

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

du

van

MARDI 8 DECEMBRE 2020

DINSDAG 8 DECEMBER 2020

Après-midi

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 18 et présidée par M. Jean-Marc Delizée.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.18 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

Michael Freilich (N-VA): Mijnheer de voorzitter, in de commissie voor Binnenlandse Zaken moet ik mijn wetsvoorstel in verband met de OVG toelichten. Ik wil vragen om mijn mondelinge vragen in schriftelijke vragen om te zetten, indien ik niet tijdig in de commissie terug ben.

01 Actualiteitsdebat over de bestelling van pakjes en post en toegevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanwerving van extra tijdelijke werknemers bij bpost" (55010153C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwaliteitsdoelstellingen bij bpost tijdens de drukke periode" (55010154C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De postbodes die niet aanbellen om een pakje af te reiken" (55010511C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gevolgen van de COVID-19-pandemie voor het personeel van bpost en de postbedeling" (55010553C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De te hoge werkdruk bij bpost" (55011022C)
- Joris Vandenbroucke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De problemen met de verwerking van pakjes bij bpost" (55011024C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De werkdruk bij bpost" (55011082C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dagen met aangepaste dienstverlening bij bpost" (55011243C)
- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toename van het aantal pakjes bij bpost" (55011319C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De maatregelen om de werkdruk bij bpost te verlagen" (55011325C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het huren van bestelwagens door bpost" (55011443C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De staking tegen de hoge werkdruk bij bpost in Tongeren" (55011459C)
- Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De pakjesdrukte bij bpost" (55011457C)

01 Débat d'actualité sur la livraison des colis et du courrier et questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le recrutement de travailleurs temporaires supplémentaires chez bpost" (55010153C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les objectifs de qualité chez bpost pendant les périodes d'activité intense" (55010154C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les facteurs qui ne sonnent pas lorsqu'ils ont un colis" (55010511C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'impact de la

pandémie COVID-19 sur le personnel de bpost et l'acheminement du courrier" (55010553C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La surcharge de travail chez bpost" (55011022C)

- Joris Vandenbroucke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le problème du traitement des colis chez bpost" (55011024C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55011082C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les journées avec services de livraison adaptés chez bpost" (55011243C)

- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La croissance du nombre de colis chez bpost" (55011319C)

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les mesures destinées à diminuer la charge de travail chez bpost" (55011325C)

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La location de camionnettes par bpost" (55011443C)

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le mouvement de grève contre la surcharge de travail chez bpost à Tongres" (55011459C)

- Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'affluence de colis chez bpost" (55011457C)

01.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, collega's, ik zal niet al mijn vragen stellen, want u hebt er reeds deels op geantwoord tijdens de plenaire vergadering.

Elk jaar werft bpost extra tijdelijke werknemers aan voor de eindejaarsperiode. Zal een aantal van deze werknemers eventueel een vast contract krijgen?

Bpost wil specifieke kwaliteitsdoelstellingen behalen. Dit houdt in dat bpost zich ertoe verbindt om te investeren in de infrastructuur van zijn postkantoren en in de opleiding van het personeel, teneinde een kwaliteitsvolle klantenservice te verstrekken omtrent wachttijd en interactie met klanten. Zo streeft men ernaar om 80 % à 90 % van alle klanten niet langer dan vijf minuten te laten wachten voor ze kunnen bediend worden. Zal bpost genoeg personeel hebben in de retailkantoren tijdens deze hectische periode?

Is er genoeg ruimte om de pakken te stapelen in de kleine postkantoren? Het sorteercentrum is overvol, men moet de pakjes zelfs stapelen in lege vrachtwagens. Elk dag komen er in elk postkantoor nieuwe pakken bij. Het gebeurt dat de postmannen deze niet alle dagen kunnen meenemen. Als die pakken niet worden gescand aan het loket, schuift het probleem alleen maar op. Hopelijk komen daar geen problemen van.

CEO Jean-Paul Van Avermaet zei op Radio 2 dat er een strengere aanpak zal zijn van postbodes die zonder aanbellen een kaartje in de brievenbus steken, dit terwijl de ontvanger thuis op zijn aangekondigde pakje wacht. Ik heb dit reeds aangekaart bij de heer Van Avermaet tijdens de hoorzitting, maar ik heb toen geen antwoord gekregen. Dat is frustrerend voor de mensen die zitten te wachten. Hoe zal bpost dat aanpakken? De postbodes moeten meer pakken meenemen dan vroeger. Zal daarmee rekening worden gehouden in het voorziene tijdsbestek?

Het is momenteel druk bij bpost, heel druk zelfs. We moeten fier zijn op onze postmannen. En toch krijgen ze het hard te verduren. Zij moeten tijdens dit corona-eindejaar een recordaantal pakjes verwerken en dat heeft gevolgen.

