Commission de la Mobilité, des Entreprises publiques et des Institutions fédérales

du

MERCREDI 10 MAI 2023

Après-midi

Commissie voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen

van

WOENSDAG 10 MEI 2023

Namiddag

Le développement des questions et interpellations commence à 14 h 48. La réunion est présidée par M. Jean-Marc Delizée.
De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 14.48 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.
De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

Le **président**: Chers collègues, nous allons aborder les questions que nous n'avons pas pu traiter hier faute de temps.

L'interpellation n° 55000411I de M. Michael Freilich est retirée et la question n° 55035373C de M. Roberto D'Amico est reportée.

01 Samengevoegde vragen van

- Erik Gilissen aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Proximus" (55035461C)

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De klachtenregen over de aanleg van glasvezelkabels door Fiberklaar in opdracht van Proximus" (55035966C)

- Gaby Colebunders aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het glasvezelnetwerk in Limburg" (55036181C)

01 Questions jointes de

- Erik Gilissen à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Proximus" (55035461C)

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le flot de plaintes liées à la fibre optique installée par Fiberklaar à la demande de Proximus" (55035966C)

- Gaby Colebunders à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le réseau de fibre optique dans le Limbourg" (55036181C)

01.01 Erik Gilissen (VB): Mevrouw de minister, bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zijn er klachten over Proximus, dat de overstap naar glasvezel zou opdringen aan zijn klanten. De glasvezelabonnementen zijn veelal duurder dan de oude abonnementen en veel mensen zien hun abonnement liever niet omgezet worden, wegens de gestegen levensduurte.

Proximus zou nalaten om de klanten op de hoogte te stellen van hun herroepingsrecht, waarbij zij de mogelijkheid hebben om af te zien van het nieuwe, duurdere abonnement. De klanten worden geacht voldoende te zijn geïnformeerd door middel van de applicaties of de website van de operator, maar

oudere en digitaal kwetsbare gebruikers kunnen niet altijd overweg met die tools. Daarnaast zijn er ook klachten over onverwachte kosten en over de fysieke plaatsing van de glasvezelkabels op de gevel.

Ik heb daarover de volgende vragen.

In welke maatregelen voorziet u om tegemoet te komen aan deze klachten?

Voorziet u in de verplichting om nieuwe informatie duidelijk op de factuur te vermelden?

Hoe zult u voorkomen dat de eindfactuur van telecomklanten te hoog oploopt?

01.02 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Ik verwijs naar mijn ingediende vraag.

We hebben er u reeds eerder over ondervraagden we hebben de ceo van Proximus en de voorzitter van de raad van bestuur er ook reeds over aangesproken: de vele klachten over de installaties van Fiberklaar. Bij die installaties loopt er van alles mis. Tijdens de grondwerken werden er al eerder inbreuken vastgesteld door de sociale inspectie maar ook bij de aansluitingen en 'verkoop' loopt het grondig mis. Alsook rond de communicatie met lokale besturen. Concreet gaat het vooral over opdringerige verkopers en vertegenwoordigers en fouten bij installaties in huis.

Onze vragen:

** Wat is de stand van zaken m.b.t. de onderzoeken vanuit de sociale inspectie op de werven van Fiberklaar en hun onderaannemers in opdracht van Proximus?*

** Kloppen de beweringen dat er veel klachten zijn over de verkopers en installateurs van Fiberklaar? Over wat soort klachten gaat het concreet en welke gevolgen geven Fiberklaar en Proximus aan die klachten?*

** Wat kunnen gedupeerden of mensen die onder druk worden gezet door vertegenwoordigers van Fiberklaar doen? Kunnen die rechtsreeks door Proximus geholpen worden?*

01.03 **Gaby Colebunders** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, tegen 2032 wil Proximus 95 % van de Belgische huishoudens bereiken met het nieuwe glasvezelnetwerk. Dat moet het mogelijk maken te surfen met een snelheid van 10 gigabit per seconde, maar zoals u weet, is die weg nog heel lang. Uit cijfers van belangenvereniging Fiber to the Home Council Europe blijkt dat slechts een op de vijf huishoudens in ons land vandaag toegang heeft tot fiber. Daarmee bengelt België helemaal onderaan de Europese ranking. Zelfs de koplopers doen de wenkbrauwen fronsen: Letland, met 92 %, Portugal, met 90 %, en Roemenië, met 89 %, scoren veel hoger.

Van de huishoudens in de landelijke gebieden in België kan maar 1 % profiteren van het supersnelle internet. Uit een analyse van *De Tijd* blijkt dat in Limburg minder dan 10 % zich kan aansluiten op het glasvezelnetwerk. Onze provincie is dus een kneusje in Europa, wanneer het gaat over supersnel internet. Niet alleen de gezinnen die moeten telewerken en de kinderen, die echt wel internet nodig hebben voor de school, maar ook de Limburgse bedrijven, scholen, bibliotheken en ziekenhuizen hebben nood aan een stabiel en sneller internet.

Wat is de stand van zaken in de uitrol van fiber in Limburg via Proximus? Hoeveel gezinnen en bedrijven zijn reeds aangesloten en hoeveel komen er dit jaar nog bij? Hoeveel Limburgse gezinnen die de kans krijgen over te stappen naar glasvezel doen dat effectief? Welke steden zijn prioritair voor de uitrol van glasvezel in Limburg en waarom?

