Wat is de aard van het contract en over welke bedragen gaat het? Is het mogelijk ons een kopie van het contract te bezorgen?

01.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, wij willen ook dat de postbode vooral een sociale rol speelt en geen controlerende rol. De functie van postbode is nu al heel uitgebreid. Hij of zij moet al heel veel taken op zich nemen.

In ons land ontvangen ongeveer 110.000 65-plussers een inkomensgarantie. Het gaat om Belgen die met weinig bestaansmiddelen moeten rondkomen. Deze mensen zitten vaak in een preciaire situatie. Vorig jaar werden 65 mensen van de 110.000 gerechtigden van hun IGO-uitkering geschorst.

Mijnheer de minister, hoe zal dit verlopen in de praktijk? Zal de postbode genoeg tijd krijgen om aan de deur aan te bellen? Nu krijgt men 80 seconden om aan de deur te wachten. Als mensen te laat zijn om de deur open te doen, krijgen ze een brief in de bus. Dan gaan zij automatisch naar de tweede fase, de controle.

Hoeveel controles van IGO-uitkeringsgerechtigden zijn reeds uitgevoerd door de personeelsleden van bpost en in welke regio's? Is het de bedoeling dat postbodes meer en meer controlerende taken uitvoeren? Hoe zal dit evolueren van een meer sociale functie naar een controlerende functie?

Krijgen de postbodes een opleiding om zulke controles uit te voeren? Worden ze voor die extra taken ook extra vergoed?

Hoe staan de sociale partners tegenover deze nieuwe voorstellen die op tafel liggen?

01.04 Minister Philippe De Backer: Mijnheer de voorzitter, ik hoop dat mijn antwoorden het een en ander zullen verduidelijken want wat ik hier heb gehoord, strookt absoluut niet met de realiteit en de opdracht die bpost heeft gekregen. Ik heb het altijd een beetje lastig als op die manier aan politiek wordt gedaan. Ik zal proberen feitelijk

01.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Nous souhaitons également que le facteur joue surtout un rôle social plutôt qu'un rôle de contrôleur. Sur les quelque 110 000 personnes âgées de 65 ans et plus bénéficiant de la garantie de revenus – souvent des personnes en situation précaire – 65 ont été suspendues l'année dernière.

Comment les contrôles seront-ils organisés dans la pratique? Le facteur dispose-t-il de suffisamment de temps pour effectuer ces contrôles? Combien de contrôles ont-ils déjà été réalisés et dans quelles régions? Est-il prévu que les facteurs exercent de plus en plus de missions de contrôle? Sont-ils formés à cet effet et sont-ils davantage rémunérés? Quelle est la réaction des partenaires sociaux aux nouvelles propositions?

01.04 Minister Philippe De Backer: De IGO is geen pensioen maar een sociale uitkering, waaraan de verplichting gekoppeld is dat men zijn hoofdverblijfplaats

uit te leggen wat er eigenlijk aan de hand is.

Tout d'abord, il convient de rappeler que la GRAPA n'est pas une pension. C'est une allocation d'aide sociale. Comme vous l'avez dit, monsieur Vanden Burre, cette aide sociale implique l'obligation pour leurs bénéficiaires de résider sur le territoire belge, contrairement aux pensionnés qui peuvent circuler librement à l'étranger. Si cette obligation existe, il faut avoir le pouvoir de la contrôler. Nous sommes d'accord sur ce point – en tout cas, je l'espère.

Avant le 1^{er} juillet, le Service fédéral des Pensions (SFP) envoyait aux bénéficiaires de la GRAPA, déjà par bpost d'ailleurs, un certificat de résidence qui devait être renvoyé dans les 21 jours après avoir été complété par la commune. À défaut, le paiement de la GRAPA était suspendu.

Le SFP a indiqué que sur les plus de 30 000 certificats de résidence envoyés en 2016, presque 5 000 (16 %) ont donné lieu à une suspension de paiement de la GRAPA au motif que le renvoi du certificat n'avait pas eu lieu dans le délai de 21 jours. Tel était l'ancien système. Selon moi, il n'était ni confortable, ni correct. Il a en effet donné lieu à de nombreuses suspensions et procédures pour finalement modifier la décision qui n'était pas toujours justifiée. De nombreux problèmes ont été engendrés. Le SFP a donc souhaité modifier la procédure pour la rendre plus efficace et plus juste. C'est ce qui a été fait.

C'est ainsi que depuis le 1^{er} juillet de cette année, le bénéficiaire de la GRAPA ne doit plus se déplacer à la commune pour faire compléter son certificat de résidence. Je pense que c'est une bonne chose.

La remise du document est effectuée par le facteur à la résidence du bénéficiaire entre les mains du bénéficiaire lui-même, après présentation de sa carte d'identité valable. C'est comme un recommandé. Ni plus ni moins! Tel est le rôle du facteur. En cas d'absence du bénéficiaire, deux autres tentatives de remise du document de contrôle sont effectuées dans un délai de 21 jours à dater de la première tentative. Dans le cas où le bénéficiaire n'aurait eu, à aucun moment, l'occasion d'ouvrir la porte au facteur lors de ses trois tentatives, le certificat de résidence est déposé quelques jours plus tard dans la boîte aux lettres du bénéficiaire. Il lui revient alors, comme par le passé, de se présenter à l'administration communale pour faire compléter son certificat de résidence et le renvoyer au SFP.

La procédure est devenue plus efficiente, beaucoup moins difficile pour les personnes âgées. C'est donc un système qui, à mon avis, est plus juste qu'auparavant. Même si cette nouvelle procédure permet de procéder à un contrôle plus efficace de la résidence en Belgique, en aucun cas elle ne fait du facteur un contrôleur! bpost a particulièrement veillé à la neutralité du facteur et au respect de la vie privée dans son partenariat avec le SFP.

Le cadre négocié est très clair: bpost est un partenaire logistique neutre et le SFP demeure en tout état de cause l'organisme de contrôle. Le rôle attribué au facteur est finalement semblable à celui qu'il remplit lorsqu'il se présente pour remettre un pli recommandé. Selon moi, il s'agit là d'une manière de faire plus efficace grâce au facteur qui, comme je l'ai dit, s'est vu confier ni plus ni moins qu'un

in België heeft. Dat moet dus gecontroleerd worden.

Vóór 1 juli stuurde de Federale Pensioendienst de begunstigden een verblijfsbewijs toe dat door de gemeente moest worden ingevuld en vervolgens binnen 21 dagen moest worden teruggestuurd. Als dat niet gebeurde, werd de betaling opgeschort. Van de circa 30.000 verblijfsbewijzen die in 2016 werden verstuurd gaven er 5.000 aanleiding tot een opschorting. Dat oude systeem was noch klantvriendelijk, noch afgestemd op ouderen. De Pensioendienst heeft de procedure efficiënter en billijker willen maken.

Sinds 1 juli hoeft de begunstigde zich niet meer te verplaatsen: het verblijfsdocument wordt door de postbode overhandigd, nadat de begunstigde zijn identiteitskaart heeft laten zien. Wanneer de begunstigde niet thuis is, komt de postbode binnen 21 dagen nog twee keer langs. Wanneer de postbode drie keer voor een gesloten deur is komen te staan, wordt het bewijs in de brievenbus gedeponneerd en moet de begunstigde alsnog naar het gemeentehuis gaan.

Dankzij die nieuwe procedure kan er efficiënter gecontroleerd worden of de begunstigde zijn hoofdverblijfplaats in België heeft. De postbode wordt niet in de rol van controleur geduwd! Er is door bpost op toegezien dat de postbode neutraal blijft en dat de privacy gerespecteerd wordt.

bpost is een neutrale logistieke partner, en de FOD blijft de controlerende instantie.

rôle logistique.

Het is dan ook heel duidelijk dat de postbode binnen zijn rol blijft, maar het is natuurlijk belangrijk dat de controles achteraf wel gebeuren. Hiermee hebben wij een manier gevonden die alles uiteindelijk veel duidelijker en gemakkelijker maakt voor de klant, want in principe krijgt hij de brief nu aangeboden. Hij moet daarvoor tekenen en dan is het document in orde. Zo is het ook duidelijk voor de diensten.

Voor specifieke vragen over het contract richt u zich het best tot de Federale Pensioendienst. Hij heeft zijn taak uitbesteed en een contract gevraagd aan bpost. Dat is dus het juiste kanaal om dat contract te pakken te krijgen.

Le projet est suivi de près, au quotidien, par bpost et le SFP afin de s'assurer que la participation opérationnelle de bpost se passe au mieux. Des communications entre les deux entités ont lieu. Au-delà de ce monitoring constant, une évaluation plus formelle est prévue au début de 2020. Dans quelques mois, nous évaluerons le projet et verrons comment il fonctionne, quels sont ses avantages, ses inconvénients et les problèmes qui subsistent.