Mevrouw de minister, u hebt een positieve oproep gedaan met "Help onze postbodes". Ik vond dat heel positief. Waarom wordt er niet opgeroepen bij de mensen die thuis moeten blijven vanwege de coronacrisis, zoals het Gentse taxibedrijf V-tax, om mee te helpen? Het is een win-winsituatie. Er zijn nu reeds zoveel pakjes te verdelen en dan moeten de pakjes die aan het loket of bij het postpunt liggen nog eens mee voor de tweede keer. Wat zal de voorkeur krijgen voor de aflevering?

In verband met de tariefverhoging voor pakjes hebt u reeds geantwoord tijdens de plenaire vergadering. Ik heb echter wel een paar vragen over de verzending en de verzendingskosten.

De klant die een pakje online wil versturen moet via het netwerk van bpost een label afdrukken. Nu en dan werkt het platform evenwel niet waardoor de klant veel tijd verliest. Wat zal bpost doen om dat te verhelpen? Wat zal er gebeuren met de verzendingskosten van degenen die al hebben betaald?

De voorbije DAD-dagen waren voor bpost niet eenvoudig wegens COVID-19 en de ongeziene volumes. Enkele dagen per jaar stemt bpost zijn volumes af en past ze aan aan populaire verlofdagen en de sluitingsdagen van de banken en openbare diensten. In 2020 heeft bpost zonder inspraak beslist om vijf dagen verlof op te leggen aan het personeel.

Mevrouw de minister, met de DAD-dagen was het echt onbegonnen werk. Zeker op 6 december, met lange rijen aan het loket. Overal was er chaos.

Wordt dat in 2021 ook nog zo gepland? Het postpersoneel moet kunnen beschikken over eigen verlof. Het verlof mag niet worden opgelegd. Waarom wordt door bpost geen rusturen in plaats van verlofdagen ingesteld? Zo kan men ieder personeelslid tevreden stellen. De rusturen zouden dan kunnen opgenomen worden in plaats van de betaalde overuren die men voor de helft naar de belastingen mag dragen.

Ik kijk uit naar uw antwoorden.

01.02 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, j'avais introduit mes questions début novembre mais, entre-temps, nous avons eu plusieurs échanges sur le sujet en séance plénière.

Les questions introduites début novembre reflétaient mon inquiétude face à la situation sanitaire de l'époque ainsi que l'incidence de cette dernière sur les services de bpost. Le pic des contaminations auquel nous étions alors confrontés risquait d'avoir un impact sur le personnel et sur la qualité du service fourni, et les travailleurs présents sur le lieu de travail devaient faire face à un afflux historique de colis.

Mes questions doivent, dès lors, être recadrées dans ce contexte d'inquiétude. Aujourd'hui, il s'agit de tirer les enseignements de ce qui s'est passé ces dernières semaines. Quelle a été la situation et quelle est la situation actuelle auprès du personnel de bpost en matière de quarantaine et d'isolement, notamment au moment du pic de contaminations?

Des mesures renforcées spécifiques ont-elles été prises sur le lieu de travail afin de limiter la propagation du virus? Ces éventuelles mesures ont-elles affecté la qualité des services rendus au citoyen?

Par ailleurs, le cadre renforcé annoncé en vue de la gestion de la période de fin d'année a-t-il été atteint et s'est-il avéré suffisant compte tenu de la recrudescence de l'épidémie? Des objectifs ambitieux avaient été annoncés, mais les conditions étaient tout à fait exceptionnelles et risquaient de porter atteinte au service.

01.03 Joris Vandenbroucke (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, twee weken geleden in de plenaire vergadering hebben wij u al kunnen bevragen over de acute problematiek van de pakjespiek waarmee bpost en ook andere koerierbedrijven te maken hebben. U hebt toen enkele concrete antwoorden gegeven. Recent heb ik vernomen dat er inmiddels al 4.000 extra personeelsleden op pad zijn om de pakjes verdeeld te krijgen. Mogelijk hebt u voor ons, sinds die plenaire vergadering van twee weken geleden, nog recentier cijfermateriaal over de evolutie van het aantal te verwerken pakjes, de inzet van personeel en welk deel van de pakjes misschien niet tijdig kan worden geleverd.

Wat mij in heel dit verhaal vooral interesseert, is hoe bpost als belangrijke actor de e-commerce, dat het shoppen van de toekomst voor een stuk incarneert, kan omarmen zodat ook onze lokale handelaars daar volop mee van kunnen profiteren. In de plenaire vergadering twee weken geleden hebt u gezegd dat bpost hen zal bijstaan om ook aanwezig te zijn op het internet, om een webshop op te richten en goede service te bieden. Ik vraag mij af hoe het staat met de ontwikkeling van initiatieven op dat vlak.