01.04 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Gilissen, mevrouw Vindevoghel, mijnheer Colebunders, uw vragen gaan over de uitrol van fiber door Proximus en Fiberklaar. Ik zal eerst de context schetsen en vervolgens even stilstaan bij de klachten, het verhaal van de onderaannemers en, ten slotte, de uitrol van glasvezel in specifiek de provincie Limburg.

Proximus, Fiberklaar en Unifiber rollen momenteel alle drie glasvezel uit in ons land. Proximus richt zich op de grootsteden. Fiberklaar, een joint venture, neemt ongeveer 70 kleinere steden en gemeenten voor zijn rekening in Vlaanderen. Het is belangrijk om aan te stippen dat Fiberklaar geen

onderaanneming is van Proximus. Het is een onafhankelijk telecomnutsbedrijf, dat een eigen open glasvezelnetwerk aan het uitrollen is. Het biedt zelf geen internetabonnementen aan. De verkoop van de producten ligt helemaal bij de internetserviceproviders die gebruikmaken van het netwerk.

Op de plaatsen waar glasvezel in de straten wordt gelegd, krijgen de inwoners de kans om deze kabel te laten doortrekken naar hun woning. Dat is op dit moment gratis. Later, als de straat eventueel opnieuw opgebroken zou moeten worden, zal dat niet meer gratis zijn. Fiberklaar en Proximus maken dit kenbaar op hun website, tijdens informatiemomenten en tijdens huisbezoeken.

Men zegt mij dat een technieker maximaal één keer aan de inwoners vraagt of ze interesse hebben om de kabel door te trekken. Het bedrijf heeft daarvoor richtlijnen en scripts opgesteld. Als de inwoners te kennen geven geen interesse te hebben, mag de medewerker niet opnieuw aanbellen. Daarvoor zijn er strikte instructies.

Als er een glasvezelkabel geïnstalleerd is in een woonunit, is het mogelijk dat nadien een verkoper van diensten eveneens aanbelt. Dat is dan iemand van Proximus of een concurrent, niet van Fiberklaar, die dan een abonnement kan proberen te verkopen.

Voor de burger is het onderscheid niet altijd duidelijk. Dat leidt soms tot verkeerde percepties. Zelfs indien de inwoner gekozen heeft voor de aansluiting met glasvezel is hij of zij uiteraard nooit verplicht om klant te worden bij Proximus of, als klant van Proximus, om over te schakelen naar een fiberabonnement.

Alleen aan personen die wonen in straten waar de afsluiting van het kopernetwerk nabij is, zal worden gevraagd om ofwel over te stappen naar fiber ofwel een alternatieve oplossing te zoeken. De burger blijft dus een vrije keuze hebben tussen diensten van verschillende marktspelers en verschillende abonnementen. Dat is zoals het hoort te zijn.

Wijzigingen aan de abonnementsvoorwaarden moeten in principe minstens één maand vooraf via e-mail of brief, los van de factuur, aan de klant worden meegedeeld. De klant is dan vrij om het contract al dan niet op te zeggen of een tariefplan te kiezen dat beter past bij het verbruik. Operatoren zijn ook verplicht om minstens één keer om de drie maanden hun klanten een gedetailleerde basisfactuur te bezorgen met een verwijzing naar de website www.bestetarief.be, de looptijd van het contract en de voorwaarden voor een kosteloze opzegging. Daardoor beschikt de klant over alle nodige informatie om de voor hem of haar juiste keuze te maken. Het BIPT oefent daarop controle uit. Indien het bovengenoemde niet correct verloopt, kan de regulator administratieve sancties opleggen.

Een aantal vragen ging specifiek over de klachten. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontving tijdens de eerste drie maanden van dit jaar 75 klachten die betrekking hadden op de uitrol van glasvezel. 70 klachten hadden betrekking op Proximus, 4 op Fiberklaar en 1 op Telenet. De meeste van die klachten zijn technisch van aard, zoals de plaatsing van kabels tegen gevels. Op grond van het gevelrecht mogen operatoren immers op een gevel een kabel uitrollen. Daarbij hebben ze evenwel de plicht om de eigenaar vooraf te informeren over de plaats en de wijze van uitvoering van die werkzaamheden. Zowel Proximus als Fiberklaar heeft daarvoor een procedure, waarbij eigenaars een brief met een e-mailadres krijgen, waar ze terechtkunnen met hun vragen en opmerkingen. Opnieuw is het BIPT bevoegd om klachten hierover te behandelen.

Mevrouw Vindevoghel, u verwijst naar uw schriftelijke vraag, maar u stelt daarin een vraag over de stand van zaken met betrekking tot de onderzoeken door de sociale inspectie op de werven van Fiberklaar en zijn onderaannemers. In januari en februari 2023 zijn drie inbreuken vastgesteld, waarvan één melding over illegale tewerkstelling op een werf bij een onderaannemer van Fiberklaar. Het gaat voor alle duidelijkheid niet over het dossier van illegale tewerkstelling dat op dat moment media-aandacht kreeg. Dat ging over een ander bedrijf. Daarover is er wat verwarring ontstaan.

De onderaannemer heeft de samenwerking stopgezet. Fiberklaar heeft eigenlijk onmiddellijk daarna alle onderaannemers op de hoogte gebracht om deze firma in de toekomst te weren. Die staat op een zwarte lijst. Na overleg met de inspectiediensten en alle betrokken partijen heeft Fiberklaar zijn aanpak geoptimaliseerd om de risico's te beperken en ook expliciet de intentie uitgesproken om het Proximuscharter voor onderaannemers volledig te onderschrijven. Dat charter stelt bijvoorbeeld dat het

aantal onderaannemingen beperkt moet worden tot twee. De contracten tussen Fiberklaar en de hoofdaannemers worden in die zin ook aangepast.