Le processus sera basé tant sur les observations de bpost que sur celles du SFP. Jusqu'ici, les résultats tendent à montrer que les facteurs ne rencontrent pas de problèmes majeurs et que les choses se passent sans souci dans la très grande majorité des cas. Les bénéficiaires apprécient très fortement l'avantage de ne plus avoir à se déplacer à la commune pour être en ordre administrativement. Cet élément fait partie des premières réactions que nous avons reçues; les bénéficiaires le trouvent très positif.

J'espère, avec ces clarifications et l'évaluation à laquelle nous procéderons au début de l'année prochaine, que ce projet pourra être poursuivi. Parlons de ce projet de manière moins véhémement mais plus constructive, dans le respect du rôle du facteur chez bpost.

01.05 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie.

J'ajouterai quelques éléments. Je n'ai pas de problème avec le fait de changer l'ancien système. Celui-ci n'était pas parfait et je reconnais que l'on peut optimiser les services administratifs à la population. C'est aussi important pour nous et ne pose pas de difficultés. Ce n'est pas une question d'immobilisme ou de volonté, présente ou pas, de changer, mais une question de définition du rôle du facteur. Vous avez répondu dans le même sens que votre collègue Bacquelaine, ça au moins c'est positif! Mais forcément, cela ne me convainc pas.

01.06 Jean-Marc Delizée (PS): Le contraire aurait été surprenant!

01.07 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Nous sommes d'accord!

Je reviens à la comparaison avec le recommandé. Le ministre Bacquelaine a dit la même chose que vous. Mais nous pensons

Cette méthode assure davantage de transparence et facilite le travail du client et des services. Pour des questions spécifiques sur le contrat, il est préférable de vous adresser au Service fédéral des Pensions.

Het project wordt van nabij opgevolgd om er zeker van te zijn dat de operationele medewerking van bpost optimaal verloopt. Naast die monitoring evalueren wij het project begin 2020. Dan bekijken we de voor- en nadelen en gaan we na welke problemen er nog zijn.

Tijdens dit proces wordt zowel met de opmerkingen van bpost als met die van de FPD rekening gehouden. Voorlopig blijkt uit de resultaten dat de postbodes geen grote problemen ondervinden en dat de begunstigden blij zijn dat ze zich niet langer hoeven te verplaatsen om in orde te zijn.

Ik hoop dat dit project, met deze verduidelijkingen en de evaluatie die volgend jaar gepland staat, verdergezet kan worden.

01.05 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Het oude systeem was niet perfect en de dienstverlening aan de bevolking kan verbeterd worden wat de administratie betreft. Het gaat hier niet over immobilisme of de wil om te veranderen, maar wel over de rol die de postbode moet vervullen.

01.07 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Volgens iemand die recent een controle mee-maakte, heeft de postbode een

différemment. À la suite du débat de la semaine dernière qui a reçu un peu d'écho dans la presse, j'ai reçu le témoignage d'une dame, par mail. Je n'ai pas vérifié, mais je peux vous l'envoyer si vous voulez. C'est le fond qui est important. Un de ses voisins a été contrôlé. Le facteur a pris une photo du courrier et de la carte d'identité au moment de la remise. Ce genre de contrôle va plus loin qu'un simple recommandé. Je sais qu'il faut donner sa carte d'identité quand on reçoit un recommandé, mais ici, il y a une prise de photo, et donc un *reporting* vers l'administration des Pensions, afin de vérifier qui est en ordre. Le facteur participe quand même à cette chaîne de contrôles. Cet élément nous pose problème.

Vous annoncez une évaluation en janvier 2020, c'est important. Je souhaite que nous puissions également évaluer les six premiers mois en commission sur base de données objectives.

Nous avons un problème avec le contrôle de facteur. Le rôle du facteur doit être sociétal mais, ici, ce n'est pas le cas.

01.08 Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, on sait que la GRAPA n'est pas une pension. On connaît l'obligation de résidence. Toute législation suppose un contrôle mais il faut savoir qui l'opère et comment.

L'ancien système peut être revu et amélioré sur certains points, mais pas dans la formule mise sur pied par le gouvernement en affaires courantes.

M. Bacquelaine nous dit que c'est comme un recommandé, mais ce n'est pas la réalité. On fait jouer à l'agent des postes un rôle dans un processus de sanction, qui amènera à des discussions car il y aura des couacs. Le public concerné est âgé, fragile, il y aura des contestations. En outre, vous réintroduisez le contrôle pour les personnes de plus de 80 ans. Sur le fond, nous avons des difficultés à considérer que le facteur devra endosser ce rôle.

J'ai posé des questions auxquelles vous n'avez pas répondu. Avez-vous sollicité l'avis préalable de l'Autorité de protection des données? Pourquoi le contrat est-il confidentiel? Le Parlement peut-il en avoir connaissance?

01.09 Philippe De Backer, ministre: Monsieur le président, je peux évidemment répondre en même temps aux deux questions.

Pour ma part, je trouve un peu bizarre le raisonnement selon lequel bpost participerait d'un mode de sanction au motif que cette entreprise relève de l'aile logistique. Or, quand l'ONSS envoie un courrier recommandé à une entreprise pour recueillir de l'argent, cette mission de distribution fait également partie du rôle de bpost.

Ensuite, le document est déposé en mains propres du bénéficiaire. Après trois essais, on recourt alors à l'ancienne procédure, en vertu de laquelle le courrier est inséré dans la boîte aux lettres, à la suite de quoi le bénéficiaire doit se rendre lui-même à la maison communale. Autrement dit, nous avons introduit quelques étapes préalables, afin de faciliter la vie de l'intéressé. Cela correspond donc bien à la fonction sociale du facteur. J'estime par conséquent qu'il s'agit d'un progrès et non d'un retour en arrière.

foto genomen van de post en de identiteitskaart. Dat gaat dus verder dan het afgeven van een aangetekende zending: er wordt gerapporteerd aan de Pensioendienst.

Het is belangrijk dat er in januari 2020 een evaluatie komt. Men zou in de commissie ook de eerste zes maanden op basis van objectieve gegevens moeten evalueren.

De inschakeling van de postboden in de controleketen is problematisch. De postboden moeten een maatschappelijke taak vervullen, maar dat is hier niet het geval.

01.08 Jean-Marc Delizée (PS): De IGO is geen pensioen. We kennen de verblijfsverplichting. Alle wetgeving vereist controle, maar men moet weten wie die controle uitvoert en hoe.

Het vroegere systeem kan worden herzien en verbeterd. In de door de regering bepleite formule krijgt de postbode echter een rol in een sanctieprocedure. Dit zal tot betwistingen aanleiding geven. Bovendien voert u opnieuw een controle in voor de 80-plussers.

Hebt u het voorafgaand advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit gevraagd? Waarom is de overeenkomst vertrouwelijk? Kan het Parlement er inzage in krijgen?

01.09 Minister Philippe De Backer: We hebben gewoon een aantal voorafgaande stappen ingebouwd om de zaken voor de betrokkenen te vereenvoudigen. Dat is een stap voorwaarts, niet achterwaarts.

Ik denk niet dat er een verzoek werd ingediend bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, aangezien het een overeenkomst betreft tussen twee instellingen die reeds geacht worden de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) na te leven.

De plus, je ne pense pas qu'une demande ait été introduite auprès de la Commission de la protection de la vie privée, puisqu'il est ici question d'un contrat conclu entre deux organismes et censé se montrer respectueux du RGPD. Il n'est pas nécessaire de solliciter l'avis de cette Commission chaque fois qu'un tel contrat est passé. En l'occurrence, les deux entités doivent se comporter dans les limites assignées par le RGPD. Si un problème est dénoncé par un client – parce qu'on lui aurait demandé sa carte d'identité, par exemple –, il lui est toujours loisible d'introduire un recours auprès de ladite Commission, conformément à la loi.

Enfin, c'est le SFP qui a demandé à bpost – comme il l'aurait fait auprès de n'importe quelle autre entreprise, publique ou privée – d'exécuter le contrat. Dès lors, il appartient à l'administration des Pensions de communiquer ces documents en toute transparence au Parlement, si ce dernier les sollicite.

Le **président**: Monsieur Vanden Burre, je répliquerai ensuite. Vous avez la parole, je vous en prie.

01.10 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, nous avons bien compris les deux points de vue.

Je souhaitais revenir sur la question du contrat. Votre collègue Bacquelaine m'a communiqué officiellement une copie du mail de la demande introduite auprès de l'administration. Si nous ne recevons pas le document, je compterai sur votre soutien pour que nous l'obtenions. Je comprends qu'il faille solliciter le SFP, mais il importe que nous recevions le contrat afin que nous puissions remplir notre mission de contrôle parlementaire.

