

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

du

van

MARDI 29 SEPTEMBRE 2020

DINSDAG 29 SEPTEMBER 2020

Matin

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 11 h 06 et présidée par M. Jean-Marc Delizée.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 11.06 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

Le **président**: Chers collègues, comme vous l'aurez appris par un courrier électronique, notre réunion de cet après-midi est annulée en raison de l'indisponibilité du ministre Clarinval, qui est toujours occupé par les négociations.

S'agissant donc des questions relatives à la politique scientifique et aux autres compétences de M. Clarinval, deux possibilités s'offrent à nous: soit le ministre peut y répondre de manière informelle soit les membres peuvent les transformer en questions écrites, de sorte qu'il en restera une trace dans le Bulletin des questions écrites. Toujours est-il qu'il faudra le décider aujourd'hui et donc le faire savoir au secrétariat. Après la présente réunion, M. le secrétaire enverra un mail aux personnes concernées pour qu'elles puissent choisir entre ces deux possibilités.

Monsieur le ministre, je vous remercie de vous être rendu disponible pour cette réunion de commission.

01] CEO bpost: actualiteitsdebat en toegevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De CEO van bpost" (55008581C)

- Gilles Vanden Burre aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Het gerechtelijk onderzoek tegen de CEO van bpost" (55008645C)

- Jef Van den Bergh aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Het Amerikaanse onderzoek naar de CEO van bpost" (55009019C)

- Nathalie Dewulf aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Het ontslag van de topman van de afdeling VS bij bpost" (55009045C)

- Melissa Depraetere aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De positie van de CEO van bpost" (55009054C)

- Maria Vindevoghel aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De CEO van bpost" (55009098C)

- Marianne Verhaert aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "de positie van de CEO van bpost" (55009103C)

01] CEO bpost: débat d'actualité et questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le CEO de bpost" (55008581C)

- Gilles Vanden Burre à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'enquête ouverte par la justice sur le CEO de bpost" (55008645C)

- Jef Van den Bergh à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'enquête américaine sur le CEO de bpost" (55009019C)

- Nathalie Dewulf à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La démission du directeur de la division américaine chez bpost" (55009045C)

- Melissa Depraetere à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La position du CEO de bpost" (55009054C)

- Maria Vindevoghel à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le

CEO de bpost" (55009098C)

- Marianne Verhaert à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La position du CEO de bpost" (55009103C)

01.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, begin maart volgde Jean-Paul Van Avermaet Koen Van Gerven op als CEO van bpost. Van Avermaet was eerder actief in de beveiligingssector, waar hij aan het hoofd stond van Group 4.

Nauwelijks in functie kwam de nieuwe CEO van bpost in opspraak, nadat de BMA een onderzoek opende naar mogelijke prijsafspraken tussen verschillende beveiligingsfirma's. Intussen maakt Van Avermaet ook het voorwerp uit van een onderzoek van het Amerikaanse ministerie van Justitie, en volgens sommige mediabronnen zou ook het parket van Brussel een onderzoek voeren naar deze zaak.

Gelet op het grote strategisch belang van Radial, het e-commercebedrijf van bpost in de Verenigde Staten, roept dat heel wat vragen op over het functioneren van de heer Van Avermaet als CEO van bpost.

Ik kom tot mijn vragen, mijnheer de minister.

In welke mate bent u, als bevoegd minister, ingelicht over de lopende onderzoeken? In welke mate is de raad van bestuur op de hoogte? Welke contractuele mogelijkheden zijn er indien de CEO van bpost veroordeeld zou worden voor het maken van prijsafspraken in zijn vorige functie in de beveiligingssector? Garandeert u, als bevoegd minister, dat het Amerikaanse onderzoek naar de CEO van bpost geen enkele invloed zal hebben op de werking en de resultaten van Radial?

Ik heb ook enkele vragen over de heer de Romrée. Die wordt op 1 december vervangen door een nieuwe topmanager. Om welke reden communiceerde bpost niet over het vertrek van de heer de Romrée, die al tien dagen geleden zijn ontslag heeft ingediend? In welke mate bent u als bevoegd minister ingelicht over dit ontslag? Hoe zal bpost het verlies van nu al vier topmanagers opvangen?

01.02 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, le CEO actuel de bpost, M. Van Avermaet, est visé depuis plusieurs mois par une enquête de l'Autorité belge de la Concurrence (ABC), en raison d'une suspicion d'entente illégale sur les prix sur le marché de son précédent employeur actif dans tout ce qui était gardiennage et sécurité privée. Il s'agissait de l'entreprise G4S. Il ressort que la justice américaine s'est aussi manifestée. Elle enquête sur les mêmes faits en lien avec les marchés de gardiennage privé autour du SHAPE ou de leur ambassade à Bruxelles, marchés pour lesquels il y aurait eu cartel. Le département anti-cartel du ministère américain de la Justice enquête donc également.

Cela a des conséquences malheureuses sur le fonctionnement potentiel de M. Van Avermaet comme CEO de bpost, puisqu'il pourrait être arrêté pour interrogatoire s'il venait à se rendre sur le sol américain où l'on sait que bpost a sa plus grande filiale, l'entreprise Radial.

Vous avez d'ailleurs été interrogé sur ce sujet, jeudi dernier, en plénière par plusieurs députés. À cette occasion, vous avez parlé d'un document écrit envoyé par M. Van Avermaet au conseil d'administration de bpost, dans lequel il rappelait son innocence, ce qui est évidemment son droit. Il assurait aussi qu'il serait transparent sur d'éventuels nouveaux événements au niveau des procédures judiciaires. Il assurait encore qu'il pourrait voyager dans le monde entier dans le cadre de ses fonctions, y compris aux États-Unis. Confirmez-vous cela?

Ce qui préoccupe fortement le groupe Ecolo-Groen, c'est que M. Van Avermaet puisse exercer sa fonction de CEO de bpost dans toutes ses potentialités. On connaît les défis auxquels est confrontée bpost. Le modèle d'entreprise est en plein changement avec les colis, la livraison à domicile, la qualité de l'emploi. D'énormes défis l'attendent. Pour nous, M. Van Avermaet doit pouvoir être totalement mobilisé sur sa tâche. De telles enquêtes judiciaires très lourdes pourraient l'en empêcher. C'est une réelle inquiétude pour nous. Confirmez-vous que cette lettre qu'il a écrite au conseil d'administration va lui permettre de respecter ces conditions-là?

Un plan B est-il en réflexion que ce soit de votre côté, monsieur le ministre, ou du côté du conseil d'administration de bpost? Autrement dit, une réflexion est-elle menée sur la recherche d'un potentiel successeur à M. Van Avermaet s'il devait à un moment donné, avec l'évolution de la procédure judiciaire, faire un pas de côté?

Enfin, jeudi dernier, en plénière, vous avez aussi parlé d'une nouvelle charte que le conseil d'administration de bpost allait mettre en place par rapport à une *policy* autour de l'éthique et du comportement du top management en général et donc du CEO. Pouvez-vous déjà nous donner quelques éléments neufs par rapport à la situation actuelle? Quels seront les éléments supplémentaires que comprendra cette charte?

01.03 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de minister, er loopt een grootschalig onderzoek naar misbruik in de sector van de beveiligingsfirma's. Als topman van G4S zou de huidige CEO van bpost mogelijk betrokken zijn bij prijsafspraken die zouden zijn gemaakt met sectorgenoten. Het is evenwel voorbarig om daarover oordelen te vellen. De Belgische Mededingingsautoriteit en het Amerikaanse Department of Justice zouden een onderzoek gestart zijn naar misbruiken in de beveiligingssector. Het dossier zou gaan over illegale marktpraktijken door de belangrijkste spelers, G4S, Securitas en SERIS.

Bpost heeft met Radial natuurlijk belangrijke activiteiten in de Verenigde Staten. De topman van Radial binnen bpost vertrekt, zo weten we ondertussen. Daarover is vorige week in de plenaire vergadering gediscussieerd. Toen gaf u aan dat de raad van bestuur verwacht van de CEO dat hij zich strikt houdt aan zijn verplichting tot transparantie. De CEO wordt dus verzocht de raad van bestuur onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen van elke verdere evolutie in het dossier. Het is voorbarig om de heer Van Avermaet al te veroordelen. Daarvoor moeten de lopende onderzoeken worden gerespecteerd. De vraag is natuurlijk in hoeverre de sereniteit binnen bpost en het functioneren van de CEO vandaag kunnen worden gegarandeerd.