Ook luidt de vraag hoe wij de verhoogde trafiek aan pakjes kunnen verzoenen met de eisen inzake de leefbaarheid van onze wijken. Vorige week hebt u getweet over het proefproject in Mechelen, waar niet elk pakje tot in de straat wordt gebracht, maar wel in depots worden geleverd, waar de bestemmelingen hun pakje kunnen ophalen. Kunt u daarover meer informatie geven? Het lijkt mij bijzonder interessant. In mijn eigen stad, Gent, is dat ook een issue geworden. Van de Gentse schepen van Economie heb ik namelijk begrepen dat er maar liefst 200 bestelwagens per dag nodig zijn, enkel al om in het centrum van Gent 20.000 pakjes aan huis af te leveren, ook al zijn de bestemmelingen niet altijd thuis. Die aantallen zijn waanzinnig en moeten zeker eens bekeken worden.

Hoe kunnen wij e-commerce omarmen op een manier die gestand doet aan een doelstelling die eerder in

deze commissie werd geformuleerd, namelijk het bieden van duurzame tewerkstelling, correcte verloning en degelijke sociale bescherming aan de werknemers in die sector? De mensen zien bij de bestelling via hun smartphone namelijk niet hoe het eraan toegaat in die megamagazijnen in het buitenland, waar mensen 24 op 24 uur werken op basis van dagcontracten en een brutoloon van 10,00 euro per uur. De meeste werknemers houden dat werk niet langer dan een jaar vol. Dat is dan ook niet de vorm van duurzame tewerkstelling waarop wij mikken.

01.04 Jean-Marc Delizée (PS): Madame la ministre, nous avons eu l'occasion d'aborder ce sujet lors de la séance plénière de jeudi dernier.

Nous constatons une augmentation exponentielle et exceptionnelle du nombre de colis postaux, liée à un contexte que nous connaissons, le deuxième confinement partiel et l'évolution des habitudes. La Poste a bien répondu à cette évolution lors de la première phase de confinement. L'approche des fêtes amène une augmentation spectaculaire. J'ai déjà rappelé les chiffres. Avant le premier confinement, nous étions à 270 000 colis par jour et nous étions passés à 400 000 colis. La veille de ma question en séance plénière, nous avons atteint le chiffre de 617 000 colis. Hier, à ma connaissance, nous en étions à 657 000 colis belges, auxquels il faudrait également ajouter environ 200 000 colis provenant de Chine. Je ne sais pas si vous pouvez confirmer ce flux très important de colis venant de Chine. En additionnant les deux, on arrive à 857 000 colis. C'est du jamais vu et tout à fait exceptionnel.

Vous avez répondu en partie sur les mesures de court terme. Vous pouvez y revenir puisque nous aurons un débat d'actualité un peu plus conséquent tout à l'heure. Notamment, les embauches pour faire face à ces livraisons. Il me revient qu'un certain nombre de personnes embauchées ont d'abord eu un contrat à durée déterminée, mais ces contrats seront-ils reconduits ou transformés en contrats à durée indéterminée? Pouvez-vous le confirmer? Pour quelle proportion de ces 3 000 travailleurs y aurait-il un contrat à durée indéterminée?

J'ai indiqué également qu'il fallait distinguer le court terme et le moyen-long terme. Dans le court terme, il faut assurer que l'équipement – camionnettes, centres de distribution, ... – puisse absorber ce flux. Quel est l'état des lieux alors que les colis ont quadruplé en quelques mois? Y a-t-il des investissements prévus à court terme dans les infrastructures pour faire face à cette situation.

Je voulais donc connaître votre vision stratégique face à cette évolution du marché que bpost doit saisir, je pense. Par ailleurs, des concertations avec les représentants des travailleurs ont-elles eu lieu sur les conditions de travail? Celles-ci ne sont pas faciles. Y a-t-il des garanties pour que les conditions de travail, en ce compris pour ce personnel temporaire, soient satisfaisantes? Sur le plus long terme, quels sont les investissements envisagés par bpost pour anticiper cette évolution exceptionnelle mais qui risque de durer? Comment positionner bpost sur ce marché des colis en pleine expansion?

01.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, zoals de vorige sprekers had ik ook het woord genomen in de plenaire vergadering, waar ik toen nog expliciet toonde dat de mensen te weinig handen hadden om de job te doen. Dat leeft heel erg bij postmensen. Ik heb gezien dat er op de camionetten soms affiches staan met twee handen, terwijl de mensen zich op dit ogenblik kapot werken. De situatie is heel ernstig voor het personeel en we zijn nog maar begin december, er komt nog een heel drukke periode op ons af.

Gisteren heb ik nog gebeld met iemand in Brussel X, waar u ook bent langsgesegaan. De situatie is daar toch vrij ernstig, zowel wat betreft de arbeidsomstandigheden als het materiaal dat ervoor moet zorgen dat het werk verlicht kan worden. Er is nog werk aan de winkel om ervoor te zorgen dat de mensen op een deftige manier kunnen werken. Ik heb gisteren nog een paar mensen aan de lijn gehad, twee gewone postvrouwen, die het niet volhouden en echt kapot zijn. De mensen geven het bijna op, ze zien het niet meer zitten en denken dat ze het niet zullen volhouden. Ze moeten tot 1.500 bussen doen en de routes veranderen geregeld. Gisteren vertelde een vrouw me dat ze elke dag twee overuren doet, dat is niet min. De situatie is heel ernstig.