01.11 Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, en principe, le Parlement a le dernier mot.

Nous divergeons fondamentalement quant à l'interprétation de ce dossier. Vous n'avez pas jugé utile de solliciter cet avis, en raison du RGPD.

Il n'empêche que si le facteur sonne chez M. X ou Mme Y, c'est parce qu'il dispose d'une liste de bénéficiaires de la GRAPA et qu'il doit poser des actes dans le cadre d'un processus qui est quand même un processus de contrôle. Cet élément pourrait justifier que l'on sollicite cet avis. Mais ce choix relève de votre responsabilité. Vous avez décidé de ne pas le demander, ce dont nous prenons acte.

Par ailleurs, j'espère que nous obtiendrons le contrat par le biais du SFP ou celui de bpost. Dans le cas contraire, nous ne manquerons pas de demander à ce qu'il nous soit communiqué.

01.12 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, ik heb er toch problemen mee, want de gewone mensen zien dat als een controle. Vroeger was de postman de man die het pensioen bij de mensen bracht. Nu is de postman de man die moet nagaan of iemand al dan niet recht heeft op een IGO.

Het gaat over een heel kleine groep mensen. Ik heb er heel veel

Het is aan de Federale Pensioendienst om zich transparant op te stellen ten aanzien van het Parlement.

01.10 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Als we het document niet ontvangen, reken ik op uw steun opdat we het alsnog te zien zullen krijgen. Ik begrijp dat er een beroep gedaan moet worden op de Federale Pensioendienst, maar het is belangrijk dat ons de overeenkomst wordt bezorgd zodat we onze opdracht van parlementaire controle kunnen vervullen.

01.11 Jean-Marc Delizée (PS): Onze interpretaties van dit dossier lopen fundamenteel uiteen. U achtte het niet nuttig om dat advies in te winnen.

Wanneer de postbode aanbelt bij mijnheer X. of mevrouw Y., dan komt dat doordat hij over een lijst van IGO-trekkers beschikt en bepaalde dingen moet doen in het kader van een controleproces. Dit zou een rechtvaardigingsgrond zijn voor het inwinnen van het advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Maar die keuze moet u maken.

01.12 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Si ces personnes percevaient une pension décente, il n'aurait pas fallu créer la GRAPA ni instaurer de contrôles. Le harcèlement dont ce petit groupe de personnes est victime me

problemen mee dat men die mensen lastigvalt. De vraag of alles wel in orde is, creëert heel veel stress bij die mensen. Men moet ervoor zorgen dat de mensen een deftig pensioen krijgen. Dan zouden die controles niet moeten gebeuren en zouden die mensen niet onderhevig zijn aan een systeem waarmee gecheckt wordt of zij al dan niet recht hebben op een IGO.

dérange.

01.13 Minister **Philippe De Backer**: Wij mogen dus sociale fraude toelaten. Waarvan akte.

01.13 **Philippe De Backer**, ministre: Nous pouvons par conséquent autoriser la fraude sociale?

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

02 **Vraag van Stefaan Van Hecke aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De sluiting van het PostPunt in Flora (Merelbeke)" (55000316C)**

02 **Question de Stefaan Van Hecke à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La fermeture du Point Poste de Flora (Merelbeke)" (55000316C)**

02.01 **Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, eind augustus werd het PostPunt in de Delhaize van Merelbeke-Flora gesloten. Voor veel inwoners betekent dit extra zorgen, zeker voor wie minder mobiel is. Zij zullen binnenkort immers veel meer moeite moeten doen om gebruik te kunnen maken van de diensten van bpost.

02.01 **Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): Le Point Poste de Merelbeke-Flora a été fermé à la fin du mois d'août. Cela gêne énormément d'habitants et plus singulièrement les personnes à mobilité réduite.

Ik heb het zesde beheerscontract 2016-2020 voor Diensten van Algemeen Economisch Belang van bpost bekeken. Daarin verbindt bpost zich ertoe om "zoveel mogelijk de continuïteit van de aanwezigheid van de postale service punten te garanderen". Er worden daartoe enkele maatregelen vastgesteld, zoals contracten van onbepaalde duur en bijzondere clausules om de gevolgen van stopzetting te beperken.

Pourquoi ce Point Poste a-t-il fermé et qui a pris cette décision? Le contrat conclu entre bpost et le Delhaize où le point de vente était installé prévoit-il, conformément aux prescriptions du sixième contrat de gestion, des mesures afin de garantir la continuité du service? L'entreprise postale a-t-elle honoré cette obligation d'une autre manière? A-t-elle l'intention d'ouvrir un nouveau Point Poste à proximité?

Mijnheer de minister, ik heb de volgende vragen.

Ten eerste, wat is de oorzaak van de sluiting van het PostPunt?

Ten tweede, wie heeft besloten het PostPunt te sluiten?

Ten derde, bevatte het contract tussen bpost en Delhaize maatregelen om de continuïteit te waarborgen, zoals voorgeschreven door het zesde beheerscontract? Werd in bijzondere clausules voorzien om de gevolgen van een stopzetting te beperken? Werden deze in dit concrete geval al dan niet nageleefd?

Ten vierde, hoe heeft bpost zijn algemene verbintenissen om de continuïteit te waarborgen, vormgegeven?

Tot slot, wil bpost, om de continuïteit te waarborgen, een nieuw PostPunt openen in de buurt van het vorige? Zo ja, waar? Zo nee, waarom niet?

02.02 Minister **Philippe De Backer**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Van Hecke, de sluiting van het PostPunt op 30 augustus kwam er op initiatief van de lokale handelaar.

02.02 **Philippe De Backer**, ministre: Le commerçant local a décidé de mettre un terme aux activités du Point Poste. Le contrat

De overeenkomst tussen de handelszaak en bpost dateert al van 2008. Het derde beheerscontract dat toen van kracht was, voorzag niet in een aantal van de maatregelen die u opsomde. De overeenkomst zelf bevatte dan ook geen dergelijke clausules.

In heel het retailnetwerk van bpost gebeurt er een permanente evaluatie om te proberen de dienstverlening en de nabijheid en continuïteit ervan zo maximaal mogelijk te garanderen. Daarvoor zijn er meer dan 1.300 postkantoren en PostPunten. Het beheerscontract bepaalt dat het netwerk ten minste 1.300 postale servicepunten moet bevatten. Daarbovenop komen een duizendtal afhaalpunten die beschikbaar zijn.

Wanneer het netwerk een aantal wijzigingen ondergaat, zoals in dit geval een stopzetting, wordt een analyse gemaakt van de manier waarop dit wordt opgevangen. Er wordt nagegaan of er nood is aan een nieuw punt en daarvoor worden de klantenbehoeften of het klantengedrag in de regio op dat moment bekeken. Er wordt ook nagegaan of het servicepunt door andere kan worden opgevangen. In dit geval was de conclusie dat de transacties die in het PostPunt plaatsvonden, konden worden opgevangen door andere postale servicepunten in de buurt en dat er dus geen nieuw PostPunt moest worden geopend.

De klantenbehoeften en de transacties worden permanent opgevolgd. U weet dat de postale markt in volle beweging is, met een verschuiving van brieven naar pakjes. Ook op dat vlak wordt er constant gemonitord en gekeken naar het klantengedrag.

Zodra wordt vastgesteld dat er een verschuivende nood of een nieuwe nood is, kunnen eventuele stappen worden gezet, maar in dit geval was de conclusie dat de sluiting kon worden opgevangen door andere beschikbare PostPunten in de buurt.

02.03 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, het probleem is waarschijnlijk dat de overeenkomst van 2008 dateert en dat het zesde beheerscontract, dat een aantal garanties opneemt, hier niet van toepassing is.

Toch moeten wij dat even breder bekijken. Wij kunnen niet te particulier worden, maar het gaat over een dichtbevolkte wijk.

Alles begon in de periode 2007-2008, toen heel wat postkantoren werden gesloten en er voor dichtbevolkte wijken in PostPunten werd voorzien. De dienstverlening werd alsoo gegarandeerd, maar als dit wegvalt, betekent het voor heel wat oudere personen zonder openbaar vervoer dat zij drie tot vier kilometer verder moeten gaan om van essentiële postdiensten te kunnen genieten. In die zin is dat een achteruitgang van de dienstverlening.

Het verbaast mij dat uit de analyse blijkt dat in dat PostPunt niet veel transacties gebeurden en dat het werk kon worden opgevangen door een servicepunt in de buurt. Dat lijkt mij een zeer bizarre conclusie. Ik weet niet of de cijfers en de analyse van bpost publiek kunnen worden gemaakt, maar ik zou ze alleszins graag zien.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

signé entre Delhaize et bpost remonte déjà à 2008 et ne comprend aucune clause ayant trait à la continuité du service.