Heeft de CEO de afgelopen periode steeds onmiddellijk de raad van bestuur schriftelijk op de hoogte gebracht? Is hij steeds volledig transparant geweest? Sinds wanneer is die verplichting door de raad van bestuur opgelegd aan de CEO?

Welke bepalingen werden opgenomen in de overeenkomst tussen bpost en de CEO voor het geval dat de betrokkenheid van G4S en/of de CEO zou worden bewezen?

Heeft de CEO schriftelijk bevestigd dat hij in staat is en bereid is om naar alle dochterondernemingen van bpost te reizen? Het gerucht doet de ronde dat hij momenteel niet naar de Verenigde Staten zou kunnen afreizen om bijvoorbeeld een vergadering van het bestuur bij Radial bij te wonen. Staan er nog reizen gepland? Heeft hij de voorbije jaren regelmatig een bezoek gebracht aan de Verenigde Staten? In hoeverre is het belangrijk dat een CEO van bpost geregeld naar de Verenigde Staten kan afreizen?

Het is belangrijk dat de CEO in de huidige omstandigheden op een goede manier kan functioneren, maar daarover rijzen momenteel toch wat vragen.

01.04 Melissa Depraetere (sp.a): Mijnheer de minister, "if you can dream it, you can do it", is blijkbaar het motto van de CEO van bpost, de heer Van Avermaet. Dat is natuurlijk een beetje cynisch, als we zien wat er vandaag met het bedrijf aan het gebeuren is. Na de bekendmaking van de aantijgingen tegen de heer Van Avermaet is de beurswaarde van bpost zeer sterk gedaald.

Ook binnen de raad van bestuur zijn er problemen. Mijn collega's hebben die al aangehaald. De raad van bestuur eist complete transparantie over het onderzoek naar de heer Van Avermaet. Het gaat om schriftelijke verwittigingen, binnen de 24 uur. Hij moet ook schriftelijk kunnen garanderen dat hij alle dochterondernemingen kan bezoeken. Dat zijn toch serieuze vragen.

In een vorige discussie daarover in de commissie oordeelde u dat het aan de raad van bestuur is om maatregelen te nemen. U zei daarover: "Het is eveneens niet aan mij, maar aan de raad van bestuur van bpost om te beslissen over de aanstelling, het ontslag of eventuele maatregelen die moeten worden genomen ten opzichte van de CEO van bpost."

Hebt u vandaag nog steeds dezelfde mening daarover? Vindt u nog steeds dat het aan de raad van bestuur is om de juiste maatregelen te treffen? Bent u betrokken bij de vragen van de raad van bestuur en de schriftelijke communicatie?

Klopt het dat men via een headhuntersbureau op zoek is naar een nieuwe CEO? Wie heeft die opdracht gegeven? Kwam die ook van de raad van bestuur of van u?

Kunt u mij meedelen of bpost op hetzelfde moment zowel de oude als de nieuwe CEO heeft doorbetaald? Is er sprake van een overlapping? Ik heb u dat tijdens een vorige commissievergadering gevraagd. U had mij toen gezegd dat u mij die informatie schriftelijk zou bezorgen. Tot nu toe is dat echter niet gebeurd, vandaar opnieuw mijn vraag.

01.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, de situatie aan de top van het overheidsbedrijf bpost is op zijn minst zorgelijk te noemen. Het is een beetje een duivenkot aan het worden. Gisteren las ik nog dat de woordvoester Barbara Van Speybroeck opstapt, na tien jaar dienst.

Ik heb u afgelopen donderdag, samen met twee collega's, al vragen gesteld over de situatie bij bpost, maar uw antwoorden stelden mij niet gerust. U verklaarde dat de CEO van bpost, de heer Van Avermaet, moet voldoen aan de verplichting tot transparantie. Indien hij daar niet aan voldoet, kan dat leiden tot zijn ontslag. Het is toch duidelijk, mijnheer de minister, dat de heer Van Avermaet niet voldoet aan die verplichting?

De heer Van Avermaet verstopt zich al de hele tijd, hoewel wij hem al enkele keren gevraagd hebben naar het Parlement te komen. Het onderzoek van de BMA dateert ook niet van gisteren, maar loopt al maanden. Daarover heb ik in juni nog een vraag gesteld.

We kunnen toch ook niet ontkennen dat de heer Van Avermaet de sector niet zo goed kent. Sta me toe om een kleine anekdote te vertellen. Ik herinner mij nog heel goed zijn eerste interview bij zijn aantreden, waaruit bleek dat hij de prijs van de postzegels niet eens kende.

Mijnheer de minister, wat was de conclusie van de jongste raad van bestuur van bpost? Heeft de heer Van Avermaet te allen tijde voldaan aan zijn verplichting tot transparantie? Heeft de heer Van Avermaet te allen tijde integer gehandeld? Zo niet, krijgt hij dan zijn ontslag?

Is de transparantieverklaring ook bindend voor de bestuursleden van bpost?

Wanneer werd u door de BMA werkelijk op de hoogte gesteld van het fraudeonderzoek in verband met de heer Van Avermaet? Hebt u een brief, mail of telefoon van de BMA ontvangen? Zo ja, wanneer was dat en welke boodschap kreeg u?

De kans is groot dat bpost op zoek moet naar een nieuwe CEO. Wie zal de opdracht krijgen voor die zoektocht? Komt dat hetzelfde headhuntingbureau toe of kunnen – het is misschien een idee – de sociale partners bij de kandidatuur betrokken worden?

01.06 Marianne Verhaert (Open Vld): Mijnheer de minister, de positie van de CEO van bpost staat al enige tijd ter discussie, zoals de collega's al aanhaalden, niet vanwege zijn beleid, maar wel omdat er een onderzoek loopt naar mogelijke kartelinbreuken bij de ondernemingen waar de CEO voordien actief was. Volgens de media zou dat onderzoek ook tot gevolg hebben dat de CEO niet meer in staat is om af te reizen naar bepaalde dochterondernemingen van bpost. Het risico bestaat immers dat hij ter plaatse aangehouden wordt vanwege het lopend onderzoek.

In de plenaire vergadering vorige week, op 24 september, herinnerde u aan de transparantieverplichting van de CEO ten opzichte van de raad van bestuur, waarbij de CEO de raad van bestuur onmiddellijk schriftelijk op de hoogte moet brengen van elke verdere evolutie in het dossier, zodat de raad van bestuur met kennis van zaken een beslissing kan nemen om de belangen van het bedrijf zo goed mogelijk te beschermen. De raad van bestuur heeft aan de CEO ook gevraagd om schriftelijk te bevestigen dat hij in staat en bereid is om naar alle dochterondernemingen van bpost te reizen.

Tevens heeft de raad gevraagd te bevestigen dat hij in staat is om zijn rol als CEO van de hele bpost-groep op te nemen.

Mijnheer de minister, heeft de CEO intussen de nodige schriftelijke bevestigingen aan de raad van bestuur gegeven?

Bent u van oordeel dat de CEO de transparantieverplichting ten opzichte van de raad van bestuur correct naleeft?

Zijn er intussen elementen bekend die de eventuele fouten die de CEO gemaakt zou hebben, bevestigen of

weerleggen?

01.07 Minister **Philippe De Backer**: Mijnheer de voorzitter, collega's, in de eerste plaats wil ik nog eens twee basisregels in herinnering brengen. De CEO van bpost – en dit geldt ook voor andere overheidsbedrijven – wordt niet langer aangesteld via een koninklijk besluit of een politieke beslissing. De aanstelling ligt volledig in handen van de raad van bestuur. Dat is een goede zaak. Dat kan de *corporate governance* en de *governance* bij bedrijven alleen maar ten goede komen. Ik blijf dus bij mijn standpunt van enkele weken geleden dat het de raad van bestuur is, die hier zijn verantwoordelijkheid moet nemen.

Tevens is er de scheiding der machten. Dat wil zeggen dat een minister niet op de hoogte wordt gesteld van lopende onderzoeken, niet door onafhankelijke instanties als de Mededingingsautoriteit noch van buitenlandse justitieonderzoeken.