Mijnheer Colebunders, u vroeg specifiek naar de uitrol van fiber door Proximus in Limburg. Proximus communiceert enkel nationale cijfers. Zij zeggen dat ze op dit moment 21 % dekking hebben van alle huizen en bedrijven in België voor de toegang tot fiber. Tegen 2025 zou dat 50 % moeten zijn, tegen 2028 70 %, tegen 2032 95 %. Zij vertrekken vanuit de centrumsteden. Hasselt was bij een van de eerste steden die ze hebben aangesloten in ons land. Op dit moment zijn er 22.000 woningen aangesloten op het glasvezelnetwerk. In Sint-Truiden en Tongeren is de fiberuitrol volop bezig. Ik begrijp dat dit misschien niet de volledige cijfers zijn, maar ik krijg die cijfers zo van Proximus. Ze kunnen mij geen cijfers specifiek per provincie geven. Ik kan altijd voorstellen dat u nog een schriftelijke vraag indient waarbij ik toch aandring op die cijfers. Ik moet het echter doen met de informatie die ik krijg.

Mijnheer Gilissen, u had een vraag over de eindfactuur. Daarvoor verwijs ik graag naar het antwoord dat ik al gegeven heb op de vraag over de concurrentie op de telecommarkt tijdens de commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda van 19 april 2023. Dat is vrij recent.

Het BIPT laat mij tot slot – specifiek voor Proximus – weten dat het de voorwaarden voor de toegang tot glasvezel die door de joint ventures van Proximus uitgerold wordt met bijzondere aandacht zal opvolgen.

01.05 **Erik Gilissen** (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoorden. Het klopt dat de telecomfactuur in dit land veel te hoog is; ik heb u daarover al vragen in commissie gesteld en u hebt daarop geantwoord. Maar ook het sociaal tarief is veel te hoog.

Des te erger wordt het wanneer klanten bij Proximus worden gemanipuleerd of bijna verplicht om een duurder abonnement aan te gaan. De klant moet vrij kunnen kiezen welke formule hij in zijn abonnement wil gebruiken. U werpt op dat de klanten worden geïnformeerd, onder andere via websites. Ik heb in mijn vraag echter al aangegeven dat niet iedereen daar even goed mee overweg kan. Er zijn in België heel wat digitaal kwetsbare personen die de weg daarin niet vinden.

Ook over de plaatsing van kabels zijn heel veel klachten. Kabels worden slordig gemonteerd of er wordt daarbij totaal geen rekening gehouden met de architectuur van een gebouw.

Ik heb de indruk dat Proximus een aantal verantwoordelijkheden tracht te ontlopen en de klachten van zich af probeert te schuiven. Ik hoop dat u of het BIPT er nader op zal toezien dat een en ander in het vervolg beter verloopt.

01.06 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, ik dank u voor het uitgebreide antwoord.

Er zijn vrij veel klachten. Het gaat in totaal over 75 klachten. Overigens, heel veel gebruikers dienen ook geen klacht in, omdat zij niet goed weten hoe zij dat moeten doen. Wij zouden dus graag zien dat een en ander van dichtbij wordt opgevolgd.

Ik heb ook niet gehoord wat er gebeurt met mensen die een klacht hebben neergelegd en gedupeerd zijn. Wat gebeurt er met hen? Hoe worden zij geholpen? Ik heb dat antwoord niet gehoord.

Wij kunnen niet beweren dat er geen probleem is. Dat de ombudsdienst aangeeft dat er heel wat klachten zijn, toont aan dat wij een en ander goed in het oog moeten houden.

01.07 **Gaby Colebunders** (PVDA-PTB): Ik zal zeker een schriftelijke vraag indienen, mevrouw de minister, omdat ik graag de cijfergegevens wil. Het kan toch niet zo'n huzarenstukje zijn om die te krijgen.

Zo'n vijf à zes jaar geleden begon men met de uitrol van een glasvezelnetwerk in Hasselt. Daarna is ook Fluvius met een glasvezelnetwerk gestart. Heel veel mensen die een gratis aansluiting kregen, dachten dat ze op termijn bij Proximus terechtkonden, omdat ze daar een abonnement hadden, en sloten zich aan op het glasvezelnetwerk van Fluvius, en nu komt die verrassing en de vraag op welk glasvezelnetwerk ze moeten aansluiten. De glasvezelnetwerken blijken dan ook aangelegd te zijn in

gebieden die het financieel beter doen, vooral dan in Genk, terwijl de achterbuurten vergeten werden. Zou dat toeval zijn? Daar spreek ik me nu niet over uit. Hoe dan ook moet het voor iedereen haalbaar en betaalbaar zijn en dan denk ik in de eerste plaats aan gezinnen met kinderen en kwetsbare burgers in moeilijke levensomstandigheden.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

02 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het loonplafond bij Proximus" (55035518C)
02 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le plafond salarial chez Proximus" (55035518C)

02.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, de CEO van Proximus, Guillaume Boutin, kreeg in 2022 een vast salaris van 549.000 euro, dat is 7 % meer dan het jaar ervoor. Via een omweg krijgt Boutin nu ook nog een bijkomende vergoeding. Sinds vorig jaar betaalt het dochterbedrijf Telesign een vergoeding van 69.000 euro. In totaal ontvangt hij dus 618.000 euro voor zijn bestuursmandaat.