Les notions de proximité et de continuité du service font l'objet d'une évaluation permanente dans l'ensemble du réseau de détail de bpost. Le contrat de gestion prévoit un minimum de 1 300 bureaux de poste et Points Poste. À cela s'ajoute un millier de points de retrait. Lorsqu'un Point Poste disparaît, les besoins de la clientèle et ses habitudes dans la région sont analysés. La nécessité de créer un nouveau point de service est déterminée sur la base des résultats de cette analyse. Dans le cas présent, celle-ci a conclu que d'autres points de service situés dans les environs peuvent compenser la fermeture de ce Point Poste. S'il apparaît que les besoins évoluent ou que d'autres émergent, bpost s'efforce de réagir de manière adéquate.

02.03 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Le problème est que le contrat date de 2008 et que le nouveau contrat de gestion ne s'applique pas en l'espèce. Je le déplore, car ce Point Poste desservait un quartier à forte densité de population. Pour les personnes âgées, un déplacement de 3 ou 4 kilomètres peut représenter un sérieux obstacle.

Je voudrais prendre connaissance de l'analyse réalisée par bpost, car il me paraît étrange que la société conclue qu'un point de services situé à proximité permettra d'effectuer les transactions désirées.

03 Question de David Clarinval à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La possibilité de contacter Proximus" (55000745C)

03 Vraag van David Clarinval aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De mogelijkheid om Proximus te contacteren" (55000745C)

03.01 **David Clarinval** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, même si cette question peut paraître quelque peu étonnante, j'ai été contacté par plusieurs concitoyens se demandant pourquoi il n'est pas possible de joindre l'opérateur Proximus par le biais d'un courrier électronique. Si une adresse mail est disponible pour les relations avec les investisseurs ou la presse, le consommateur, lui, ne bénéficie pas de cette possibilité.

Il peut se rendre vers un point de vente, rentrer en contact téléphonique après de longues procédures ou utiliser un système de messagerie instantanée, pour lequel il convient de s'armer de patience. Mais, à l'heure de la numérisation de la société, un client n'a plus la possibilité de s'adresser par le biais d'un simple e-mail à cette entreprise. Je trouve cette situation assez surréaliste.

Monsieur le ministre, quelles mesures concrètes pouvez-vous adopter pour souligner cette nécessité auprès de cette entreprise? Comment justifiez-vous cette stratégie de Proximus? Est-il possible d'imposer à Proximus la mise à disposition d'une adresse courriel de contact, visible et accessible aisément, permettant à tout un chacun d'envoyer un e-mail à cet opérateur?

03.02 **Philippe De Backer**, ministre: Monsieur le président, monsieur Clarinval, je voudrais d'abord exprimer qu'à titre personnel, je comprends très bien ce que vous êtes en train de dire. Je suis moi-même client de Proximus et je comprends. Mais c'est à titre de ministre que je dois répondre.

Nous avons contacté l'entreprise pour l'interroger sur ce sujet. Elle nous a expliqué que sur le site web proximus.be, en cliquant sur l'onglet "contact", on peut avoir accès à une fenêtre "envoyez un e-mail". Derrière cette fenêtre, le visiteur doit affiner sa demande et préciser l'objet de sa question afin que le système adresse sa demande au service adéquat.

Proximus ne met pas d'adresse e-mail générale à disposition. Les clients qui ne s'y retrouvent pas dans le menu sur le site de Proximus ne peuvent pas envoyer un mail à Proximus. Ils doivent alors se diriger vers le call center, où des employés peuvent les aider, ou un point de vente pour avoir un contact direct avec un employé de Proximus afin d'expliquer le problème.

Vous savez aussi très bien que Proximus est une société publique indépendante. Cela signifie que le ministre compétent n'est pas impliqué dans le management opérationnel de Proximus. Comme toute autre société du pays, Proximus choisit elle-même son degré de disponibilité pour ses clients.

03.03 **David Clarinval** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Je prends note du fait qu'à titre personnel, vous comprenez ma demande. Je sais aussi que l'entreprise est indépendante et que, ce

03.01 **David Clarinval** (MR): Heel wat particulieren vragen zich af waarom Proximus niet per e-mail bereikbaar is.

Wat zijn de redenen voor die strategie? Kan men het bedrijf ertoe verplichten een voor iedereen toegankelijk e-mailadres te vermelden?

03.02 **Minister Philippe De Backer**: Als klant van Proximus begrijp ik uw grieven, maar ik moet u als minister antwoorden. Het bedrijf legt uit dat de klant een scherm kan openklikken waarin de mogelijkheid wordt voorgesteld om een e-mail te sturen via het tabblad 'Contact'. De bezoeker moet zijn vraag verduidelijken en het onderwerp van zijn vraag preciseren, opdat de vraag door het systeem naar de juiste dienst wordt doorgestuurd.

Proximus is een autonoom bedrijf en bepaalt dus zelf de mate van klantgerichtheid.

03.03 **David Clarinval** (MR): Het is betreurenswaardig dat men Proximus niet gewoon per e-mail kan contacteren: de voorgestelde oplossing is niet functioneel en

faisant, elle assume son choix.

Il est déplorable – je tiens à le souligner – qu'un citoyen lambda ne puisse pas envoyer un e-mail classique. De plus, la solution préconisée n'est pas du tout fonctionnelle, ce qui pose de réelles difficultés de communication pour toute une série de personnes qui doivent entrer en relation avec l'opérateur numérique.

On est quand même au 21^e siècle. On se retrouve face à une situation surréaliste puisqu'il n'est pas possible d'envoyer un e-mail à une entreprise qui est considérée comme le leader national en matière de communication. C'est assez stupéfiant. Mais je sais que vous n'y pouvez rien. Quoi qu'il en soit, j'espère que, d'une manière ou d'une autre, Proximus acceptera de corriger cet état de fait prochainement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 55000707C de Mme Kattrin Jadin est transformée en question écrite.

04 Samengevoegde vragen van

- **Wouter De Vriendt** aan **Philippe De Backer** (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De bedreigde vaarroutes van en naar de haven van Oostende" (55000753C)

- **Kurt Ravyts** aan **Philippe De Backer** (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Het vrijwaren van de scheepvaartroute tussen Oostende en het Verenigd Koninkrijk" (55000762C)

04 Questions jointes de

- **Wouter De Vriendt** à **Philippe De Backer** (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La menace pesant sur les routes maritimes en provenance et en direction du port d'Ostende" (55000753C)

- **Kurt Ravyts** à **Philippe De Backer** (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La préservation de la route maritime entre Ostende et le Royaume-Uni" (55000762C)

De heer De Vriendt heeft zich laten verontschuldigen.

04.01 Kurt Ravyts (VB): Mijnheer de minister, mijn vraag heeft betrekking op de mobiliteit op de Noordzee. In juni 2019 gunde de Franse overheid na een tender- en biedprocedure de concessie van een nieuw windpark 10 km boven Duinkerke, waardoor het grenst aan het park waarvoor u in het marien ruimtelijk plan ruimte hebt toegewezen.

Er is echter een probleem. Het havenbestuur van Oostende luidde begin juli de alarmbel, omdat het geplande windmolenpark de bereikbaarheid van de haven van Oostende voor eventuele ferry's van en naar het Verenigd Koninkrijk in het gedrang brengt. Het windmolenpark zou immers pal in de vaargeulen komen te liggen die de haven van Oostende verbinden met Dover en Ramsgate in het Verenigd Koninkrijk. Het zou zelfs de klassieke vaarroutes van heel wat andere schepen kunnen belemmeren.

Men zegt mij dat men u eigenlijk al in 2018 omtrent de locatie van het Franse windpark contacteerde. Op mijn schriftelijke vraag over het onderwerp die ik tijdens de zomermaanden indiende, antwoordde u dat de Franse overheid ons land in april van dit jaar een schrijven stuurde met de vraag om advies van ons land over de door de Fransen opgestelde *stratégie de façade maritime*, die ook de plannen voor het windpark bevat. Eind augustus vond er dan een overleg met

bemoeilijkt de communicatie. Ik hoop dat Proximus dit snel zal rechtekken.

04.01 Kurt Ravyts (VB): En juin 2019, après une procédure d'appel d'offres, les pouvoirs publics français ont octroyé la concession d'un nouveau parc à éoliennes, dix kilomètres au-dessus de Dunkerque. Le parc à éoliennes planifié met en péril l'accessibilité du port d'Ostende pour les éventuels ferries en provenance et à destination du Royaume-Uni. Le ministre tente de trouver une solution en concertation avec les Français. Une nouvelle concertation était prévue pour le 15 octobre.

Quelle position les représentants du ministre ont-ils adoptée? À quelle solution éventuelle travaille-t-on actuellement?

alle betrokken administraties in Parijs plaats.