Een andere regel ter zake is dat men onschuldig blijft tot het tegendeel bewezen is. Het is misschien handig om dat in rekening te brengen. De periode waarin mensen op politiek bevel in het midden van de nacht van hun bed werden gelicht en naar de goelag werden gebracht, ligt gelukkig reeds een tijdje achter ons en is onwenselijk in een liberale democratie, toch in elk geval in mijn opvatting daarover.

Dat gezegd zijnde, het is toch belangrijk om een aantal puntjes op de i te zetten, ook na mijn interventie van vorige week donderdag.

Ik werd dus effectief niet geïnformeerd door de Mededingingsautoriteit over de zaak. De eerste keer dat ik iets vernam over het onderzoek van de BMA, was in een krantenartikel. Dat was ook op het moment dat bpost geïnformeerd werd. Hetzelfde geldt ook voor het onderzoek van het Department of Justice. Ook daarover heb ik in de krant moeten lezen, net als bpost blijktbaar.

De raad van bestuur is natuurlijk ook van mening dat men effectief niet mag vooruitlopen op de uitkomst van procedures van zowel de Belgische Mededingingsautoriteit als het Amerikaanse ministerie van Justitie inzake de mogelijke kartelinbreuken en de mogelijke betrokkenheid van de heer Van Avermaet. De raad van bestuur heeft mij laten weten geen beslissing te kunnen nemen op basis van krantenartikels alleen.

Maar, het is wel heel duidelijk – en dit is ook een vraag die ik aan de raad van bestuur heb gesteld – dat de CEO volledig open kaart moet spelen en transparant moet zijn. Die transparantieplichting speelt wat mij betreft enorm. Ik heb aan de raad van bestuur dan ook gevraagd hoe het zit met de transparantieplichting. De problematiek is intussen, zoals ook door mij gevraagd werd, besproken door de raad van bestuur. Ik heb feedback gekregen met betrekking tot wat daar aan de orde was.

De raad van bestuur verwacht dat de CEO zich effectief strikt houdt aan zijn verplichting tot transparantie. De CEO werd verzocht om de raad van bestuur deze week een gedetailleerd antwoord te geven. Hij werd dus effectief verzocht om de raad van bestuur onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen van elke verdere evolutie in het dossier, zodat de raad van bestuur met kennis van zaken een beslissing kan nemen om de belangen van het bedrijf bpost zo goed mogelijk te beschermen. Als de CEO zijn transparantieplichtingen niet tijdig naleeft, is dat een ernstige fout, die kan leiden tot het ontbinden van zijn contract zonder enige vergoeding.

De raad van bestuur heeft de CEO eveneens gevraagd om schriftelijk te bevestigen dat hij in staat en bereid is om naar alle dochterondernemingen van bpost te reizen, uitaard voor zover COVID dat in de huidige omstandigheden toelaat. Hij moet immers in staat zijn om zijn rol als CEO van de groep bpost uit te oefenen. De CEO moet ook wat mij betreft in staat zijn om naar een land te reizen waar bpost zaken doet om de lokale teams van bpost te ontmoeten en aan te sturen. Dat geldt in het bijzonder ook voor de investeringen en de belangen in Noord-Amerika.

Wat de heer Henri de Romrée betreft, hij heeft effectief beslist om het bedrijf te verlaten. Barbara Van Speybroeck heeft dat afgelopen week bekendgemaakt. De heer de Romrée zal wel nog aan boord blijven tot het einde van het jaar, om de eindejaarspiek in goede banen te leiden. Er is een procedure opgestart door het remuneratiecomité en de raad van bestuur en intussen is er een vervanger gevonden, die vanaf 1 december zal aantreden. Ik wil nogmaals beklemtonen dat een minister zich niet bemoeit met de aanstelling van het management; die bevoegdheid ligt bij de raad van bestuur.

Als medewerkers van bpost vertrekken, dan heeft het bedrijf een *executive management succession plan*.

Het bedrijf is dus effectief voorbereid op het vertrek van iemand uit het managementteam.

Wat de CEO van bpost betreft, vind ik het belangrijk om nog eens mee te geven dat er zal ingegaan worden op de vraag van het Parlement om hem hier te laten verschijnen voor een hoorzitting. Op die manier kunnen zijn kant van het verhaal en de elementen die hij wenst aan te reiken, aan u worden meegedeeld.

Une dernière question portait sur la charte de communication avec les actionnaires. Beaucoup d'entreprises qui ont une participation publique ont déjà indiqué, dans leur charte de *corporate governance*, la manière de communiquer avec les différents actionnaires. Comme bpost est aussi une entreprise cotée en bourse, d'autres règles s'appliquent également. Il va de soi que tous les actionnaires doivent être traités de la même façon. Il convient dès lors encore d'explicitier la façon dont est mise en œuvre la communication avec les actionnaires. Cela me semble important et cela existe, par ailleurs, dans les chartes de *corporate governance* des autres entreprises.

Voici donc les différents éléments dont je dispose, monsieur le président. Je pense qu'ils répondent à la plupart des questions qui viennent d'être posées.

Le **président**: Monsieur le ministre, je vous remercie. Nous allons vérifier cela de suite. Je donne la parole aux différents intervenants pour leur réplique.

01.08 Nathalie Dewulf (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw uitgebreid antwoord.

01.09 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Je voudrais réagir sur deux éléments. Le premier a trait au fait que vous et surtout le conseil d'administration de bpost n'avez pas été informés directement. Cela interpelle. Vous avez été informé par la presse, aussi bien pour ce qui est de l'enquête belge que de l'enquête américaine. On peut se demander dans quelle mesure M. Van Avermaet a respecté ses engagements envers bpost. Cette question est vraiment problématique.

Pouvez-vous confirmer que M. Van Avermaet doit encore répondre par écrit, comme cela a été demandé lors du conseil d'administration? En effet, je n'ai pas entendu qu'il avait confirmé qu'il pouvait voyager partout et exercer sa fonction de CEO.

Je me félicite, en tout cas, du fait qu'il ait accepté de venir devant le Parlement dans quelques jours.

Le **président**: Le 6 octobre, précisément.

01.10 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Mon groupe Ecolo-Groen a insisté pour qu'il puisse être entendu car c'est vraiment important. Comme vous l'avez dit, à l'instar de tout citoyen, il doit pouvoir bénéficier de la présomption d'innocence.

En tant que représentants de l'actionnaire majoritaire bpost, il nous appartient de déterminer s'il est encore en capacité de mener une entreprise importante comme l'est bpost qui emploie plus de 30 000 travailleurs et travailleuses et qui doit relever d'immenses défis en termes de services aux citoyens et de modèle économique. Je pense ici notamment à la livraison du courrier papier, des colis, questions dont nous avons déjà discuté dans cette commission.

Ce qui nous importe, c'est de savoir si l'actuel CEO, M. Van Avermaet, est encore en capacité de diriger de manière maximale bpost avec l'ambition qui doit être celle de cette société tout en menant un dialogue social serein et apaisé. Or, pour nous, à ce stade, la réponse n'est pas claire.

Monsieur le ministre, pourriez-vous revenir sur la question de la lettre que M. Van Avermaet doit envoyer au conseil d'administration?

Le **président**: Monsieur Vanden Burre, si je vous comprends bien, vous demandez une confirmation quant aux voyages à l'étranger de M. Van Aveermaet.

01.11 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le président, je crois que M. le ministre s'est exprimé à ce sujet, mais je ne sais pas s'il a déjà répondu à ma question relative au courrier que doit envoyer

M. Van Avermaet. Je rappelle que le conseil d'administration a demandé que M. Van Avermaet confirme par écrit une série d'éléments. Je voudrais savoir si cette lettre lui est déjà parvenue ou non. Si oui, quand?

01.12 Philippe De Backer, ministre: Il devrait le faire dans le courant de cette semaine.

01.13 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoorden.

Ten eerste, het basisprincipe is duidelijk. Wij kunnen niemand veroordelen vooraleer het onderzoek is afgerond. Dat is heel duidelijk. Er blijft echter een waas hangen rond de vraag of de heer Van Avermaet altijd voldoende transparant is geweest tegenover de raad van bestuur.

Ten tweede, er is ook enige twijfel bij de capaciteit om vandaag in de huidige omstandigheden te functioneren, omdat hij mogelijk beperkingen in zijn bewegingsvrijheid heeft. Er blijft daarover dus toch enige twijfel hangen. Wij moeten vooral concluderen dat de situatie niet te lang kan aanhouden. Wij moeten hopen dat er in het belang van de werknemers, van de klanten van bpost en van ons allemaal snel duidelijkheid komt en dat de CEO ten volle als CEO kan opereren.