Zo maakt Proximus een uitzondering, want normaal wordt de CEO niet vergoed voor bestuursmandaten binnen de groep. Zijn verloning gaat zo fors boven het plafond voor de overheidsbedrijven.

Waarom laat u toe dat dit plafond op zo'n flagrante manier wordt overtreden? Vindt u het correct dat Proximus zijn CEO via een dochteronderneming een extra vergoeding uitbetaalt? Waar zal dit systeem stoppen? Zult u ingrijpen?

Ik heb tijdens de hoorzitting ook een vraag gesteld over de vergoeding van Stefaan De Clerck, de voorzitter van de raad van bestuur. Wat vindt u van zijn vergoeding?

02.02 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Vindevoghel, het contractuele basissalaris van de CEO van Proximus is 500.000 euro, maar dat bedrag wordt geïndexeerd. Voor 2022 bedraagt het zo inderdaad 549.000 euro, zoals u vermeldt.

Het is correct dat de raad van bestuur op voorstel van het remuneratiecomité voor de eerste keer in 2022 in een bijkomende remuneratie heeft voorzien van 69.000 euro voor het voorzitterschap van Telesign, het filiaal van Proximus in de Verenigde Staten. De motivering van het remuneratiecomité was enerzijds de belangrijke bijkomende verantwoordelijkheid die de CEO op zich neemt, en anderzijds de praktijk in de VS betreffende de remuneratie van de leden van een raad van bestuur. De toekenning van deze bijkomende remuneratie behoort tot de uitsluitende verantwoordelijkheid van de raad van bestuur.

Gelet op de wet op de overheidsbedrijven, kan ik – en die discussie zal u bekend in de oren klinken – daarin niet tussenkomen. Het remuneratiebeleid wordt door de raad van bestuur bepaald.

Voor de raad van bestuur zelf is de huidige vergoeding 20 jaar geleden, in 2004, na een externe benchmarking vastgesteld door de algemene vergadering en sindsdien nooit aangepast of geïndexeerd. In koopkracht uitgedrukt, is die in reële termen dus eigenlijk gedaald. Tot zover de antwoorden die ik op die vraag kan geven.

02.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Dit doet mij inderdaad denken aan de discussie die we gisteren hadden in verband met bpost. Daar hebt u als voogdijminister wel de beslissing genomen om de bonussen niet toe te kennen. Hier laat u die wel toe. Dat is toch niet de cultuur die we nodig hebben. Gisteren stelde u nog dat we er bij Proximus in geslaagd zijn een goede cultuur te laten heersen. Ik heb even berekend hoeveel hij verdient: 51.000 euro per maand. Hij verdient meer per dag dan een werknemer bij een callcenter bij Proximus in een maand. Zulke hallucinante bedragen zijn niet nodig. Wij begrijpen echt niet dat u, zeker als groene minister, daar geen andere keuzes in maakt. Dat hij dan nog eens een bijkomende som krijgt voor zijn bestuursmandaat, vind ik ongehoord en ongepast in tijden

waarin men voor werknemers wel een loonnorm vastlegt.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

03 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het inschakelen van een headhuntersbureau door bpost" (55035658C)
03 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'appel de bpost à un cabinet de chasseurs de têtes" (55035658C)

03.01 Nathalie Dewulf (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag dateert van een tijdje geleden. Intussen hebben we al een deel van het antwoord kunnen lezen in de krant. Ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

Bpost heeft Heidrick&Struggles, een headhunter, ingehuurd om een nieuwe CEO te vinden ter vervanging van Dirk Tirez, die in december 2022 werd ontslagen. De nieuwe CEO moet Nederlandstalig zijn aangezien de huidige voorzitter Franstalig is, dit omwille van wettelijke vereisten inzake taalbalans. Jean Muls, de voormalige CEO van bpost België, ontving bij zijn ontslag een opzegvergoeding van 619.462 euro. Dat is hoger dan de opzegvergoeding die de vorige twee ontslagen CEO's ontvingen.

Waarom heeft het zo lang geduurd vooraleer bpost een headhuntersbureau inschakelde?
Waarom bestaat er twijfel over het leiderschap van Kathleen Van Beveren (CEO van de tak E-logistics Eurasia bij Bpost), ondanks het feit dat ze al sinds 2007 voor het overheidsbedrijf werkt?
Waarom ontving Jean Muls een hogere opzegvergoeding vergeleken met de twee vorige CEO's die werden ontslagen?

03.02 Minister **Petra De Sutter** : Mevrouw Dewulf, het spreekt voor zich dat voor elk bedrijf, ook voor een overheidsbedrijf, de keuze van een CEO een hele belangrijke beslissing is voor het bedrijf zelf, voor de werknemers en voor de stakeholders. Het is daarbij belangrijk om heel precies in te schatten welk profiel het bedrijf nodig heeft om de strategie voor de toekomst te belichamen en de vele uitdagingen aan te pakken, vooral gelet op de heel snel evoluerende maatschappelijke en economische context waarin we leven. Ook moeten we lessen trekken uit de recente gebeurtenissen. Daarom heeft bpost ervoor gekozen om in het lopende proces teneinde een CEO aan te stellen, de tijd te nemen die nodig is en heel zorgvuldig te werk te gaan.