U kiest voor dialoog, want er is ook de dreiging met juridische procedures vanuit het havenbestuur. Momenteel is er een technische werkgroep aan de slag en u probeert samen met de Fransen een oplossing te vinden.

Het Zeerechtverdrag van de Verenigde Naties, dat in ieder geval een recht van onschuldige doorvaart garandeert, bevat ook een reeks andere bepalingen die zullen meespelen om uit te maken of de inplanting van het windmolenpark op die locatie in overeenstemming is met de internationaalrechtelijke bepalingen.

Voor 15 oktober was er nieuw overleg gepland. Welke standpunten namen uw vertegenwoordigers bij die gelegenheid in en welke oplossing is er mogelijk al in de maak?

04.02 Minister **Philippe De Backer**: Mijnheer Ravyts, de problematiek van de offshorezone is natuurlijk niet nieuw. De zone werd in de periode 2005-2016 aangeduid door Frankrijk. De procedures lagen een tijdje stil maar een aantal maanden geleden werd de concessie dan toch toegekend.

Mijn voorganger Bart Tommelein en ikzelf hebben het dossier op de voet gevolgd, omdat we natuurlijk wel voorzagen dat er misschien problemen zouden rijzen. We wisten toen echter nog niet waar het windmolenpark zou worden ingeplant. Ook onder de vorige regering hielden wij hierover al contact met de Franse bevoegde ministers. We hadden formeel en informeel contact om te laten weten dat we hier enkele bedenkingen bij hadden en om na te gaan op welke manier we aan elkaars wensen tegemoet konden komen. Dus de contacten lopen al een paar jaar.

Pas sinds de toekenning van de concessie enkele maanden geleden is een en ander in een stroomversnelling gekomen. In Frankrijk werkt het systeem ook anders dan bij ons. Alles in verband met inplanting en milieuvergunningen begint in Frankrijk nu pas te lopen en gelijk daarmee starten de procedures op waarbij buurlanden advies kunnen verlenen over bepaalde aspecten van het windmolenpark, wat wij ook, zodra het kon, deden.

Eind augustus pleegden wij in Parijs overleg over de vrijwaring van de scheepvaartroutes tussen Oostende en het Verenigd Koninkrijk, wat uitgebreid werd besproken met de technische experts en vertegenwoordigers van de verschillende bevoegde ministers. Er werd toen afgesproken – dit is eigenlijk wel hoopvol – dat zou worden nagegaan hoe een vlot en veilig scheepvaartverkeer vanuit Oostende naar het Verenigd Koninkrijk in de toekomst gegarandeerd kan worden. Een technische werkgroep van Belgische en Franse experts van de maritieme administraties, de eigenaar en de bouwer van het windmolenpark in kwestie en de haven van Oostende buigt zich daarover.

Dat alles verliep via officiële weg, maar ondertussen zaten wij uiteraard niet stil. Wij hebben nog verschillende diplomatieke en politieke stappen gezet, die erin bestaan om, ver weg van de schijnwerpers en polemiek, te proberen vertrouwen te wekken en een oplossing te vinden. Op verschillende niveaus ondernamen wij de

04.02 **Philippe De Backer**, ministre: Mon prédécesseur et moi-même avons suivi de près le dossier de la zone offshore, car nous nous doutions bien que des problèmes pouvaient se poser. Les contacts avec les ministres français compétents sont en cours depuis quelques années.

Ce n'est que depuis l'octroi de la concession que le dossier a connu une accélération et que la procédure d'avis a été lancée. Il a été convenu lors d'une concertation organisée à Paris en août dernier que l'on examinerait la question de savoir comment garantir dans le futur une navigation sûre et aisée vers le Royaume-Uni au départ d'Ostende. Un groupe de travail technique réunissant les différentes parties se pencherait sur la question.

Nous avons encore entrepris différentes démarches diplomatiques et politiques. Celles-ci devaient déboucher en définitive sur une solution permettant de garantir le maintien d'une ou de plusieurs routes maritimes. La Convention des Nations Unies sur le droit de la mer joue également un rôle, et plus spécifiquement le droit de passage inoffensif, lequel peut certainement être revêtu d'un caractère contraignant à l'échelon international.

Après la dernière concertation

afgelopen maanden demarches. Uiteindelijk moet dat alles, inclusief de besprekingen van 15 oktober, uitmonden in een oplossing waarbij een of meerdere scheepvaartroutes gewaarborgd blijven; daar moet de focus op liggen.

Ook het VN-Zeerechtverdrag speelt een rol, meer specifiek het recht van onschuldige doorvaart, wat zeker internationaal afdwingbaar gemaakt kan worden.

De huidige stand van zaken, na het overleg van 15 oktober, is dat jammer genoeg niet de verhoopte oplossing werd gevonden die wij zochten. Wij hadden op meer flexibiliteit aan Franse zijde gehoopt. Wij hebben ingezien dat verder politiek overleg, misschien op een hoger niveau, nodig is om tot een oplossing te komen, en dat er best en juridisch dossier wordt voorbereid als een soort van stok achter de deur, voor het geval het overleg niet slaagt. Als onze Belgische belangen niet gevrijwaard worden, valt een procedure zeker te overwegen.

Voorlopig wil ik in de volgende dagen nog alle kansen geven aan het diplomatiek overleg, om te proberen met ons buurland een overeenkomst te bereiken. Ik denk dat Frankrijk, geconfronteerd met de huidige situatie, misschien toch wel tot andere gedachten te brengen valt. Als dat niet lukt, dan zal een hardere manier van procederen uitkomst moeten bieden om onze Belgische rechten te vrijwaren.

04.03 Kurt Ravyts (VB): Mijnheer de minister, ik merk dat u in nauw overleg werkt met de haven van Oostende, wat mij vanuit politiek oogpunt niet verwondert. Het is een *work in progress*. Ik vind het jammer dat u niet met beter of concreter nieuws voor de dag komt na het overleg van 15 oktober, waardoor u een eventuele juridische procedure niet helemaal uitsluit. Ik zal daarop zeker nog terugkomen.

menée en octobre, il est toutefois apparu que la concertation politique devra se poursuivre, peut-être à un niveau supérieur, pour parvenir à une solution et qu'il est préférable de préparer un dossier juridique en guise de moyen de pression. Une procédure est certainement à envisager si les intérêts belges n'étaient pas préservés. Je souhaite toutefois encore laisser provisoirement toutes ses chances d'aboutir à la concertation diplomatique dans les jours qui viennent.

04.03 Kurt Ravyts (VB): Il est regrettable que le ministre n'ait pas d'informations plus positives ou plus concrètes à annoncer après la concertation et que, de ce fait, il n'exclue pas totalement une possible procédure judiciaire.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

05 Question de Gilles Vanden Burre à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La nouvelle interface Pickx de Proximus sur le paysage audiovisuel belge" (55000868C)

05 Vraag van Gilles Vanden Burre aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Pickx, de nieuwe interface van Proximus in het Belgische audiovisuele landschap" (55000868C)

05.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre il y a eu quelques sorties dans la presse de responsables audiovisuels concernant la nouvelle plate-forme Pickx de Proximus. Selon certains, Proximus aurait un comportement dangereux pour le milieu audiovisuel belge.

Dans *Le Soir*, le patron de RTL affirmait que Proximus aurait, je cite: "La même stratégie que les grands joueurs internationaux au détriment des acteurs locaux." L'entreprise ferait chaque jour "des choses illégales qui violent la propriété intellectuelle des chaînes belges." L'entreprise favoriserait les distributeurs internationaux par rapport aux distributeurs locaux.

Cette plate-forme Pickx a été lancée en juin par Proximus et propose

05.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Volgens de baas van RTL bevoordeelt Proximus, met zijn platform Pickx, internationale distributeurs ten koste van lokale distributeurs, en schendt het zo de intellectuele-eigendomsrechten van de Belgische zenders.

Sinds juni brengt dit platform via zijn Android-decoder alle content in één systeem samen, rekening houdend met het consumptiegedrag van de gebruikers. De

un nouveau décodeur intégrant le système d'exploitation Android. Elle vise à rassembler l'ensemble des contenus au sein d'un seul système, en regroupant les contenus par genre et en prenant en compte les comportements de consommation des utilisateurs. L'interface est disponible tant sur télévision que via smartphone, PC ou tablette. Bref, on pourrait appeler cela une sorte de Netflix à la belge.

Cette plate-forme porterait atteinte à l'intégrité des chaînes et favoriserait la consommation en différé, à la carte, et menacerait donc certains revenus publicitaires.

Au lancement de la plate-forme, les patrons des quatre plus grands diffuseurs du pays – RTL, RTBF, VRT et DPG Media (VTM) – dénonçaient "le projet abusif et déloyal de Proximus effectué en l'absence totale d'accord et d'autorisation de ses premiers fournisseurs de contenus."