Tot slot, mijnheer de minister, aangezien het wellicht mijn laatste vraag aan u in uw huidige functie is, wil ik u bedanken voor de prima samenwerking die wij hebben gehad.

01.14 Melissa Depraetere (sp.a): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Het lijkt mij evident dat wij het onderzoek moeten afwachten. Wij kunnen echter ook niet ontkennen dat de impact heel groot is en dat de gevolgen dat ook kunnen zijn voor een bedrijf dat toch een van de grootste werkgevers van ons land is.

De instabiliteit kan ook erg bepalend zijn voor de toekomst van het bedrijf. Wij kunnen en moeten het onderzoek afwachten. De vraag is echter hoelang dat onderzoek zal duren. Uit andere dossiers blijkt immers dat onderzoeken bij de BMA vaak niet heel vlot verlopen. Hopelijk kan de stabiliteit in het bedrijf terugkeren.

Eén punt heb ik niet goed gehoord. Ik heb het misschien gemist in uw antwoord. Ik herhaal echter mijn vraag graag. Tot wanneer werd de vorige CEO betaald? Vanaf wanneer wordt de huidige CEO betaald? Ik heb die vraag al een aantal keer gesteld. Misschien heb ik het antwoord gemist. Het zou echter fijn zijn alsnog een antwoord op mijn vraag te krijgen.

01.15 Minister Philippe De Backer: Mevrouw Depraetere, volgens de informatie die ik heb, is de heer Van Avermaet betaald vanaf zijn aantreden bij bpost. Ik heb natuurlijk geen zicht op de manier waarop het afsluiten van het contract bij G4S is geregeld. Het zou dus effectief kunnen dat bij het afsluiten van het contract nog op een bepaalde manier het contract is uitbetaald. Dat is misschien de overlap waarvan sprake is.

01.16 Melissa Depraetere (sp.a): Mijnheer de minister, ik dank u voor de verduidelijking en ik wil u ook graag bedanken voor uw werk de voorbije jaren en voor de constructieve samenwerking met het Parlement.

01.17 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, bpost is een van de grootste bedrijven in ons land en een openbaar bedrijf. Naar mijn mening hebben de postmannen en -vrouwen recht op een beleid door een integer en betrouwbaar persoon met kennis van de sector.

Het is ook niet de eerste keer. Toen hij bij Carestel werkte, werd hij ook veroordeeld wegens een slechte behandeling van het personeel. Wat er nu allemaal op tafel ligt, is dus niet min. Mocht het een gewone werknemer zijn, dan lag hij waarschijnlijk al verschillende keren buiten. Dat heb ik al een paar keer gezegd. Wij kijken ernaar uit dat hij naar het Parlement komt, waar wij hem persoonlijk heel wat vragen zullen kunnen stellen.

Mijnheer de minister, u verschuilt zich altijd achter de raad van bestuur, maar de overheid is nog altijd meerderheidsaandeelhouder en heeft een grote verantwoordelijkheid in een openbaar bedrijf met zoveel werknemers. Wij vinden dat uw antwoord dus wijst op weinig verantwoordelijkheidszin van uwentwege als minister.

01.18 Minister Philippe De Backer: Mevrouw Vindevoghel, het tegenovergestelde is net juist: het is juist

door de regels van de *corporate governance* te volgen dat de politieke bemoeienis in overheidsbedrijven is afgebouwd en dat het performante bedrijven konden worden. Ik verschuil mij dus niet achter de raad van bestuur, ik pas de regels van de *corporate governance*, die ook in de wet zijn vastgelegd, strikt toe en ik denk dat dit alleen maar juist is.

01.19 Marianne Verhaert (Open Vld): Mijnheer de minister, daarnaast werd al bevestigd dat wij nog wachten op een schriftelijke bevestiging. Ik hoop in ieder geval dat er snel duidelijkheid komt. Bpost is immers een bedrijf dat voor een enorme verandering en transformatie staat, dus het is belangrijk dat er snel duidelijkheid komt.

Tot slot wil ik u uiteraard bedanken voor uw enorme inzet en wens ik u veel succes met uw nieuwe carrière.

Le **président**: Pour terminer sur ce point, je voudrais dire deux choses. Tout d'abord, je confirme, mais cela a été dit incidemment, que le CEO de bpost sera notre invité pour une audition mardi prochain, le 6 octobre. Cette audition, planifiée antérieurement, en temps non suspect, concerne la présentation de la stratégie du CEO pour l'évolution de l'entreprise publique bpost. Le coronavirus et le confinement nous ont empêchés de l'organiser plus tôt. Je pense que septembre-octobre était une période idéale pour obtenir des réponses de la direction sur sa vision de l'évolution de l'entreprise publique. Dans le cadre de l'audition, chacun pourra s'exprimer.

Ensuite, monsieur le ministre, je m'exprimerai, en fin de commission, sur notre collaboration au cours des dernières années. Je ne vais pas intervenir à la fin de cette question d'actualité; certains l'ont fait individuellement. J'y reviendrai tout à l'heure, comme je l'ai fait pour M. le ministre François Bellot.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

01.20 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le président, je voudrais aussi saluer le travail constructif qui a été fait avec M. le ministre De Backer dans cette commission. J'ai surtout suivi la thématique des entreprises publiques.

Nous en sommes aux hommages. La politique, c'est également une question d'hommes et de femmes. Il y a des manières de travailler. Je voulais donc aussi souhaiter le meilleur au ministre De Backer pour la suite.

02 Question de Patrick Prévot à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'alliance entre Proximus et Belfius" (55007864C)

02 Vraag van Patrick Prévot aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Het partnerschap tussen Proximus en Belfius" (55007864C)

02.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, récemment, Proximus et Belfius ont annoncé leur intention de mutualiser leurs efforts dans le développement de leur offre digitale. Il sera donc bientôt possible de bénéficier de services de l'opérateur télécom sur l'application bancaire et inversement. Concrètement, Belfius fournira à Proximus une néo-banque propre.

Monsieur le ministre, que pouvez-vous nous dire sur cette alliance entre deux des plus grandes entreprises de notre pays? Pouvez-vous nous donner davantage de détails? Selon vous, quand cette alliance pourra-t-elle être pleinement opérationnelle? Cela changera-t-il quelque chose pour les clients de Belfius et pour ceux de Proximus?

02.02 Philippe De Backer, ministre: Monsieur Prévot, laissez-moi me réjouir de voir les deux entreprises belges prendre une telle initiative dans le secteur digital. Cette initiative est réellement de nature à satisfaire encore mieux les besoins de leurs clients actuels et futurs. Elle est prise dans un marché vraiment concurrentiel. Les entreprises concernées communiquent en temps et heure dès que des éléments peuvent être dévoilés. Mais l'essentiel est qu'une collaboration existe entre des entreprises pour mieux servir les deux aspects de leurs clients. Je pense qu'il y a vraiment un bénéfice pour les clients eux-mêmes au fait que les deux entreprises fonctionnent désormais ensemble autour d'une telle initiative. Ce n'est pas vraiment à moi de dire quelque chose de plus. Ce sont ces deux entreprises qui ont construit cette collaboration ensemble. Au fur et à mesure que davantage de détails pourront être donnés, ce sont elles qui les communiqueront vers les clients et le grand public.

02.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Effectivement, on peut se réjouir que deux grosses entreprises comme Belfius et Proximus collaborent dans deux secteurs concurrentiels. Vous l'avez rappelé. Cela ne peut être que bénéfique, en tous cas pour leur positionnement sur leurs marchés. Il faudra évidemment être attentif, dans une autre commission, à tous les services supplémentaires qui seront offerts aux clients. Il s'agira du volet "protection des consommateurs", au sujet duquel je ne manquerai pas d'intervenir.

Enfin, comme il est d'usage, je tiens également à vous remercier pour votre collaboration. Je vous ai connu davantage en commission de la Santé publique. N'étant pas devin, je ne sais pas ce qui vous est réservé dans les prochaines heures ou prochains jours. Même si nous n'avons pas toujours été d'accord, les relations ont toujours été cordiales et vous avez toujours été à disposition de la commission. Je vous en remercie et vous souhaite bon vent! À très bientôt!