De nieuwe CEO van bpost moet echt werk maken van een nieuwe organisatiecultuur waar compliance en interne controle een belangrijke plek krijgen. Eigenlijk sluit mijn antwoord daarmee aan bij de discussie die we gisteren gevoerd hebben.

Ik zal niet ingaan op vragen over specifieke leden van het management van bpost die in de pers zijn vermeld. Ik kan alleen maar zeggen dat de raad van bestuur het vertrouwen in mevrouw Van Beveren volledig behoudt.

Ik heb eigenlijk al geantwoord op de vraag over opzegvergoedingen in deze commissie, ook bijvoorbeeld specifiek voor de heer Muls, namelijk dat er een contractueel bepaalde ontslagvergoeding is betaald. Het bedrag van die betaling maakt deel uit van zijn contract.

03.03 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, ik heb bedenkingen bij deze situatie. Ik vraag me af wat de echte reden is voor het ontslag van de heer Jean Muls. Ook de vertraging bij het inhuren van een headhuntersbureau en de kwestie van de krantenconcessie doen vragen rijzen. Ik heb zopas gelezen dat ook de externe audit over de krantenconcessie zou zijn vertraagd. Dat is toch onaanvaardbaar.

Bovendien is het opmerkelijk dat er heel weinig publieke informatie beschikbaar is over het ontslag van de heer Jean Muls. De opeenstapeling van schandalen en problemen zal het voor bpost niet gemakkelijker maken om een competente en capabele CEO te vinden. Hopelijk zal bpost snel iemand

vinden, want het is dringend nodig dat die belangrijke rol wordt ingevuld.

03.04 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Dewulf, u vraagt in uw repliek enkele nieuwe elementen die aansluiten bij de discussie van gisteren.

Ik zou u voorstellen om het ontslag van de heer Jean Muls en de motieven daarvoor volgende week met mevrouw Audrey Hanard te bespreken. Ik denk dat ik gisteren voldoende heb uitgelegd hoe complex de relatie is tussen bpost, de Belgische Staat en ikzelf.

De regering heeft beslist een externe audit te laten uitvoeren. Het klopt dat er daarbij vertraging is. De audit over de krantenconcessie is maanden geleden al besteld. Minister Dermagne leidt die audit en niet ikzelf. Ik heb begrepen dat het niet zo gemakkelijk is geweest om een auditor te vinden. Intussen heeft de regering beslist om die externe audit uit te breiden tot die drie andere contracten. Dat heb ik de regeringsleden zelf gevraagd. Iedereen was het daarmee eens. Ikzelf als voogdijminister en iedereen in de regering dringen erop aan dat die externe audit zo snel mogelijk wordt uitgevoerd, omdat we als overheid willen weten wat die audit zal opleveren.

03.05 **Nathalie Dewulf** (VB): Klopt het dat we de resultaten van de externe audit van de krantenconcessie pas op het einde van dit jaar zullen krijgen? Die audit is al bezig sinds eind vorig jaar.

(…): (…)

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

04 Question de Patrick Prévot à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'engagement d'un détective privé par bpost" (55035694C)
04 Vraag van Patrick Prévot aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De aanwerving van een privédetective door bpost" (55035694C)

04.01 **Patrick Prévot** (PS): Madame la ministre, en novembre 2022, la police de Termonde a interpellé un voleur qui s'apprêtait à entrer dans un dépôt de bpost. L'individu arrêté n'en était pas à son premier méfait. Après l'avoir identifié, la police a retrouvé près de 6 000 biens volés d'une valeur d'environ 200 000 euros. On parle notamment d'une quarantaine d'ordinateurs destinés à une école secondaire d'Anvers.

Si je me permets de vous interroger aujourd'hui, c'est parce que cette interpellation n'aurait pu se dérouler sans le travail d'enquête d'un détective privé engagé par l'entreprise publique. Je souhaitais donc revenir vers vous pour obtenir quelques précisions.

Madame la ministre, pourquoi bpost a-t-elle fait appel à un détective privé au lieu de laisser ce travail à la police, comme c'est généralement le cas? Comment le justifier? Plus globalement, cette pratique est-elle courante dans les entreprises publiques? Une procédure existe-t-elle dans ce cadre, à l'instar de celle qui règle les marchés publics? Enfin, pourrait-on connaître le ou les montants versés par bpost à ce détective privé?

04.02 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur Prévot, je vous remercie de votre question relative au recours aux détectives privés. Vous comprendrez que j'ai dû m'informer auprès de bpost pour pouvoir vous répondre.

L'entreprise m'indique qu'elle travaille avec des détectives privés internes depuis 2002. L'équipe Integrity Management – qui est donc interne à bpost – se compose de trois détectives privés, membres du personnel et agréés par le SPF Intérieur. Je suppose qu'on peut dire qu'ils ont reçu une licence. Cette équipe contribue à la sécurité et à la protection du personnel, des actifs et des biens de bpost par des tâches de prévention, de détection et d'intervention. Elle relève du département "*Compliance*" – ce qui garantit son indépendance vis-à-vis du service opérationnel et des autres départements.

Les enquêtes menées par l'équipe nécessitent généralement des techniques d'investigation ou une expertise spécifique en raison de leur complexité, de leur ampleur ou de leurs exigences légales, par exemple la législation sur les caméras ou le RGPD.