En réponse, Proximus a mis en place une charte éthique Pickx afin de clarifier les ambitions de l'entreprise.

Monsieur le ministre, existe-t-il des risques réels que la nouvelle interface de Proximus porte atteinte aux paysages audiovisuels francophone et néerlandophone? Qu'en est-il en termes d'intégrité des chaînes et de revenus publicitaires? Un dialogue constructif avec les acteurs du secteur a-t-il été mis en place? Quel est le contenu de la charte éthique précitée? Est-elle contraignante pour Proximus? Proximus s'engage-t-il à négocier les autorisations nécessaires avec chaque radio-diffuseur sur base individuelle dans la mise en place de cette plate-forme?

05.02 Philippe De Backer, ministre: Monsieur le président, chers collègues, vous savez que depuis 2005, Proximus propose au public belge une offre audiovisuelle de qualité complète et variée. Ce faisant, Proximus est un partenaire important du secteur audiovisuel belge.

Vous savez aussi que ce secteur a beaucoup changé. On a connu l'introduction de Netflix, d'Amazon, bientôt Disney, Apple. Beaucoup d'autres vont suivre. On est donc dans un monde global où le consommateur belge utilise les possibilités qui lui sont offertes.

C'est dans ce contexte que Proximus, au travers de son interface modernisée Pickx, souhaite proposer aux Belges une alternative crédible à ces plates-formes globales, en offrant aussi une expérience à la hauteur des attentes du public. C'est important car sans public, cela n'a pas de sens. Il faut donc aussi avoir une expérience, une programmation qui séduit le public. Je pense que l'offre de Proximus n'est pas une menace dans le paysage audiovisuel belge mais c'est peut-être, au contraire, son meilleur allié.

Dans la charte que vous avez mentionnée, on retrouve la volonté et l'engagement de Proximus d'offrir une visibilité permanente du contenu local belge. Par ailleurs, cette charte confirme la visibilité réservée au contenu belge. Selon moi, la plate-forme Pickx peut se distinguer vis-à-vis des autres plates-formes qui n'offrent pas vraiment de contenu belge. Elles n'ont d'ailleurs pas pris cet engagement et ont simplement lancé leur offre sans concertation avec quiconque.

interface kan gebruikt worden op televisie, smartphone, pc of tablet.

Dat zou afbreuk doen aan het Belgische audiovisuele landschap: door het uitgesteld kijken en luisteren, à la carte, te vergemakkelijken, dalen de reclame-inkomsten.

Bij de lancering van het platform spraken de bazen van RTL, RTBF, VRT en DPG Media (VTM) hun afkeur uit over dit deloyale project, dat gerealiseerd werd zonder het akkoord of de goedkeuring van de contentproviders. Proximus heeft daarop geantwoord met een ethisch charter voor Pickx, waarin de doelstellingen worden toegelicht.

Bestaat het risico dat Pickx schade berokkent aan het audiovisuele landschap? Hoe zit het met de integriteit van de zenders en de reclame-inkomsten? Wordt er gepraat met de sector? Wat is de inhoud van het charter? Is Proximus daardoor gebonden? Verbindt Proximus zich ertoe om met elke omroep afzonderlijk over de goedkeuring te onderhandelen?

05.02 Minister Philippe De Backer: Sinds 2005 biedt Proximus een audiovisueel totaalpakket aan. Zodoende is de onderneming een belangrijke partner van de Belgische audiovisuele sector. Die sector is sterk veranderd sinds de opkomst van Netflix, Amazon en binnenkort ook andere spelers, en door het feit dat de Belgen ook gebruikmaken van het internationale aanbod in deze geglobaliseerde wereld.

In die context biedt Proximus een alternatief voor de wereldwijde platformen, door zich ertoe te verbinden om een permanente zichtbaarheid te geven aan Belgische content. Het charter en de door Proximus geopende dialoog illustreren de sterke band tussen de Belgische audiovisuele sector en Proximus.

Het is ook belangrijk om niet nog

La Belgique n'est pas le plus grand pays dans leur vision globale.

Ici, la charte et le dialogue ouvert par Proximus démontrent l'existence d'un lien fort entre le secteur audiovisuel belge et Proximus.

Selon moi, il est aussi important de ne pas introduire de réglementation supplémentaire qui serait contraignante pour Proximus alors qu'elle lutte contre des acteurs globaux qui ne devraient peut-être pas respecter cette règle. Je pense qu'il faut mettre Proximus et la plateforme Pickx sur un pied d'égalité avec les autres plates-formes et ne pas les défavoriser à l'égard de leurs concurrents. C'est un élément-clé.

Ce contexte global très concurrentiel donne la possibilité à Proximus de se positionner dans ce paysage audiovisuel et cela me semble être une bonne chose.

05.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

L'enjeu se situe au niveau de l'ensemble des diffuseurs belges. La mise en place d'une plate-forme est effectivement une nécessité. Cela se fait de plus en plus. Vous avez cité Netflix, Amazon, Apple, etc. Il faudra surtout veiller à une bonne collaboration avec l'ensemble des acteurs belges de l'audiovisuel. Il y a de la place pour des opportunités, mais il faut faire en sorte que chacun respecte l'espace des autres. Nous resterons évidemment attentifs à ce dossier.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

06 Samengevoegde vragen van

- **Melissa Depraetere** aan **Philippe De Backer** (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De analoge switch off van Telenet" (55000905C)
- **Erik Gilissen** aan **Philippe De Backer** (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De stopzetting van analoge TV door Telenet" (55000945C)
- **Maria Vindevoghel** aan **Philippe De Backer** (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De stopzetting van het analoge signaal door Telenet" (55001166C)

06 Questions jointes de

- **Melissa Depraetere** à **Philippe De Backer** (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La fin de la télévision analogique chez Telenet" (55000905C)
- **Erik Gilissen** à **Philippe De Backer** (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'arrêt de la TV analogique chez Telenet" (55000945C)
- **Maria Vindevoghel** à **Philippe De Backer** (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'arrêt du signal analogique chez Telenet" (55001166C)

De **voorzitter**: Mevrouw Depraetere is niet aanwezig.

06.01 Erik Gilissen (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, Telenet maakte bekend dat het in de loop van 2020 het analoge radio- en televisiesignaal zal beginnen stop te zetten. Het analoge radiosignaal via de kabel zal al vanaf februari 2020 worden uitgefaseerd. Het uitfasen van het analoge televisiesignaal is voorzien tegen het einde van 2020.

meer te reguleren, want men moet een level playing field creëren voor Proximus en Pickx ten overstaan van de wereldspelers, en men mag ze niet benadelen ten opzichte van hun concurrenten.

Proximus kan zich zo positioneren in het audiovisuele landschap en dat is positief.

05.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Het probleem belangt alle Belgische verdelers aan.

Dit platform is noodzakelijk om het op te kunnen nemen tegen Netflix, Amazon, enz. Men zal moeten zorgen voor een goede samenwerking met alle Belgische audiovisuele actoren opdat iedereen elkaars speelveld zou respecteren. We zullen dat dossier aandachtig blijven opvolgen.

06.01 Erik Gilissen (VB): Telenet a annoncé qu'il mettrait fin à son signal analogique radio et télévision dans le courant de l'année 2020. Les nombreux utilisateurs devront acheter de nouveaux

Bijna vijftien jaar na de introductie van de digitale televisie kijkt echter nog steeds 9 % uitsluitend via het analoge signaal, wat op ongeveer 180.000 huishoudens zou neerkomen. Naar schatting kijken nog eens evenveel mensen naar analoge televisie op een tweede of een derde toestel in hun huis. Die kijkers worden nu dus verplicht naar de digitale televisie over te schakelen.

Alhoewel het stopzetten van de analoge FM-kabelradio slechts een beperkte bandbreedtebesparing van twintig megahertz oplevert, zal het analoge radiosignaal zelfs als eerste worden stopgezet. Nochtans is het analoge radiosignaal zelfs nog meer in gebruik dan het analoge tv-signaal.

Het analoge signaal zal door een zogenaamd compact digitaal signaal worden vervangen dat ongecodeerd zal zijn. Heel wat kijkers en luisteraars die van analoge signalen gebruikmaken, beschikken echter niet over een ontvanger die digitale signalen kan verwerken. Zij worden nu dus verplicht een nieuwe tv of radio aan te schaffen of een extra toestel te plaatsen om de digitale signalen om te zetten naar de analoge signalen die hun toestellen wel kunnen ontvangen.

De huur van een digibox of een gelijkaardig toestel betekent extra kosten die vooral voor gezinnen met financieel weinig ademruimte een extra hindernis zal vormen. Dat zijn natuurlijk net de gezinnen die omwille van die extra kosten nu nog steeds analoog kijken en luisteren.

Mijnheer de minister, daarom heb ik de hiernavolgende vragen.