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de Jean-Marc Delizée à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Les droits des travailleurs dans la confection des uniformes de bpost" (55008003C)

03 Vraag van Jean-Marc Delizée aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De rechten van de arbeiders die de uniformen van bpost produceren" (55008003C)

03.01 Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, les présidents de commission peuvent de temps en temps aussi poser une question, et je n'ai pas abusé de cette faculté. Je vais donc vous interroger sur les droits des travailleurs dans la confection des uniformes de bpost.

Vous aurez très certainement pris connaissance, comme moi, de l'enquête menée par l'ONG "We Social Movement" (WSM) – que je pense être une émanation du Mouvement ouvrier chrétien – sur les conditions de travail des employés d'entreprises installées en Roumanie pour produire du textile. Selon ce rapport, les droits des travailleurs employés dans les filiales roumaines de deux sociétés enregistrées en Belgique ne seraient pas respectés. Sur le plan du salaire, des avantages, ainsi que de l'application des normes de santé et de sécurité au travail, l'enquête indique que les manquements seraient nombreux dans deux usines, où des uniformes sont notamment confectionnés pour l'armée belge par des travailleurs roumains sous-payés.

Or il apparaît que les uniformes des employés de bpost proviennent également de ces entreprises. Par conséquent, cette situation nous préoccupe beaucoup au regard de l'exemplarité que nous sommes en droit d'attendre d'une entreprise publique.

Monsieur le ministre, quelle réaction vous inspire la publication de ce rapport? Quel suivi comptez-vous y donner? Quelles sont les exigences minimales que doivent respecter, selon vous, les entreprises publiques lorsqu'elles lancent de tels marchés? Le respect des normes sociales et environnementales internationales minimales ne devrait-il pas entrer en ligne de compte dans ce type de marché? Comment bpost a-t-elle réagi et justifie-t-elle cette commande? De quelle manière compte-t-elle remédier à cette situation à l'avenir?

03.02 Philippe De Backer, ministre: Monsieur le président, je vous remercie de votre question. À la suite de ce rapport, bpost a ouvert une enquête qui montre qu'une des entreprises citées, bien que lui fournissant des uniformes, ne les produit pas en Roumanie.

Plus généralement, bpost renvoie à sa politique de responsabilité sociale en tant qu'entreprise. Pour garantir le respect de la politique d'achat, un responsable de bpost inclut dans ses contrats d'approvisionnement une clause sociale et environnementale qui se réfère au code de conduite des fournisseurs. Cela signifie que toutes les exigences de l'entreprise relatives à ceux-ci sont clairement décrites dans leur code de conduite et leurs conditions générales.

Il est aussi explicitement mentionné que bpost se réserve le droit de demander une évaluation interne ou une autre confiée à un organisme indépendant agissant pour le compte de bpost en vue de vérifier le respect de ce code et les aspects plus précis de la durabilité. Si le fournisseur n'est pas en mesure de satisfaire aux exigences de bpost, la résiliation du contrat constitue une possibilité.

En partenariat avec une société externe, bpost évalue les risques posés par les fournisseurs et prend en compte leurs performances sociales et environnementales telles que la santé et la sécurité au travail, ainsi

que les conditions de travail – par exemple, le travail des enfants ou le travail forcé.

Cette évaluation permet d'attribuer une note de 1 à 100 aux fournisseurs. Si ceux-ci obtiennent une note trop faible, bpost engage avec eux un dialogue de manière à voir si l'entreprise peut contribuer à améliorer les performances des fournisseurs ou s'il faut tout simplement arrêter le contrat. Depuis 2017, outre les évaluations, bpost a aussi mené des audits sur les sites des fournisseurs à profil de risque élevé, notamment pour ce qui concerne le textile et les nouveaux uniformes. Ces audits portent également sur le travail des enfants, les droits de l'homme, l'environnement de travail, les dangers potentiels, la production respectueuse de l'environnement, la propreté et le respect des exigences de bpost. Tout un système est donc en place pour éviter les différents problèmes auxquels vous faites référence dans votre question.

03.03 Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, en soi, votre réponse est rassurante par rapport à l'entreprise publique, si l'affirmation de base est correcte et vérifiée. Vous contredisez finalement le rapport d'enquête de cette ONG. Vous dites que ce n'est pas la réalité. Personnellement, je n'en sais rien. Je me demandais si bpost avait réagi publiquement à la suite de cette enquête et aux publications qui ont été faites à ce sujet. Je suis peut-être passé à côté mais je n'ai pas vu de réaction disant que les uniformes ne sont pas produits en Roumanie. Y a-t-il eu une réaction publique de l'entreprises en termes de communication pour dire que ces informations ne sont pas exactes? Où les uniformes sont-ils dès lors produits? Pouvez-vous m'en dire davantage?

03.04 Philippe De Backer, ministre: Non, pas pour le moment mais je ne manquerai pas de m'informer et de vous transmettre la réponse par écrit.

03.05 Jean-Marc Delizée (PS): La question est cruciale. Les uniformes notamment de bpost sont-ils, oui ou non, produits dans ces usines en Roumanie? C'est la question-clé! S'il s'avère que non, alors votre réponse est effectivement rassurante. Mais il faut bien s'assurer que c'est la réalité. À votre connaissance, l'entreprise publique a-t-elle réagi publiquement pour démentir le contenu de ce rapport?

03.06 Philippe De Backer, ministre: Je ne sais pas. Je dois m'informer sur cette question. L'information que bpost m'a fournie dit que ces uniformes ne sont pas produits dans cette usine. Je me renseigne encore davantage et je vous reviens avec les réponses aux deux questions supplémentaires.

03.07 Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour ces précisions car, personnellement, si je me retrouvais confronté à une telle accusation, je ne manquerais pas de la démentir, si tel était le cas. Il importe que bpost puisse alors le faire savoir publiquement.

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

04 Vraag van Nathalie Dewulf aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De klantendienst van bpost" (55008046C)

04 Question de Nathalie Dewulf à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le service clientèle de bpost" (55008046C)

04.01 Nathalie Dewulf (VB): Mijnheer de minister, de bemiddelingsdienst van bpost ontving een stijgend aantal klachten, die nog niet werden doorgestuurd naar het postbedrijf zelf. Dat is grotendeels het gevolg van de ontoegankelijkheid van de klantendienst van bpost.

De klant die er wel in slaagt zijn vraag te stellen of een probleem te melden, moet zich online tevredenstellen met trackinggegevens of wordt doorverwezen naar de afzender. Wie aan het loket van een postkantoor of postpunt een klacht wil indienen, wordt doorverwezen naar een telefoonnummer. Een telefoonmenu moet de beller dan op de juiste weg zetten, maar zorgt vaak voor frustratie. De meeste flows eindigen in een automatisch antwoord of verwijzen naar de webstek, waar de klager zijn weg ook niet vindt.

De ombudsdienst beveelt bpost aan zijn klantendienst toegankelijker te maken, zodat elke gebruiker de mogelijkheid heeft om informatie te vragen, een probleem te melden en een opvolging mag verwachten.

Mijnheer de minister, klopt het dat de klantendienst van bpost niet zo goed bereikbaar is? Is er een mogelijkheid om die klantendienst beter bereikbaar te maken, zodat iedereen kan worden geholpen?

04.02 Minister **Philippe De Backer**: Mevrouw Dewulf, ik wil de stelling dat de klantendienst van bpost ontoegankelijk zou zijn, toch op zijn minst relativeren. De klantendienst is bereikbaar via verscheidene kanalen, gaande van de verschillende postkantoren tot de zeer klassieke brief en vooral via de callcenters en websites, waarbij digitale technieken worden gebruikt, zoals een chatbox voor pakjes en bpaidkaarten.

Die bereikbaarheid blijkt ook uit de jongste cijfers, ook tijdens de coronaperiode. Het aantal contacten in de diverse callcenters van bpost is in de periode maart-juni met 42 % toegenomen in vergelijking met dezelfde periode in 2019, natuurlijk als gevolg van de sterk toegenomen pakjesactiviteit. De behandelingstijd heeft daaronder niet geleden: 80 % van de contacten wordt beantwoord binnen 120 seconden.