Les détectives agréés respectent les lois applicables et les règles internes de bpost et coopèrent évidemment pleinement avec la police et les autorités judiciaires. Ils respectent l'obligation de notification prévue par la loi du 19 juillet 1991 réglementant la profession de détective privé selon laquelle le procureur du Roi est informé lorsque les détectives sont chargés de mener des enquêtes sur des faits constitutifs de crimes ou de délits ou lorsqu'ils ont connaissance de tels faits au cours de leurs investigations.

04.03 **Patrick Prévot** (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses. Je me demandais pourquoi bpost pouvait avoir recours à des détectives privés externes. J'entends qu'il s'agit de trois détectives privés internes qui travaillent dans le cadre d'une mission précise et qui sont affectés au *payroll* de bpost moyennant un agrément de détective privé. J'ai donc mes apaisements à ce sujet.

Le **président**: Madame la ministre, pour la boutade, je me demandais si ces détectives avaient eu ou non un rendez-vous avec Paul Magnette.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

05 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De postwet" (55036200C)
05 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La loi postale" (55036200C)

05.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, u weet dat de postwet mij na aan het hart ligt en dat ik de wantoestanden over PostNL, maar niet alleen over PostNL, hier al zo dikwijls op tafel heb gelegd. U weet ook dat voor mij een percentage vaste werknemers superbelangrijk is. Dat geldt trouwens ook voor de vakbonden. Wij zien dat de problemen ter zake blijven bestaan. Ik maak mij nu nog meer zorgen door de hele problematiek bij de post.

Ik hoor dat bepaalde partijen en werkgeversorganisaties opnieuw op de rem gaan staan, om de postwet in een lade te gooien en ze niet meer te laten doorgaan. De kwestie is nog actueel. Mijn vragen zijn dan ook de volgende.

Hoever staan wij met de postwet?

Hoever staat de dialoog met de vakbonden over de wet? Wat zijn hun bezorgdheden die u ter zake hebt meegekregen?

Zullen met het voorstel dat nu op tafel ligt, de sociale dumping, de sociale fraude en – laat ons een kat een kat noemen – de schijnzelfstandigheid worden gebannen?

05.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, voor uw vraag over de stand van zaken van de postwet, kan ik u meegeven dat het project mij heel na aan het hart ligt. De ministerraad heeft het voorontwerp van wet in tweede lezing goedgekeurd op 21 april 2023. Dat was een belangrijke nieuwe mijlpaal.

De ministerraad heeft ook de toestemming gegeven om de nodige IT-ontwikkelingen uit te werken. Er moet een tool worden ontwikkeld alsook een platform voor bijvoorbeeld tijdsregistratie, teneinde een en ander op te starten en de geplande termijnen van inwerkingtreding te respecteren.

Op 25 april 2023, dus vier dagen na de tweede lezing, is het voorontwerp aan de gewesten bezorgd

voor advies en ook aan de Raad van State voor een tweede advies, zoals gevraagd door de ministerraad.

We verwachten deze adviezen eind mei van dit jaar, dus over een paar weken. De eventuele opmerkingen van de gewesten en van de Raad van State worden uiteraard in de schoot van de regering besproken. Nadien zal het voorontwerp in de Kamer ingediend worden, ik hoop heel erg nog voor de zomer. Dat is het tijdschema.

De bepalingen rond de tijdsregistratie werden ook aan de Europese Commissie genotifieerd, overeenkomstig artikel 5, lid 1 van richtlijn 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad van 9 september 2015 betreffende een informatieprocedure op het gebied van technische voorschriften en regels betreffende de diensten van de informatiemaatschappij.

Intussen gaan wij verder met de ontwerpen voor de KB's en we zetten het sociaal overleg verder, zoals gebeurd is met het voorontwerp van wet.

Voor mij is dit een heel belangrijk project en het is een antwoord op de discussies in het Parlement naar aanleiding van de mistoestanden die we anderhalf jaar geleden hebben meegemaakt. Ik zal mijn best doen om dit project in de beste omstandigheden tot een goed einde te brengen, en dit met de nodige steun binnen de regering, die ik tot nu toe heb kunnen verkrijgen, weliswaar na veel onderhandelen. Mijn bezorgdheid voor dit onderwerp is namelijk zeer groot.

05.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, bedankt om enig zicht te geven op de timing en de vooruitgang. Wij hameren er vooral op dat er een vast percentage vaste tewerkstelling zou komen. We vrezen dat er anders geen stappen vooruitgezet worden om het probleem op te lossen en dat het heel moeilijk zal blijven om controle te krijgen over de zelfstandigen die er werken.

We hebben zelf een ontmoeting gehad met verschillende vakbondsmensen. Ik hoorde daar nog altijd de kritiek dat er te weinig inspraak geweest is in de ontwerpperiode van de postwet. De mensen gewoon zien is niet genoeg, als ze geen inspraak hebben. Dat gebrek aan betrokkenheid vind ik jammer. Er blijf dus nog altijd kritiek bestaan.