Mevrouw de minister, in uw beleidsnota stonden een aantal hoopgevende zaken: u wil goede arbeidsomstandigheden voor de postmensen en u wil dat de dienstverlening goed is. De mensen hopen dat u daar iets aan kunt doen. Ik verwacht van u effectief maatregelen om ervoor te zorgen dat het personeel in goede arbeidsomstandigheden kan werken tegen goede loonsvoorwaarden.

Eén van mijn voorgangers sprak over de Amazons en de bol.coms van deze wereld, maar de hulppostbodes bij bpost hebben ook een heel laag loon. Na een bevraging bij de postmensen springen twee grote problemen eruit: het loon, zeker voor de hulppostbodes, en de werkdruk en arbeidsomstandigheden. Dat zijn de twee grote zaken die het meest naar voren komen.

Mevrouw de minister, tijdens de eerste lockdown werden de reclamerondes bij bpost tijdelijk gestopt. Zou het geen optie zijn om ook nu, in deze zeer drukke periode, de niet-essentiële zaken niet te moeten rondbrengen? Voor de werkdruk zou dat een serieuze verlichting zijn.

Daarnaast horen we dat bpost dit jaar een miljoen gratis postkaarten gaat verdelen. Dat voorstel roept veel reacties bij het personeel op, omdat dit natuurlijk veel extra werk is. Vindt u het een goed idee dat dit nu gebeurt? Had men daarmee niet beter gewacht, want het gaat toch over heel veel kaarten die gratis via de bpost-app worden bedeed?

Hoe zult u de problematiek van de werkdruk oplossen? Er zijn 400 mensen tewerkgesteld. Zullen zij een vast contract krijgen? Hoe zult u het probleem van de werkdruk bij het personeel oplossen? Die mensen hebben echt wel meer handen nodig om de pakjes te kunnen rondbrengen.

Zo kom ik tot mijn tweede vraag over de huur van bestelwagens bij bpost. Door de drukte bij bpost is er een tekort aan bestelwagens. Hoeveel bestelwagens heeft bpost vandaag in eigen beheer ter beschikking? Gaat bpost de komende maanden extra bestelwagens aankopen of leasen?

Hoeveel bestelwagens heeft bpost extra gehuurd op de private markt van begin maart 2020 tot vandaag? Was het aanbod groot genoeg? Had bpost voldoende bestelwagens ter beschikking in elke regio? Is het een standaardpraktijk dat bpost bestelwagens bij private spelers huurt? Wat zijn de geschatte meerkosten van die gehuurde bestelwagens? Voor welke termijn huurt bpost bestelwagens? Zijn daar ook langetermijncontracten bij?

Heeft bpost bij de huur van de extra bestelwagens rekening gehouden met de milieu-impact van die bestelwagens? Zo ja, op welke manier?

Mijn derde vraag gaat over de concrete situatie in Tongeren. Er was een staking bij bpost Tongeren wegens de te hoge werkdruk, het tekort aan personeel en de moeilijke werkomstandigheden.

Is er ondertussen een sociale dialoog opgestart tussen bpost en de vakbonden om de specifieke problemen in Tongeren op te lossen? Zo ja, wat zijn de resultaten daarvan? Welke maatregelen zijn reeds op het terrein genomen?

01.06 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, ik heb mij het dagrecord van 660 pakjes proberen voor te stellen. Hoeveel vrachtwagens zouden dat zijn als alle pakjes op een hoop worden gelegd? Ik ben tot de conclusie gekomen dat het ongelooflijk moeilijk is om zich dat visueel voor te stellen. Dat de 30.000 werknemers van bpost die pakjes toch dagelijks bij de mensen krijgen, is een ongelooflijk huzarenstukje. Daarvoor moeten we hen erkentelijk en dankbaar zijn.

Als klant lijkt het zo gemakkelijk. Men zoekt een product op een website, men klikt, betaalt en een of twee dagen later wordt dat pakje aan huis geleverd. We staan echter te weinig stil bij de kosten die hierbij komen kijken. In eerste instantie zijn er de sociale kosten. Een aantal collega's verwees al naar de hogere werkdruk bij het personeel. In tweede instantie zijn het de mobiliteitskosten. In mijn tussenkomst naar aanleiding van uw beleidsnota haalde ik ook al enkele keren de witte bestelwagentjes aan die we in onze wijken zien af en aan rijden. In derde instantie zijn er ook de klimaatkosten. De kosten zitten te weinig mee verrekend in de prijs die de klant betaalt voor de aanhuislevering van dat pakje.