Bpost zal de bereikbaarheid van de klantendienst ook verder verbeteren en neemt daarvoor een aantal initiatieven, zoals een nieuwe website, die meer informatie zal bevatten en die gemakkelijker te vinden zal zijn, het verbeteren van de Track & Tracefunctie en het verfijnen ervan, onder meer door de postbode toe te laten rechtstreekse input van op zijn of haar mobiel apparaat te geven, zodat ook de klant over meer precieze informatie zal beschikken.

04.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik mag hopen dat bpost zijn klantendienst toegankelijker zal maken, want dat probleem is een oud zeer, opdat elke gebruiker, jong en oud, de mogelijkheid krijgt om informatie te vragen en een probleem te melden en opvolging ervan mag verwachten.

Ik dank u voor de samenwerking en wens u nog een heel mooie toekomst toe.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 **Vraag van Kurt Ravyts aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De onmogelijkheid voor de FOSO om op te treden bij ongevallen op de binnenwateren in België" (55008069C)**

05 **Question de Kurt Ravyts à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'impossibilité pour l'OFEAN d'intervenir en cas d'accidents dans les eaux territoriales belges" (55008069C)**

05.01 **Kurt Ravyts** (VB): Mijnheer de minister, ik zou mij eerst willen aansluiten bij de collega's die u hulde hebben gebracht. Ik wens u ook alle succes toe in uw nieuwe carrière en ik zal uiteraard de vragen over de Noordzee en onderwerpen die mij sterk interesseren, aan uw opvolger of opvolgster stellen.

De Federale instantie voor Onderzoek van Scheepvaartongevallen (FOSO) is een onafhankelijk onderzoeksorgaan en werd opgericht na de gedeeltelijke omzetting van een Europese richtlijn. Door een beroep tot vernietiging van de wet van 2 juni 2012 werd de FOSO-wet herzien en verscheen op 11 augustus 2017 onder meer een wetswijziging en vervolgens het koninklijk besluit van 28 januari 2018, dat de organisatie, de samenstelling en de werking van de FOSO regelt. FOSO heeft een onderzoeksverplichting die, samengevat, stelt dat alle scheepvaartongevallen in Belgische wateren en op de Belgische schepen wereldwijd dienen te worden onderzocht, alsook alle werkongevallen met een werkonbekwaamheid van meer dan 72 uur tot gevolg.

Begin augustus 2020 deed zich een brand voor op een lpg-tanker in de Antwerpse haven, maar volgens de berichtgeving kan de FOSO blijkbaar nog steeds niet optreden bij ongevallen op de binnenwateren, omdat dit een gewestelijke bevoegdheid is. Decretaal zou de Vlaamse overheid de mogelijkheid tot optreden aan de FOSO kunnen delegeren, maar blijkbaar is dat op de lange baan geschoven. Snel ter plekke vaststellingen kunnen doen, is echter essentieel voor de actieradius van de FOSO. De wet schrijft daarnaast voor dat de FOSO in de regel geen ongevallen met bijvoorbeeld pleziervaartuigen, overheidsvaartuigen of binnenschepen onderzoekt.

Kunt u meer toelichting geven bij de onmogelijkheid van de FOSO om op te treden bij scheepvaartongevallen op de binnenwateren?

05.02 Minister **Philippe De Backer**: Mijnheer Ravyts, met de wet van 11 augustus 2017 heeft de federale

overheid de FOSO de bevoegdheid toegekend om ernstige ongevallen met of aan boord van Belgische vaartuigen te onderzoeken. Het gaat dan om ongevallen die het verlies van een vaartuig of van mensenlevens, structurele schade aan het vaartuig, stranding en dergelijke veroorzaken.

Het onderzoek naar de oorzaak van een scheepvaartongeval dat zich voordoet op de binnenwateren, behoort echter sinds de zesde staatshervorming tot de bevoegdheid van de gewesten.

Na het eerste advies van de Raad van State heb ik de drie gewesten het aanbod gedaan om ook de scheepvaartongevallen op de binnenwateren te laten onderzoeken door FOSO. De Brusselse en de Waalse regering hadden in het verleden reeds de nodige regelgeving afgekondigd, maar op Vlaams niveau verliepen de gesprekken wat moeilijker. Met de komst van minister Peeters is dat dossier echter ook bij de Vlaamse overheid in een stroomversnelling geraakt.

De Vlaamse regering heeft op 10 juli 2020 een ontwerpdecreet goedgekeurd waarmee een eigen onderzoeksorgaan wordt opgericht, maar waarin tegelijkertijd ook in de juridische grondslag wordt voorzien om een samenwerkingsakkoord te sluiten met het federale niveau. De federale regering heeft hierover op 11 september een positief advies uitgebracht. Ondertussen heb ik mijn diensten de opdracht gegeven om met de bevoegde gewestelijke administraties te overleggen over een ontwerp van samenwerkingsakkoord. Zo zouden op korte termijn ook de ongevallen op de binnenwateren en in de havens door FOSO onderzocht kunnen worden.

Het is de bedoeling om tegen midden oktober een definitieve versie van het akkoord voor bespreking voor te leggen aan de verschillende bevoegde ministers. Zo kunnen we tot een goede samenwerking komen en zullen de discussies hierover tot het verleden behoren.

05.03 Kurt Ravyts (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor de update over dit dossier. Ik kijk met belangstelling uit naar het samenwerkingsakkoord, want die zaak heeft al te lang aangesleept. De zesde staatshervorming dateert immers van januari 2014 en nu pas komt er schot in de zaak.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes de

- **Ludivine Dedonder à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Les frais de dédouanement des colis" (55008298C)**

- **Ludivine Dedonder à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "La communication défailante de bpost lors du dédouanement des colis" (55008300C)**

06 Samengevoegde vragen van

- **Ludivine Dedonder aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De kosten bij inkling van postpakketten" (55008298C)**

- **Ludivine Dedonder aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De falende communicatie van bpost bij de inkling van postpakketten" (55008300C)**

06.01 Ludivine Dedonder (PS): Monsieur le ministre, certains commerces en ligne ne comptabilisent pas ou ne mentionnent pas toujours dans la facture globale toute une série de frais administratifs, notamment les frais de douane. Certains clients reçoivent parfois une facture des semaines voire des mois après la livraison de leur colis. Ils sont alors placés devant le fait accompli car ils ont accepté la marchandise et ne peuvent dès lors plus refuser de payer les frais afférents.

Comment le consommateur peut-il connaître le coût du retrait d'un colis en fonction de son pays d'origine? Quelle est votre position sur le fait d'imposer aux commerces en ligne qui exportent en Belgique, l'indication de l'ensemble des frais afférents à l'achat d'une marchandise? Dans le cas où ces frais ne sont pas indiqués au préalable, ils devraient être à charge de l'expéditeur. Par ailleurs, savez-vous combien de personnes en Belgique ont reçu une facture après coup pour ce type de frais?

Monsieur le ministre, ma deuxième question est la suivante. En cette période de pandémie, les consommateurs belges se tournent de plus en plus vers les plates-formes en ligne. Ma question date déjà d'il y a plusieurs semaines. Le rapport du service de médiation pour le secteur postal indique que bpost demande régulièrement un complément d'information au destinataire /acheteur afin de pouvoir finaliser le dédouanement. Le destinataire qui souhaite une révision du calcul est dirigé vers une adresse courriel qui lui

indique, via une réponse automatisée, que la réponse sera traitée dans les dix jours. Mais dans les faits, certains acheteurs reçoivent ce message une à plusieurs fois sans pour autant qu'un suivi ne leur soit donné. Par conséquent, le colis concerné est finalement renvoyé vers l'expéditeur.

Est-ce que bpost a mis en place des changements dans cette organisation afin de résoudre ce problème? Pouvez-vous m'indiquer combien de personnes ont connu ce problème cette année?

06.02 Philippe De Backer, ministre: Madame Dedonder, votre première question est importante mais relève de la compétence de la ministre de l'Économie pour ce qui concerne la législation relative à la protection des consommateurs. Concernant la politique et la réglementation belge, européenne et internationale relative aux frais de douane, c'est le ministre des Finances qui est compétent. Je dois vous renvoyer vers eux pour plus de détails.

Quant à votre deuxième question, moins de 0,1 % des paquets internationaux génèrent des questions de clients pour retour à l'expéditeur. Dans la grande majorité des cas, il s'agit de problèmes d'adresse incorrecte ou incomplète. Dans ce contexte, bpost a en effet été informée que certains envois auraient été retournés alors que les clients auraient fourni toutes les informations nécessaires.