Welke maatregelen worden door Telenet genomen om de zwakkere consumenten te beschermen?

Zullen de huidige tarieven behouden blijven voor gebruikers die noodgedwongen van het analoge naar het digitale signaal moeten overstappen?

Is er een mogelijkheid om de omvormers, zoals digiboxen en digicorders, kosteloos aan te bieden aan mensen met radio- of tv-toestellen die geen digitale signalen kunnen ontvangen?

Zijn er eventueel nog andere mogelijkheden voor mensen die van het nieuwe compact signaal geen gebruik kunnen maken?

Is het stopzetten van analoge signalen en de beperkte bandbreedte die daardoor vrijkomt, werkelijk nodig, mede gezien de nakende uitrol van het 5G-netwerk waardoor bijkomende digitale capaciteit zal ontstaan? Het analoge radiosignaal dat nog het meest in gebruik is, heeft slechts weinig bandbreedte nodig en wordt desondanks als eerste uitgefaseerd.

06.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de stopzetting van de analoge televisiesignalen zal voor heel wat klanten problemen opleveren. Het gaat niet echt over een kleine groep, het gaat om 180.000 Telenetklanten en in totaal over 360.000 mensen, die er eventueel gebruik van maken via een tweede of een derde toestel. Dit betekent dat het om een vrij grote groep gaat. Waarschijnlijk gaat het vooral om oudere mensen die het reeds niet echt gemakkelijk hebben.

appareils ou un récepteur capable de convertir les nouveaux signaux en signaux analogiques. Parmi les téléspectateurs et auditeurs analogiques, nombreux sont ceux dont les moyens financiers sont limités.

Quelles mesures Telenet prend-il pour protéger les consommateurs les plus démunis? Les téléspectateurs et auditeurs analogiques pourront-ils conserver les mêmes tarifs? Recevront-ils une digibox ou un digicorder gratuit? Est-il vraiment nécessaire de mettre fin aux signaux analogiques? Si je ne m'abuse, le déploiement du réseau 5G permet déjà aux opérateurs d'acquérir plus de capacité numérique.

06.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'arrêt du signal de la télévision analogique affectera 180 000 clients Telenet et 360 000 personnes en tout.

Comment les clients de la télévision analogique, principalement

Hoe zal Telenet de analoge klanten, vooral diegenen die geen internetdata verbruiken, vergoeden voor dit ongemak?

Zal Telenet in een gratis service aan huis door technici voorzien voor de getroffen klanten, indien zij dit wensen?

Volgens de VN is de toegang tot internet een mensenrecht. Iedereen zou dus toegang moeten hebben tot de openbare omroep, zowel radio als televisie.

Gaat de Waalse kabeloperator VOO Telenet volgen in het afsluiten van analoge klanten?

06.03 Minister **Philippe De Backer**: Mijnheer de voorzitter, Telenet zal de klanten persoonlijk op de hoogte brengen – dat lijkt mij ook logisch – wanneer het analoge signaal wordt afgeschakeld.

Uit onderzoek van Telenet blijkt dat 75 % van de televisietoestellen compatibel is met het compacte signaal. Wie niet beschikt over een compatibel toestel, heeft eigenlijk slechts twee keuzes, ofwel een nieuw toestel kopen ofwel een digicorder of digibox in huis halen. Wie de switch maakt van analoge klant naar digitale klant, kan korting krijgen bij Telenet, ofwel krijgt men het één jaar gratis ofwel krijgt men korting op een digibox of digicorder.

Aan de consumenten die naar de radio luisteren via de analoge kabel worden verschillende mogelijkheden aangeboden. Men kan overschakelen naar digibox of digicorder. Men kan bij Telenet een gratis FM-antenne aanvragen, die wordt gratis bezorgd met de post. Men kan een DAB+-radio toestel aanschaffen, daarmee kan men ongeveer 30 DAB+-radiozenders beluisteren. Men kan een *smart speaker* kopen, waarmee men via internet radio kan beluisteren. Er zijn dus wel wat opties om die switch goed te verwerken.

Ook belangrijk is dat het compacte signaal nog minstens vijf jaar beschikbaar zal blijven.

Door die switch komt er effectief bandbreedte vrij, maar die zal ingevuld worden met nieuwe toepassingen van Telenet.

06.04 **Erik Gilissen** (VB): Mijnheer de minister, dank u voor uw antwoord.

Wij betreuren het uiteraard dat net de zwakkere consumenten weer getroffen worden. Zij worden opnieuw op kosten gejaagd omdat zij een nieuw tv- of radio toestel moeten kopen of een digicorder moeten huren. Kosten die voor velen niet haalbaar zijn. Hierdoor worden net deze mensen nogmaals in sociaal isolement geduwd. Zij blijven verdoken voor allerlei informatie. Nieuwsberichten bijvoorbeeld kunnen zij niet meer beluisteren of bekijken.

ceux qui ne consomment aucune data, seront-ils indemnisés par Telenet pour le désagrément subi? L'entreprise enverra-t-elle gratuitement des techniciens chez les clients concernés? Quid du droit universel à l'accès à la radio et à la télévision? Le câblo-opérateur wallon VOO va-t-il emboîter le pas à Telenet et mettre un terme au signal de la télévision analogique?

06.03 **Philippe De Backer**, ministre: Tous les clients de Telenet seront informés de l'arrêt du signal analogique. Il ressort d'une enquête réalisée par l'entreprise que 75 % des téléviseurs sont compatibles avec le signal compact. Les clients qui ne possèdent pas d'appareil compatible devront effectivement en acheter un nouveau ou se procurer un digicorder ou une digibox. Telenet accordera une remise aux clients qui passent de l'analogique au numérique.

Les consommateurs qui écoutent la radio par signal analogique peuvent acheter une digibox ou un digocorder. Ils peuvent également demander gratuitement une antenne FM qui leur sera envoyée par la poste. Ils ont aussi la possibilité d'acheter une radio DAB+ ou un haut-parleur connecté qui permet d'écouter la radio via l'Internet. De plus, il importe de souligner que le signal compact restera encore disponible au moins cinq ans.

La transition libérera de la bande passante qui sera occupée par de nouvelles applications de Telenet.

06.04 **Erik Gilissen** (VB): Nous déplorons que les consommateurs les plus vulnérables doivent supporter des coûts supplémentaires. Certains d'entre eux n'en auront pas la possibilité. Ce passage au signal numérique pourrait même favoriser l'isolement social de certaines personnes. Regarder les actualités devrait constituer un

Wij zijn dan ook vragende partij voor een overleg met Telenet om te bekijken of er niets extra gedaan kan worden voor deze mensen, opdat de omschakeling gemakkelijker verloopt, of om een praktisch en financieel alternatief te vinden.

Nieuwsberichten zijn een basisrecht. Mensen hebben daar recht op.

06.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Zoals gezegd, dit is een basisrecht, mijnheer de minister. U gaf hier een heel technische uitleg. Vele oudere mensen, en ik denk dan spontaan aan mijn schoonmoeder, begrijpen daar niets van. Zij weten niet wat dat allemaal betekent. Voor heel veel mensen is dit heel moeilijk, en die zullen effectief afgesloten worden van informatie.

U zegt dat u korting wil geven, maar u zegt niet welke korting.

06.06 Minister Philippe De Backer: Mevrouw Vindevoghel, Telenet is een privébedrijf. Over de commerciële strategie van dat bedrijf heeft een minister niets te zeggen. Ik geef geen korting. Telenet heeft die aangeboden aan mensen die de switch maken, ik niet.

06.07 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, het gaat hier wel om een basisrecht. Een basisrecht geldt voor ieder mens. Iedereen heeft recht op toegang tot radio en tv. Dat is een basisrecht. Wij willen dat dit recht behouden blijft.

Ik wil ook weten wat het milieueffect is van al die televisietoestellen die weggedaan moeten worden omdat zij niet meer gebruikt kunnen worden.

U hebt niet geantwoord op mijn vraag of de Waals kabeloperator VOO in dezelfde richting denkt of niet?

06.08 Minister Philippe De Backer: Ik heb daar geen weet van. VOO is tot nader order een aparte entiteit waar ik als minister niets over te zeggen heb. (...)

06.09 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Dat heb ik niet verstaan, mijnheer de minister.

06.10 Minister Philippe De Backer: VOO is een privébedrijf. U kent ongetwijfeld de perikelen die VOO de jongste weken doormaakte. Bij nader order is VOO nog altijd in handen van bepaalde aandeelhouders. Het is een privé-entiteit waar ik niets over te zeggen heb. Ik kan dus niet antwoorden op uw vraag. Ik heb als minister geen zeggenschap over wat dat bedrijf zal doen.