Tijdens de bespreking zullen we daarop terugkomen. Intussen hebben we ook al heel wat gesprekken gehad met de mensen op het terrein.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

06 Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'utilisation de l'allemand dans l'accueil des clients de bpost" (55036377C)
06 Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het gebruik van het Duits door bpost in de omgang met klanten" (55036377C)

06.01 **Jean-Marc Delizée** (PS): Madame la ministre, j'ai été interpellé sur le fait que les nouveaux appareils de *selfbanking* de bpost ne sont plus systématiquement configurés en langue allemande. Je vise ici bien entendu nos compatriotes de langue allemande. À Kelmis, en Communauté germanophone, un nouveau terminal a été installé récemment n'offrant le choix qu'entre le français et le néerlandais. Les clients germanophones s'estimaient par conséquent ignorés ou lésés. Ce n'est qu'au terme de nombreuses plaintes, réactions et réclamations qu'une version en langue allemande a pu être installée. En l'occurrence, l'issue est heureuse, c'est un *happy end* pour Kelmis. Mais cet exemple montre que les efforts pour assurer le respect des lois linguistiques pour nos compatriotes germanophones doivent encore être poursuivis ou réalisés.

Selon mes informations, plusieurs documents ou outils informatiques utilisés par bpost en Communauté

germanophone n'existent pas en langue allemande. Voici quelques exemples non exhaustifs: les documents sur *Do my move* (le service de déménagement qui permet de réexpédier le courrier vers une nouvelle adresse), l'application et les promotions bpaid (la Mastercard prépayée de bpost), mybpost (l'application générale de bpost), "Mes préférences" permettant au client de choisir où se faire livrer ses colis (tant le flyer que l'application).

Madame la ministre, pouvez-vous faire le point sur l'utilisation de la langue allemande par bpost en Communauté germanophone? Pouvez-vous rappeler ce qu'il en est en matière de législation linguistique au sein de bpost et bpost banque? Que peut-on faire pour une meilleure utilisation de l'allemand dans l'accueil des clients de bpost, non seulement au niveau des instructions d'utilisation des nouveaux appareils *selfbanking* mais aussi dans les autres documents?

06.02 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur Delizée, bpost fait des efforts soutenus pour que les clients soient servis dans leur langue nationale, également en Belgique germanophone. En tant qu'entreprise opérant dans un environnement hautement compétitif, l'expérience client est cruciale. En tant qu'entreprise publique autonome, elle est également soumise à la législation linguistique en matière administrative et elle fait donc les efforts nécessaires pour respecter cette législation.

En principe, bpost ne recrute que des personnes connaissant la langue de la région linguistique dans laquelle elles sont employées. Toutefois, dans certains cas, bpost peut être amenée à recruter et à employer des personnes ne possédant pas les connaissances requises dans la langue en question pour des raisons de continuité de service – un autre principe que bpost doit respecter. Il est parfois nécessaire de choisir entre les deux principes dans le cas où l'on ne peut tous les respecter, me dit-on.

En ce cas, les employés répondant aux exigences de contenu du poste sont encouragés à améliorer leur compétences linguistiques par le biais d'une formation. Le respect de la législation linguistique signifie également que les documents destinés aux clients doivent être disponibles en allemand. À cette fin, un processus de traduction spécifique doit être suivi, avec des délais parfois différents.

Les distributeurs de billets appartiennent à bpost et non pas à bpost banque. Ils peuvent être utilisés en allemand.

En ce qui concerne le *selfbanking*, bpost a effectivement apporté une solution à la plainte que vous avez mentionnée. Néanmoins, je tiens à vous informer que la législation sur l'emploi des langues n'est pas applicable aux services de *selfbanking* offerts dans les bureaux de bpost dès lors que les automates appartiennent à bpost banque et permettent la prestation de services fournis par bpost banque. Or la législation sur l'emploi des langues n'est pas applicable à bpost banque.

Les activités de *selfbanking* sont purement commerciales et ne peuvent pas être considérées en soi comme une mission de service public, même si elles sont accomplies dans un bureau de poste. Je vous accorde que c'est un peu compliqué, mais c'est ce que l'on me répond.

Les clients germanophones peuvent consulter le site internet bpost.be, qui est disponible en quatre langues: le néerlandais, le français, l'allemand et l'anglais. J'espère que ces réponses vous conviendront.

06.03 **Jean-Marc Delizée** (PS): Madame la ministre, je vous remercie et prends bien note de vos réponses.

Vous comprenez que ma préoccupation est motivée par la taille de cette Communauté comptant quelque 70 000 habitants – dont certains sont bilingues, voire polyglottes –, taille qui ne doit pas empêcher que la langue allemande soit employée dans les bureaux de bpost, conformément à ce que prévoit la législation linguistique.

Prévoir des documents en version allemande ne pose pas de problème. S'agissant de l'expression orale à un guichet, la question d'un certain bilinguisme se pose évidemment. Pour ce faire, des formations peuvent améliorer la situation sur le terrain.

Quant au *selfbanking* et à votre réponse sur bpost banque, c'est un peu plus compliqué, car la situation est relativement récente. L'installation de ces appareils dans les bureaux de bpost représente une difficulté. Simplement, je demanderais que des messages soient adressés à bpost banque pour qu'elle applique la législation par courtoisie. C'est une question de *taalhoffelijkheid*, de courtoisie linguistique. Je pense notamment au site internet en quatre langues. *Vielen Dank für Ihre Antworten*! Merci beaucoup!

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

07 Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'avenir des appareils de selfbanking de bpost banque" (55036378C)
07 Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De toekomst van de selfbankingautomaten van bpost bank" (55036378C)

07.01 Jean-Marc Delizée (PS): Madame la ministre, à côté des distributeurs de billets qui sont la propriété de bpost et qui, à ma connaissance, ne sont pas concernés par l'intégration de bpost banque au sein de BNP Paribas Fortis, bpost banque compte aussi des appareils de *selfbanking* qui permettent d'initier des virements et d'imprimer des extraits de compte.