Suite à cette information, bpost a mené une enquête en profondeur et a pu identifier deux raisons à cette situation. Suite à la crise sanitaire, le volume des envois de commerce en ligne provenant de l'étranger a augmenté très rapidement de manière importante. En conséquence, un nombre beaucoup plus important de courriers avec des demandes de précisions ont dû être envoyés à des clients dont les envois ne pouvaient pas être dédouanés avec les informations présentées sur le paquet. Les réponses des clients ont alors afflué en grand nombre, ce qui a généré un regard de traitement temporaire.

Cette augmentation substantielle a également provoqué des difficultés liées au dimensionnement habituel des capacités informatiques. Dès lors, ces différentes capacités de traitement ont été fortement étendues. bpost n'a plus actuellement connaissance de cas où des renvois de paquets de clients se produiraient alors que les informations demandées ont été fournies dans les délais requis.

06.03 Ludvine Dedonder (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre deuxième réponse, et je me réjouis d'apprendre qu'il n'y a plus de problèmes au niveau de bpost.

Pour ce qui concerne votre première réponse, je suis un peu frustrée puisque vous me renvoyez aux ministres de l'Économie et des Finances. J'attire ici l'attention sur le fait que cela aurait dû être fait dès le départ puisque je pense me souvenir que la question de savoir à quel ministre ma question devait être adressée avait été posée. Je poserai donc ma question aux ministres compétents.

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

07 Vraag van Maria Vindevoghel aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De werkonderbreking bij bpost in september 2020" (55008821C)

07 Question de Maria Vindevoghel à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "L'interruption de travail chez bpost en septembre 2020" (55008821C)

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, de voorbije weken zijn er op verschillende plaatsen, onder meer in Charleroi, Luik, Bergen en Brussel, acties geweest. De mensen trekken aan de alarmbel omwille van de te hoge werkdruk, die zeker enorm toegenomen is sinds de coronacrisis. Ik heb van veel mensen gehoord dat ze harder moesten werken dan in de kerstperiode. Vroeger waren de zomermaanden voor het postpersoneel dikwijls een kalme periode en nu was het juist het tegenovergestelde. De postbodes klagen over een te hoge werkdruk, een permanente onderbezetting en verbale agressie van klanten die hen verantwoordelijk stellen voor vertragingen bij het leveren van pakjes.

Zijn er nog nationale of andere stakingsaanzeggingen ingediend door de vakbonden?

Is er sinds vrijdag 11 september al een overleg geweest tussen de directie van bpost en de sociale partners? Zo ja, hoe verloopt dit sociaal overleg? Zijn er resultaten van?

De pakketbezorgers klagen dat ze een dubbele hoeveelheid moeten afleveren in vergelijking met het

voorbijge jaar. De werkbelasting was eerst maximaal 120 %, terwijl dat nu soms 200 % is. Hoe zit het juist met die belasting? Hoeveel personeelsleden zou bpost moeten aanwerven om die werkdruk te kunnen verlagen tot een aanvaardbaar niveau? Is er een plan van aanpak omtrent de aanwervingen?

Kan de tijdelijke coronabonus voor de bpostmedewerkers worden verlengd, aangezien zowel de werkdruk als de omzetcijfers sterk gestegen zijn?

Is er een mogelijkheid voor een loonsverhoging, gelet op de goede cijfers van bpost?

Registreert bpost het aantal meldingen van verbale agressie ten aanzien van zijn medewerkers? Zo ja, om hoeveel gevallen gaat het? Is er een actieplan met betrekking tot verbale agressie ten aanzien van bpostmedewerkers?

07.02 Minister **Philippe De Backer**: Dank u voor uw vragen. Er is op 10 september inderdaad een nationale stakingsaanzegging ingediend, in gemeenschappelijk front. Er hebben al meerdere vergaderingen van het sociaal overleg plaatsgehad. Er zijn er ook nog gepland, zowel op nationaal als regionaal vlak. Op 23 september heeft een nationale vergadering plaatsgevonden, in een heel constructieve sfeer. Beide partijen hebben toen afgesproken om een volgende vergadering te beleggen, teneinde de discussies te kunnen afronden en formaliseren.

Sinds de COVID-pandemie bedraagt de toename van het aantal pakjes ongeveer 50 %. We hebben daarentegen een vermindering gezien met 14 % van de briefuitreikingen. Er wordt momenteel samen met de sociale partners gewerkt aan een algemeen plan van aanpak om in bijkomende aanwervingen te voorzien, rekening houdend met de eindejaarsperiode die op ons afkomt, en waaraan volumeprognoses gekoppeld zijn, de initiatieperiodes om nieuwe collega's in te zetten, wat niet altijd even evident is, en de evolutie van het absentiecijfer ten gevolge van COVID of om andere redenen.

De onderhandelingen en de discussies met de sociale partners over de coronabonus lopen nog. Verdere details daarover kan ik vandaag dan ook niet geven. Het sociaal overleg is nog bezig.

Er is een actieplan tegen intimidatie en agressie opgesteld, dat verschillende dimensies omvat, zoals opleiding, omkadering, infrastructuur, organisatie en enkele concrete acties voor de medewerkers van het bedrijf om daarmee om te gaan en erover te kunnen rapporteren.

07.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, ik heb niet goed verstaan of er effectief een verhoging is van het aantal te bezorgen pakjes door de postmensen. Is de werkbelasting effectief verhoogd?

07.04 Minister **Philippe De Backer**: Er zijn 50 % meer pakjes en 14 % minder brieven.

07.05 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Waar het mij om gaat, is de werkbelasting per werknemer. Het is toch afgesproken en vastgelegd hoeveel pakjes een personeelslid mag bezorgen? Volgens wat wij horen, ligt het percentage pakjes per personeelslid veel hoger dan vroeger. Kunt u meedelen of het percentage pakjes per postman verhoogd is?

07.06 Minister **Philippe De Backer**: Aangezien men geconfronteerd werd met een stijging van 50 % van het aantal pakjes, veronderstel ik dat in die periode het personeelsbestand niet die exponentiële stijging heeft gevolgd. De werkbelasting gaat dus vanzelfsprekend automatisch omhoog. Om die reden wordt daarover gesproken in het sociaal overleg, om na te gaan hoe er, onder andere ook met het oog op de komende eindejaarsperiode, daaraan kan worden tegemoetgekomen.

07.07 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, ik ben blij dat er ondertussen met de werkorganisaties onderhandeld wordt om tot een goed akkoord te komen. Ik had ook de cijfers van de tewerkstelling opgevraagd. Een en ander baart mij namelijk zorgen. Ten eerste, sinds het begin van het jaar zijn er vrij veel mensen ontslagen.

Ten tweede is het verloop onder de personeelsleden vrij groot. Meer dan 600 personeelsleden zijn gestopt, wat toch ook wel een signaal geeft. Dat toont volgens mij aan dat er echt wel een probleem is. De werkdruk voor het personeel is te hoog, waardoor de mensen de uitoefening van die job niet volhouden. Er kunnen dan wel nieuwe personeelsleden worden aangeworven, maar als het bedrijf de personeelsleden niet kan behouden, is dat toch wel een groot probleem.

Een derde punt dat ik nog wil aankaarten, is het probleem van de verloning. De postmensen hebben heel hard moeten werken. Ik hoop echt dat de coronabonus kan worden verlengd en dat kan worden onderhandeld over de lonen, zoals in Duitsland, waar de postmensen een loonopslag van 5 % hebben gekregen. De postmensen bij ons verdienen ook een loonopslag. De hulppostbodes verdienen echt heel weinig voor het vele werk dat zij moeten verzetten. Zij kloppen immers heel dikwijls veel meer dan acht uur per dag.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Question de Laurence Zanchetta à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Les tensions sociales dans les bureaux de bpost" (55008826C)

08 Vraag van Laurence Zanchetta aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "De sociale spanningen in de bpostkantoren" (55008826C)

08.01 Laurence Zanchetta (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, il semblerait que l'entreprise bpost ait récemment traversé une période de crise sociale. En effet, des arrêts de travail ont été observés dans plusieurs bureaux de poste, notamment à Bruxelles, tandis que le centre de distribution de Liège a été paralysé par une grève. C'est la surcharge de travail dans certains bureaux qui serait ici mise en cause. Cela serait dû à l'accroissement important du nombre de colis à traiter depuis le début de la crise de la COVID-19. À cela s'ajoute un manque de personnel lié à des absences provoquées par ce même virus, puisqu'il suffit qu'une personne soit contaminée dans un bureau pour que ses collègues se retrouvent en quarantaine.