We staan daar ook veel te weinig bij stil. Het is een discussie die wij als beleidsmakers moeten durven voeren en waarbij we ons echt de vraag moeten stellen welke oplossingen wij willen bieden voor de e-commerce. De e-commerce heeft toch in grote sprongen onze markt veroverd, deels door COVID-19 en deels door de al bestaande digitale evolutie. Hoe kunnen we die e-commerce echter vergroenen en verslimmen zodat het een meerwaarde wordt voor elk van ons? Het antwoord ligt inderdaad niet in sluis beknipten op dienstverlening. Als een bedrijf dienstverlening belooft, moet dat ook worden geleverd. Ik was dan ook heel blij dat u reageerde toen bpost ineens besliste om bepaalde pakjes niet meer aan huis te leveren, omdat op dat moment die belofte er wel was. Dit wil niet zeggen dat ik vind dat we daar in de

toekomst niet over moeten nadenken. Op dat moment was het wel belangrijk dat u als minister daar een bepaald signaal gaf.

Mijn vragen betreffen de actuele situatie, waar de collega's al naar hebben verwezen.

U hebt in de plenaire zitting gezegd dat er inderdaad extra personeel was aangeworven. Is dat op dit moment voldoende om de piek op te vangen die er nog aankomt in aanloop naar de feestdagen?

Ik kan mij voorstellen dat het bedrijf zich niet helemaal heeft kunnen voorbereiden op de situatie van deze eindejaarsperiode omdat COVID-19 daar is bij gekomen. Ik hoop wel dat het bedrijf hier lessen uit trekt. Weet u of dat zo is? Hebt u al met hen gesproken over wat ze hieruit kunnen leren?

Waren er nog andere redenen dan te weinig personeel waarom bpost de situatie niet of moeilijker aankon? Lag dat ook aan logistiek of infrastructuur? Indien ja, heeft bpost al nagedacht over hoe het die problemen kan verhelpen?

Zijn er bedrijven die schadeclaims hebben ingediend bij bpost? Hebt u daar enig zicht op?

Dit zijn vragen over de actuele situatie, maar ik denk dat het ook heel belangrijk is om naar de toekomst te kijken. Ik heb bij de bespreking van uw beleidsnota ook gesuggereerd om na te denken over een Green Deal voor de e-commerce. E-commerce is er en gaat niet meer weg, dus ik denk dat het belangrijk is om na te gaan hoe bpost hierin een actieve en valabele partner kan zijn.

01.07 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Mevrouw de minister, op een aantal punten wil ik graag iets toevoegen.

Het debat werd ook al in de plenaire vergadering gevoerd. Collega Vandenbroucke heeft terecht verwezen naar het vraagstuk van de organisatie van de e-commerce en de logistiek die daarmee gepaard gaat. Ik denk dat dit een debat op zichzelf is waarbij we zeker nog een hele boom kunnen opzetten over de mobiliteitseffecten, maar ik wil focussen op de huidige problematiek en meer bepaald op de piek die we nu kennen en de vraag of men dit had kunnen zien aankomen.

Ik was verbaasd toen de CEO van bpost een aantal weken geleden verklaarde dat er geen tweede piek zou komen. Dat is verbazingwekkend aangezien de heropflakking van het coronavirus toch werd voorspeld door de specialisten en men wist dat een lockdown of een semi-lockdown de beste impuls is om de e-commerce naar nieuwe recordhoogtes te stuwten. Zowel langs de kant van de verkopers als van de kopers heeft dit voor een enorme stimulans gezorgd, vooral wetende dat de Belgen nog relatief weinig online kochten ten opzichte van de buurlanden. Er was daar nog een inhaaloperatie te doen en het coronavirus heeft voor een extra boost gezorgd.

Daarbij komen nog zaken als Black Friday en de decembermaand. Al die elementen samen doen het mij, als buitenstaander en leek, enorm verbazen dat een CEO twee maanden eerder zegt geen nieuwe piek te verwachten.

Dan kom ik aan de gedupeerden. Dit gaat dan over de particulieren die hun pakje te laat krijgen – een kind dat zijn sinterklaascadeautje krijgt op 8 december in plaats van op 6 december; ook over de kmo's en winkels, die misschien in allerijl een website hebben gecreëerd om toch nog een aantal zaken te kunnen verkopen in deze tijden; maar ook het personeel, want de postbodes krijgen heel wat verwijten naar hun hoofd geslingerd terwijl zij alles op alles zetten om te kunnen leveren.

Deze vraag werd daarnet ook reeds gesteld. Heeft de verzender, de winkelier die klant is bij bpost recht op korting of een schadevergoeding indien bezorgingen niet tijdig gebeuren? Dat is een belangrijke vraag. Collega Buyst sprak daarnet over schadevergoedingen. Het kan interessant zijn om daarop zicht te hebben.

Meer structureel, los van de huidige moeilijkheden haalde bpost ook de voorbije jaren niet altijd de norm. De levering van poststukken, zoals afgesproken dag +1 voor priorpakketten tot 10 kilogram, bedroeg in 2016 92 %, in 2017 90 % en in 2018 83,5 %, cijfers van het BIPT. Als men die cijfers ziet, kan men zich de vraag stellen of het al niet de voorbije jaren in dalende lijn is gegaan en of de bepalingen in het beheerscontract wel streng genoeg zijn. Bij de bespreking van een nieuw beheerscontract, is dat een aandachtspunt om mee te nemen.