06.11 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Oké. Dank u, mijnheer de minister.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

droit de base pour chacun. Nous sommes dès lors favorables au lancement d'une concertation avec Telenet concernant cette modification de l'offre, en vue de demander à l'entreprise un effort supplémentaire pour les consommateurs vulnérables.

06.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'accès aux médias est un droit de base. De nombreuses personnes âgées ne comprennent pas cette modification technique et seront dès lors isolées sur ce plan. Le ministre a évoqué une réduction tarifaire, sans toutefois en préciser le montant.

06.06 Philippe De Backer, ministre: Un ministre ne peut s'immiscer dans la stratégie commerciale d'une entreprise privée telle que Telenet.

06.07 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Il s'agit d'un droit fondamental, et il appartient à l'État de le garantir. Je voudrais également connaître l'incidence de tous ces appareils inutilisables sur l'environnement. Le ministre n'a pas répondu à la question de savoir si VOO développait des projets similaires.

06.08 Philippe De Backer, ministre: Je l'ignore.

06.10 Philippe De Backer, ministre: VOO est une entreprise privée.

07 Vraag van Maria Vindevoghel aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De verhoging van de tarieven van bpost" (55001164C)

07 Question de Maria Vindevoghel à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'augmentation des tarifs de bpost" (55001164C)

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, de prijs van postzegels gaat enorm stijgen.

Een priorzegel zal 1,21 euro kosten, of 21 % meer dan vandaag. De prijs van een priorzegel steeg dit jaar al met 15 % tot 1 euro per stuk. Non-priorzegels zullen door een verhoging met 6,32 % 1,01 euro per stuk kosten, meer dan de prijs van een priorzegel vandaag. Vandaag kiest nog altijd 80 % van de klanten voor de non-priorzegel, wellicht omwille van de prijs. Volgens het BIPT zullen de kleine gebruikers volgend jaar in vergelijking met 2017, 100 tot 150 miljoen euro meer betalen voor de diensten van bpost door deze forse prijsstijging. Een prijsverhoging van 21 % voor een priorpostzegel in 2020, na een prijsverhoging van 15 % voor diezelfde zegel in 2019, maakt een prijsverhoging van 36 % op twee jaar tijd.

Ik kom dan tot mijn vragen.

De actuele inflatie in België bedraagt nauwelijks 1,05 %. Een normale jaarlijkse prijsstijging van de postdiensten zou dus rond die 1 % moeten liggen. Hoe verklaart u die hoge prijsstijging van 36 %?

Vreest u niet dat deze serieuze prijsverhoging de dalende markt voor brievenpost nog zal versterken? Zullen de consumenten en kleine zelfstandigen die rekenen op deze diensten, niet nog sneller op zoek gaan naar alternatieven, buiten bpost, nu de prijs zoveel stijgt?

De consumenten en kleine zelfstandigen zullen samen tot 150 miljoen euro meer moeten uitgeven aan deze diensten. Krijgen zij daarvoor een betere service in ruil? Een snellere levering? Komen er meer postbussen in de straat?

Bpost gaat 100 tot 150 miljoen euro meer inkomsten genereren door deze forse prijsstijging. Zullen deze extra middelen worden aangewend om het personeel, de postbodes bijvoorbeeld, een loonsverhoging toe te kennen of zullen ze worden gebruikt om dividenden uit te keren?

07.02 Minister Philippe De Backer: Het gaat om basiseconomie. De tariefaanpassing is nodig door een gigantisch scherpe daling van het aantal mensen dat brieven verstuurt. Ik weet niet wanneer u de laatste keer een brief hebt verstuurd, maar het is ettelijke jaren geleden dat ikzelf nog een brief heb verstuurd. De daling zet zich door, met meer dan 10 % in het eerste semester van 2019.

De postbedeling, die volgens de universele dienstverlening moet verlopen, vraagt een inzet van veel mensen, postbodes, en materiaal. Er zijn niet alleen sorteercentra en sorteermachines nodig, maar ook vrachtwagens, bestelwagens en fietsen. Al die zaken moeten gekocht en beheerd worden. Die kosten worden gemaakt ongeacht het aantal zendingen, want die zijn er nu eenmaal. Hoe minder zendingen, hoe hoger de kosten per zending worden. Bij een volumedaling gaan de kosten per zending omhoog.

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Selon l'IBPT, l'année prochaine, l'augmentation significative du prix des timbres-poste entraînera une hausse de 100 à 150 millions d'euros du coût des services de bpost pour les petits usagers par rapport à 2017. Actuellement, le taux d'inflation atteint à peine 1,05 % en Belgique.

Comment le ministre explique-t-il les hausses considérables de tarifs? Ne craint-il pas qu'elles renforceront encore la baisse du marché du courrier, lequel est déjà en recul? En échange, les consommateurs et les petits indépendants peuvent-ils espérer un service de meilleure qualité et une distribution plus rapide? Des boîtes aux lettres supplémentaires seront-elles installées? Les 100 à 150 millions d'euros de recettes supplémentaires engrangés seront-ils utilisés par bpost pour accorder une augmentation de salaire au personnel, aux facteurs par exemple, ou serviront-ils à verser des dividendes?

07.02 Philippe De Backer, ministre: C'est de l'économie de base. L'ajustement des tarifs est nécessaire en raison de la chute vertigineuse et continue du nombre d'envois postaux. La distribution du courrier, conformément au service postal universel, nécessite énormément de personnel et de matériel. Tout ce matériel doit être acheté et géré, quel que soit le nombre d'envois effectués. Moins il y a d'envois, plus le coût par envoi est élevé.

La hausse des tarifs doit permettre

De tariefverhoging moet toelaten dat de universele postdienst wordt uitgevoerd zonder subsidies van de Belgische Staat. Misschien verschillen wij daarover van mening, maar ik vind dat op zich een goede zaak. De tariefverhoging heeft overigens een heel beperkt effect voor de mensen. Het BIPT heeft die zaken doorgerekend en vastgesteld dat het gaat om een stijging van 21 cent op het maandelijkse huishoudelijke budget van een Belgisch gezin, berekend op het gemiddelde dat een gezin per jaar besteedt aan postale diensten. U ziet dat het niet om een groot bedrag gaat.

De prijsstijging zal geen effect hebben op het volume, omdat wij zien dat de scherpe daling vooral te wijten is aan het gedrag dat u en ik aan het vertonen zijn. Wij schrijven namelijk geen brieven meer; wij sturen mails. Wij communiceren veel meer via elektronische weg dan in het verleden. Die daling, waarvoor de digitalisering mee verantwoordelijk is, moet worden opgevangen. Grote klanten, zoals nutsbedrijven, die vroeger vaak veel zaken per post bezorgden, schakelen eveneens over naar een digitale vorm van communicatie, wat ertoe leidt dat er steeds minder brieven worden verstuurd.

Wat de prijszetting betreft, blijkt dat bpost zich blijft positioneren in het Europese gemiddelde. Wij zitten zelfs onder het Europese gemiddelde van 1,24 euro. De twee uitersten zijn Denemarken, met 3,28 euro, en Spanje, met 0,79 euro.

De tariefverhoging is dus het gevolg van de economische en maatschappelijke realiteit. Steeds minder mensen en bedrijven versturen brieven. De tariefverhoging is conform het wettelijke kader en werd goedgekeurd door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

De meeropbrengsten die worden gerealiseerd, zullen dienen om de scherpe daling in het volume deels te compenseren, om iets tegenover de gemaakte vaste kosten te zetten.

07.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Bpost is geen verlieslatend bedrijf, het maakt nog altijd wel wat winst. Ik vrees dat deze beslissing zal leiden tot een evolutie waarbij mensen nog minder gebruik zullen maken van de postkantoren. Die evolutie zal nog versnellen en dat is geen goede zaak: het is het recht van iedereen om nog brieven via de post te versturen. Zelfs het BIPT heeft kritiek op de aangekondigde verhoging.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 11.27 uur.
La réunion publique de commission est levée à 11 h 27.*

d'assurer le service postal universel sans intervention de l'État belge. C'est une bonne chose en soi. Elle a, par ailleurs, un effet très limité (21 centimes) sur le budget mensuel des ménages belges.

L'augmentation des prix n'aura aucune incidence sur le volume, la forte baisse enregistrée étant principalement due à la transition généralisée vers la communication numérique.

Les prix en vigueur chez bpost sont même inférieurs à la moyenne européenne qui est de 1,24 euro.

La hausse tarifaire est conforme au cadre légal et a été approuvée par l'IBPT.

Les recettes additionnelles serviront à compenser partiellement la baisse considérable de volume.

07.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'entreprise postale n'est pas déficitaire. Cette décision risque d'entraîner une désertion accrue des bureaux de poste. Ce n'est pas une évolution positive: toute personne a le droit d'envoyer du courrier par la poste. Même l'IBPT critique la hausse tarifaire annoncée.