Le nouveau système de distribution mis en place depuis le mois de mars consistant à ne plus délivrer que deux jours par semaine les envois non urgents est également pointé du doigt. Ces deux jours-là, les facteurs ont effectivement plus de courrier non adressé à distribuer, ce qui leur demande plus de temps de préparation. Il avait pourtant été décidé de limiter le courrier non adressé pendant la crise de la COVID-19. Enfin, la distanciation sociale dans les bureaux entraîne des ralentissements de l'activité, ce qui n'arrange rien.

Monsieur le ministre, la direction de bpost compte-t-elle réagir afin d'apaiser ces tensions sociales? Si oui, comment? Est-il envisageable de limiter de nouveau le courrier non adressé pour éviter une surcharge de travail pour les facteurs? Enfin, est-il prévu de recruter de nouveaux collaborateurs pour pallier ce manque de personnel?

08.02 Philippe De Backer, ministre: Madame Zanchetta, un préavis de grève national a été déposé le 10 septembre en front commun. Suite à ce préavis, la direction de bpost et les syndicats se sont mis autour de la table afin de discuter des différents problèmes soulevés et de trouver des réponses et des solutions. Il s'agit effectivement de problèmes de surcharge de travail, de manque de personnel, ainsi que des envois non adressés à distribuer, qui sont problématiques étant donné qu'il faut tenir compte du nombre de paquets à distribuer en période de fin d'année. Dans ce cadre, plusieurs réunions de concertation sociale ont déjà eu lieu. D'autres sont encore planifiées, au niveau national et au niveau régional. Le 23 septembre, une réunion nationale a eu lieu, lors de laquelle il a été convenu de finaliser et de formaliser les solutions dans les plus brefs délais.

Limiter à nouveau le courrier non adressé fait partie des discussions en cours avec les différents partenaires sociaux, ainsi que le recrutement de collaborateurs. bpost a engagé, depuis la pandémie de COVID-19, plusieurs centaines de nouveaux collègues. Un nouveau plan de recrutement ajusté a été discuté récemment avec les partenaires sociaux, afin de pouvoir répondre à l'augmentation de volume des paquets pendant la période de fin d'année.

08.03 Laurence Zanchetta (PS): Monsieur le ministre, merci pour votre réponse, qui est un peu vague. Ce ne sont pas des problèmes qui se résolvent du jour au lendemain. Mais nous resterons très attentifs à cette situation au sein de bpost, au manque de personnel et à la surcharge de travail. En effet, la crise ne va pas se terminer d'ici demain.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55009061C de M. Malik Ben Achour est transformée en question écrite. Monsieur le ministre, M. Ben Achour m'a demandé si vous pouviez transmettre votre réponse au secrétariat.

09 **Vraag van Maria Vindevoghel aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Gevallen van coronavirus bij bpost" (55009100C)**

09 **Question de Maria Vindevoghel à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Les cas de coronavirus chez bpost" (55009100C)**

09.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, we vernamen dat in Dinant ongeveer 40 mensen bij bpost besmet zijn. Ook in Hoogstraten was er een uitbraak. Bpost vervult een cruciale rol in deze samenleving, vandaag meer dan ooit. Dat merken we aan het volume en aan het feit dat er meer werk is. De werknemers blijven ongerust over de werkomstandigheden en vragen zich af of deze veilig zijn.

Hoeveel medewerkers van bpost zijn er momenteel in quarantaine? Op welke manier beïnvloedt dat de werking van het bedrijf? Worden de werknemers in quarantaine vervangen door nieuw aangeworven collega's? Welke kantoren zijn het zwaarst getroffen door het virus?

Hoe heeft het virus zich kunnen verspreiden onder de werknemers en in welke sectoren? Welk jobprofiel hebben de medewerkers van bpost die in quarantaine worden geplaatst? Zijn dat managers, bedienden, uitreikers, chauffeurs, sorteerders?

Welke investeringen zijn er reeds gebeurd met betrekking tot preventie- en beschermingsmateriaal? Heeft elke medewerker toegang tot alcoholgel, handschoenen en mondklappers? Kunnen de afstandsregels gegarandeerd worden voor alle postmedewerkers gedurende hun arbeidstijd?

09.02 Minister **Philippe De Backer**: Dank u wel voor deze vragen, die heel toepasselijk mijn twee petjes van de laatste maanden bij elkaar brengen.

Momenteel zijn er 88 medewerkers in quarantaine verspreid over verschillende locaties in het land. Dat heeft tot nu toe een beperkte impact op de normale werking, maar het wordt ook opgevangen door tijdelijke werkkrachten in te zetten.

Het is inderdaad zo dat het kantoor van Dinant het zwaarst getroffen is, maar midden deze week keren de meeste werknemers daar terug naar het werk, aangezien hun quarantaineperiode dan ten einde loopt.

Het virus verspreidt zich eigenlijk zoals door gans onze samenleving via sociale contacten. Alle functiegroepen zijn aanwezig. Sinds het begin van de crisis heeft bpost zwaar geïnvesteerd in preventieve middelen om te beletten dat het virus binnenkomt of zich verspreidt.

Zo is er overal vrije toegang tot alcoholgel, desinfecterende doekjes en sprays. Er zijn herbruikbare handschoenen of wegwerphandschoenen beschikbaar. Dat is ook het geval voor de mondklappers en herbruikbare mondklappers die elke bpostmedewerker heeft ontvangen. Bpost heeft ook op al zijn arbeidsplaatsen een COVID-concept uitgerold, waardoor de afstandsregels gerespecteerd kunnen worden.

Er wordt dus heel sterk ingezet op preventie om problemen zo maximaal mogelijk te voorkomen en het personeel zo goed mogelijk te beschermen.

09.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Ik dank de minister voor de uitleg en ik hoop dat men blijft inspanningen doen, zodat het personeel op een veilige manier kan werken.

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

Le **président**: Monsieur le ministre, nous avons épuisé l'ordre du jour de cette matinée.

Comme l'ont déjà fait certains collègues, je voudrais vous remercier pour votre collaboration avec notre commission. En effet, vous vous êtes toujours montré très disponible pour répondre à nos questions.

Nous avons tous deux eu l'occasion de débattre ensemble, lors de la précédente législature après que vous

avez été nommé au poste de secrétaire d'État notamment à la Lutte contre la fraude sociale, du contrôle des chômeurs. À l'époque, les discussions ont été – il est vrai – un peu vives. L'avenir nous dira ce qu'il en est de l'évaluation de ces mesures de contrôle en termes d'efficacité et de résultats.

Quoi qu'il en soit, vos compétences en tant que ministre, lors de cette législature, ont été extrêmement variées. Elle vous ont notamment amené à participer à plusieurs commissions. Vous êtes donc passé d'une commission à l'autre. Et avec l'apparition de la crise liée au coronavirus, vous avez dû répondre aux questions relatives aux masques et à tout ce qui touche à cette problématique. Vous avez donc été fortement sollicité durant cette période supposée transitoire dans l'attente d'un nouveau gouvernement qui devrait être prochainement formé.

Je vous remercie donc infiniment pour votre disponibilité et la qualité de vos réponses. Je vous remercie également pour votre collaboration très franche, même si on ne partage pas toujours les mêmes idées. Vous êtes – me semble-t-il – un homme direct et franc. Je vous souhaite le meilleur pour la suite de votre vie et de votre carrière professionnelle.

Voilà ce que je souhaitais dire pour clôturer cette commission et, sans doute – je le suppose –, à la fin de cette période transitoire.

09.04 **Philippe De Backer**, ministre: Monsieur le président, je vous remercie. Je partage ces sentiments. Ce fut toujours un plaisir de paraître ici devant vous et vos collègues. Les échanges furent parfois vifs, mais ont toujours porté sur le contenu. C'est, pour moi, le plus important. Je souhaite aussi remercier tous les collègues présents au Parlement, et vous aussi, monsieur le président, pour ces différents échanges et pour notre collaboration ces dernières années.

La réunion publique de commission est levée à 12 h 21.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 12.21 uur.