01.08 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, in deze crisis, zowel in de eerste lockdown als in de tweede lockdown, zijn lokale handelaars genoodzaakt om een beroep te doen op bpost om in te stappen op e-commerce. Zij hebben die stappen gezet. Bpost vormt daar een link tussen lokale handelaars en hun klanten.

Ondertussen werden een aantal maatregelen teruggedraaid of is het zo dat pakjes die niet worden opgehaald in Decathlonwinkels, toch thuis geleverd worden, waarvoor ik u ook wil bedanken. Het is dan wel met vijf dagen vertraging, maar uiteraard is het belangrijk voor mensen die minder mobiel zijn dat zij alsnog hun pakje thuis geleverd krijgen.

In de huidige erg moeilijke tijden is het niet abnormaal dat naar creatieve oplossingen wordt gezocht. Het personeel staat onder een heel hoge werkdruk. Dat men het personeel wil ontlasten en tegelijk de dienstverlening zo goed mogelijk wil garanderen, is een punt waarvoor klanten begrip kunnen opbrengen. De postbodes en koeriers hebben immers heel hard gewerkt en werken nog steeds heel hard, wat wij uiteraard niet mogen onderschatten.

Een verminderde dienstverlening met bovendien een prijsverhoging, zijnde de pakjesheffing van 1 euro per pakje, ligt voor mij wel moeilijk en staat haaks op de beleidsnota waarin wordt gesteld dat de regering lokale handelaars wil ondersteunen. Het is spijtig dat voor ondernemers die nu een extra moeilijke periode doormaken, die kosten er nog eens bijkomen. Klanten moeten vijf dagen extra wachten op een pakje en pakjes worden soms geweigerd. Er is een verminderde dienstverlening met ook nog eens een hogere prijs. Het is vooral dat laatste waarmee ik het heel moeilijk heb.

Mevrouw de minister, daarom heb ik een paar vragen daarover.

Ik weet dat het gaat over 500 pakjes per jaar. Door het sluiten van de winkels komen heel wat lokale handelaars aan die hoeveelheid pakjes. Waarom wordt dan die extra heffing geheven? Welk effect heeft die heffing op het aantal pakjes dat wordt verstuurd?

De grote spelers werden al aangehaald, zoals bol.com, Zalando en Amazon. Geldt die extra kost ook voor hen?

Merkt bpost een lichte daling van de te leveren pakjes na de heropening van de winkels of is dat niet het geval?

Hoe wil bpost onze lokale ondernemers en het winkelhieren stimuleren?

Kan u bevestigen dat Active Ants, dat hier in de commissie al werd aangehaald, vanaf 2021 ook in België zal optreden?

Le **président**: Y a-t-il d'autres demandes de parole de groupes qui ne se seraient pas encore exprimés? (Non)

01.09 Minister **Petra De Sutter**: Dank u voor alle vragen in dit actualiteitsdebat.

De piek ligt misschien een klein beetje achter ons, maar het blijft een actueel debat, zeker als we naar de toekomst willen kijken en het misschien op een andere manier aanpakken. Ik probeer uw vragen zoveel mogelijk gegroepeerd te beantwoorden zoals ze zijn gesteld.

Ik begin met de vraag van mevrouw Dewulf.

Inderdaad, een aantal punten uit uw vraag is niet meer actueel. Ik beperk mij tot wat u hebt aangehaald. Over de tijdelijk aangenomen werknemers vroeg u hoeveel daarvan eventueel een vast contract zullen kunnen krijgen. Volgens de cijfers die ik heb, gaat het over 3.000 mensen. Ik kan niet bevestigen dat het er 4.000 zouden zijn, mijnheer Vandenbroucke. Misschien moeten we dat nog eens verifiëren, maar dit is toch het cijfer dat ik altijd van bpost te horen krijgen. Uiteraard zitten we nu nog volop in de tijdelijke aanwervingen en in de eindejaarsperiode. Hoeveel er met een vast contract zullen worden aangenomen, kan ik op dit moment moeilijk voorspellen. U zult het daarin met mij eens zijn. Het zullen er zeker honderden zijn. Ik kan u wel zeggen dat in de eerste golf van de 2.000 mensen die toen tijdelijk werden aangeworven, er 650 vast werden aangeworven. Dat is ongeveer een derde. Ik weet niet wat het nu zal zijn, afhankelijk van

de evolutie van de noden, onder voorbehoud voor de toekomst.