Il s'agit d'un service important à maintenir pour les personnes qui n'ont pas d'internet ou d'ordinateur à domicile, pour les seniors ou encore pour ceux qui estiment qu'il y a des arnaques en ligne et qui préfèrent utiliser un terminal bancaire.

Je m'interroge donc sur l'avenir de ces appareils de *selfbanking* puisque, en 2024, bpost banque sera intégrée au sein de BNP Paribas Fortis.

Par ailleurs, on sait que le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements a fortement chuté au cours des dernières années. On parle d'une diminution de 50 % entre 2018 et 2021.

BNP Paribas Fortis a aussi été la première banque à annoncer, il y a maintenant deux ans, le retrait progressif de ses appareils permettant d'imprimer les extraits de compte dans ses agences bancaires.

Madame la ministre, les appareils de *selfbanking* de bpost banque permettant d'initier des virements et d'imprimer des extraits de compte. Vont-ils disparaître ou non après la fusion avec BNP Paribas Fortis, en tout cas dans sa phase ultime? Leur nombre sera-t-il réduit? Leurs fonctions seront-elles modifiées? Des mesures ne devraient-elles pas être prises pour assurer leur maintien?

De manière plus générale, quelle est votre vision en ce qui concerne le maintien de ces appareils, à la fois pour la défense des clients de bpost banque et au regard de la fracture numérique? Je vous remercie.

07.02 Petra De Sutter, ministre: Monsieur Delizée, merci pour vos questions sur le *selfbanking* chez bpost. En effet, depuis janvier 2022, bpost banque fait partie à 100 % du groupe BNP Paribas Fortis. Bpost a en effet conclu un partenariat commercial avec BNP Paribas Fortis afin de continuer à offrir les services de bpost banque dans l'ensemble des bureaux de poste.

Comme vous l'avez mentionné, bpost banque sera complètement intégrée dans BNP Paribas Fortis en janvier 2024. Un nouveau modèle opérationnel de BNP Paribas Fortis entrera en vigueur au même moment. Nous sommes donc, en quelque sorte, en transition vers ce nouveau système.

Bien qu'il existe une tendance générale vers la banque numérique, nous ne pouvons ignorer, comme vous le dites, le fait qu'un groupe important de personnes aujourd'hui ne peut pas, ou insuffisamment, utiliser les outils numériques pour plusieurs raisons. C'est la raison pour laquelle un réseau physique suffisamment étendu pour tous les services financiers de base reste nécessaire. Nous pensons en effet que ce rôle peut être rempli par les bureaux de poste.

En 2024, tous les clients de bpost banque qui veulent continuer à recevoir un service physique pourront toujours être servis pour des transactions de guichet dans les bureaux de poste. C'est une mesure très importante – vous l'indiquez également – pour lutter contre la fracture numérique.

En ce qui concerne les distributeurs de billets dans les bureaux de poste et les imprimantes d'extraits de compte, comme vous le mentionnez, les distributeurs de billets appartiennent à bpost, et pas à bpost banque qui deviendra donc BNP Paribas Fortis.

Bpost m'a confirmé qu'il n'y aura aucun changement en ce qui concerne les distributeurs de billets. En ce qui concerne le *selfbanking* – c'est-à-dire imprimer les extraits de compte ou encoder un virement – BNP Paribas Fortis les a en effet retirés de ses agences, il y a quelques années, comme la majorité des autres banques.

BNP Paribas Fortis m'informe qu'elle ne peut pas encore communiquer en détail au sujet de l'intégration de bpost banque tant que le dossier de fusion n'a pas été introduit auprès de la BNB. Le dépôt officiel aura lieu en juillet. Par conséquent, une réponse détaillée à ce sujet peut être attendue après l'été – tout comme une communication destinée aux clients à propos des nouveaux services et produits de BNP Paribas Fortis.

07.03 **Jean-Marc Delizée** (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses qui ont correctement reconstitué le fil de l'histoire – laquelle est bien connue. On est en transition, et je comprends que la tendance générale soit orientée vers la numérisation. Du reste, le contrat de gestion comporte un paragraphe sur l'inclusion numérique, afin d'aider les clients. C'est bien. Nous en avions discuté au moment du débat sur le septième contrat de gestion.

Néanmoins, et vous l'avez dit, il restera toujours une fraction plus vulnérable de la population, de sorte que le 100 % numérique ne sera jamais atteint. Pour des raisons d'âge ou de scolarisation, plusieurs clients ne se couleront pas dans le moule de la numérisation. Les services de *selfbanking* en agence – et je ne parle pas des distributeurs, qui ne me posent pas de problème –, tels que l'impression d'extraits de compte et l'exécution d'un virement, resteront toujours essentiels.

Par conséquent, votre réponse ne me rassure pas du tout, parce que lorsqu'il sera trop tard, il sera trop tard. C'est bien ce que je crains. Je reviendrai vous interroger vers le mois de juillet. Nous savons que BNP adresse ses communications aux alentours du mois de septembre, quand elle a obtenu les résultats semestriels. Cependant, je ne voudrais pas que nous parvenions à un moment où l'on annonce que tout va partir et qu'il est trop tard. J'attire donc votre attention sur cette préoccupation.

Autant je soutiens les efforts d'inclusion numérique, autant je considère que la fracture numérique est aussi une réalité sociale et qu'il convient que bpost banque en tienne compte, notamment dans ses bureaux.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 39.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.39 uur.