U hebt ook een vraag gesteld over de kwaliteitsdoelstellingen en of er voldoende personeel zal zijn in de retailkantoren tijdens de eindejaarsperiode. Ook hier heb ik cijfers voor. In tegenstelling tot hoe het soms lijkt, heeft bpost toch een aantal preventieve maatregelen genomen en in een aantal dingen voorzien. Alles kan beter, daar zullen we het straks nog wel over hebben, maar er was wel degelijk een plan van aanpak voor de eindejaarsperiode, in de verwachting dat de capaciteit zou toenemen. Er is in de postkantoren in meer opslagcapaciteit voorzien en in meer personeel. In 72 postkantoren werd de opslagruimte uitgebreid. Voor 25 afhaalpunten werd er ook meer ruimte vrijgemaakt door aanpassing van interne procedures. Specifiek voor de retailkantoren gaat het om een honderdtal extra tijdelijke werknemers voor de maanden november en december. Dat gaat dus over de postkantoren. Uiteraard zijn er ook een aantal technologische investeringen gebeurd, om de procedures en processen te verbeteren en versnellen. Er werd bijvoorbeeld geïnvesteerd in draagbare scantoeestellen, om pakjes sneller af te handelen. Dat lijkt een beloftevolle toepassing, een app die in de toekomst nog verder zal worden gebruikt. Dit wordt ook dagelijks gemonitord, zodat er kan worden bijgestuurd indien nodig.

U had het ook over de postbodes die niet zouden aanbellen maar gewoon een kaartje achterlaten. Ik krijg van bpost het antwoord dat daar wel degelijk aan gewerkt wordt. Mensen worden op een positieve, sensibiliserende manier aangemoedigd en duidelijk herinnerd aan het feit dat aanbellen altijd het eerste is wat een postbode moet doen. Er gebeuren klantentevredenheidsonderzoeken en de postbodes worden ook geïnformeerd over de mogelijke gevolgen als ze deze regel niet volgen. Er zijn voor de postbodes zelfs kaartjes in de maak waarmee ze bijvoorbeeld kunnen aangeven dat de bel het niet doet of dat er een geen naam bij de bel staat.

Ik wil toch ook even opmerken dat het in deze periode zeer hectisch is voor de postbodes. Zoals mevrouw Vindevoghel terecht aanhaalde doen de meesten momenteel overuren, wat betekent dat zij onder zeer hoge druk staan. Dat betekent uiteraard niet dat het mag gebeuren dat ze niet aanbellen.

Men heeft bij bpost ook andere maatregelen genomen om de processen te vereenvoudigen, bijvoorbeeld betalingsapps waarmee elektronisch kan worden betaald in plaats van cash. Cashbetalingen blijven evenwel mogelijk.

U had ook een vraag over de werkdruk bij de post. Ik wil hier graag wat uitgebreider op ingaan, want dit thema is ook door anderen aangeraakt.

Bpost heeft zich voorbereid en de CEO heeft mij gezegd dat de vraag aan de *investors* en de analisten was of hij voorbereid was, wat hij verwachtte voor het bedrijf. Zijn antwoord was dat ze in de eerste golf een groei van meer dan 50 % hadden verwacht en hij dacht niet boven deze verwachting te komen met de eindejaarspiek. Dit gesprek vond plaats op 4 november. Toen wisten we wel al dat er een tweede golf zat aan te komen. De heer Freilich vermeldde dit in de plenaire vergadering. Dit was een nieuw element voor mij. Wat de CEO toen zei, is misschien op een andere manier geïnterpreteerd dan wat hij bedoelde. Dat is echter de uitleg die ik heb gekregen.

Het zou mij ook niet realistisch lijken dat hij op 4 november gezegd zou hebben dat er niets aan de hand was en dat ze geen piek verwachtten. We wisten toen wat er kwam en we wisten wat de eindejaarsperiode betekende. Elk jaar opnieuw wordt die piek met de eindejaarsperiode verwacht en wordt erop geanticipeerd. Daarom is die 1 euro belangrijk in dit verhaal. Ik zal daar straks nog op terugkomen. Ik weet in alle eerlijkheid dus niet of de interpretatie die aan zijn uitspraak is gegeven wel de juiste is. Een aantal weken geleden is de capaciteit heel erg toegenomen, met 3.000 extra personeelsleden. Daar hebben we het al over gehad.

De kaap van 660.000 pakjes per dag is vorige week vrijdag overschreden. Ik herinner u aan de discussie die we twee weken geleden hadden over de 5 % pakjes die niet werd geleverd. Toen was het record 600.000 pakjes. Er zijn inderdaad meer mensen aangenomen, maar logistiek is daarmee het werk niet gedaan. Gisteren vernam ik dat er een nieuw sorteercentrum is geopend om tegemoet te komen aan de distributie van die extra capaciteit aan pakjes die gevraagd wordt. Bpost probeert en is ook voortdurend aan het bekijken hoe ze aan die vraag tegemoet kunnen komen.

Dat brengt ons natuurlijk bij een fundamentele vraag die sommigen hebben aangeraakt en waar ik straks nog op zal terugkomen, met name de vraag of dit hét model is dat in de toekomst verder moet worden

uitgerold. Misschien kan het ook op een andere manier.

Ik zal de vraag over de 1 euro nu al beantwoorden. Opnieuw, het gaat over contractuele klanten voor meer dan 500 pakken per dag. Het gaat eigenlijk over klanten die in principe bijzondere voorwaarden krijgen van bpost voor de belevering en aan wie in de zomer van 2019 – anderhalf jaar op voorhand dus, want het wordt altijd meer dan een jaar op voorhand gecommuniceerd – is meegedeeld dat in de eindejaarsperiode van 2020 1 euro per pak extra zou worden gevraagd vanaf Black Friday, 27 november, tot kerstdag.

Ik wil er dus voor pleiten om die twee zaken uit elkaar te halen: men mag niet zeggen dat bpost het niet aankan én dat het de prijs met 1 euro verhoogt. Zo lijkt het misschien, maar die zaken zijn uit elkaar te halen. Ook zonder de overcapaciteit en de lockdown waarin wij nog altijd zitten, was die 1 euro een feit. Dat is een commerciële beslissing van een autonoom commercieel bedrijf.

Vergeet niet dat de pakjesbedeling niet onder de universele postbedeling valt, waar wij als overheid iets over te zeggen hebben. Als een bedrijf dus in een commerciële, concurrentiële markt moet opereren, moeten wij ook aanvaarden dat het dergelijke beslissingen neemt en dat het daarover onderhandelt met zijn klanten. Daar zal ik dus niet in tussenkomen. Dat heb ik al een aantal keer gezegd. Andere leveranciers doen net hetzelfde en daar praten wij vandaag niet over. Andere leveranciers zeggen ook dat zij geen pakjes meer aannemen omdat hun maximale capaciteit bereikt is. Ik wil echt nog eens zeggen ter verdediging van bpost dat het bedrijf op dat punt zijn maatschappelijke opdracht als overheidsbedrijf zo goed mogelijk probeert te vervullen, met mensen die maar twee handen hebben, zoals u zeer terecht zei, mevrouw Vindevoghel.

Men kan natuurlijk discussiëren over wat wij eigenlijk willen. Willen wij het bedrijf helemaal autonoom laten draaien als een commercieel bedrijf? Wees gerust, dan zou het niet tot 660 pakjes per dag gaan. Bpost zou in dat geval gewoon aan de leveranciers zeggen dat zijn capaciteit overschreden wordt en dat het daar stopt, maar dat doet bpost niet. Het bedrijf probeert toch de dienstverlening te blijven verzekeren, maar daarvoor moet het wel bepaalde maatregelen nemen, die wij vandaag bespreken.

Het verhaal van die 5 % ligt ondertussen achter ons. Sommigen onder u hebben het verhaal gedaan van de pakjes die niet aan huis worden geleverd, maar waarbij de mensen worden verwittigd dat ze het kunnen afhalen in een Decathlon of een ander afhaalpunt of postkantoor. Dat is op dit moment niet meer nodig, allicht omdat de niet-essentiële winkels opnieuw zijn opengegaan. Toch zijn we van 600.000 naar 660.000 pakjes gegaan, hoewel de winkels zijn heropend, en toch slaagt bpost er vandaag in om alles thuis te leveren, weliswaar soms met vertraging. Dat is vandaag echter ook het geval bij andere leveranciers, ook zij leveren soms met vertraging omdat er zo'n groot volume pakjes is.

Wat mij meteen ook brengt tot de vraag of men daarvoor een schadevergoeding krijgt.

Dat blijkt niet het geval te zijn, behalve wanneer men om een expresslevering vraagt. Dan is het evident en per definitie zo dat het express moet worden geleverd. Voor andere leveringen staat in de algemene voorwaarden van bpost dat zowel de leverancier of handelaar als de ontvanger van het pakje geen schadeclaim kunnen indienen als een stuk met vertraging wordt geleverd. Ik breng u daarvan gewoon op de hoogte. Dat staat in de algemene voorwaarden van bpost en trouwens ook in die van andere pakjesleveranciers, waarmee men zich uiteraard indekt tegen overmacht of situaties die kunnen leiden tot vertraging.

Wat betreft de lokale handel, en ik zie dat ik van de ene naar de andere spring. Mijn excuses daarvoor, maar ik zal alle vragen beantwoorden.

De heren Van den Bergh en Vandenbroucke stelden dat we voor de toekomst toch over e-commerce moeten nadenken. Kunnen we blijven verwachten dat iemand op een knop duwt en verwacht dat het pakje de dag nadien of zelfs dezelfde avond nog aan de voordeur ligt? In de huidige omstandigheden en met de enorme groei van de onlineverkoop is dat niet realistisch. Dan krijgt men situaties, waarbij tientallen bestelwagens hele dagen het stadscentrum doorkruisen met pakjes van meerdere leveranciers. We moeten daarover nadenken, niet vandaag maar op middellange termijn.

Het doet mij plezier dat ik vandaag in de persmededeling van bpost kon lezen dat er een strategie wordt ontwikkeld voor de komende vijf à zes jaar, CONNECT 2026. Voor mensen die de persmededeling niet gezien zouden hebben, het gaat niet alleen over de dividendpolitiek, maar ook over de manier waarop bpost zich in de toekomst in het ganse e-commerceverhaal kan inschrijven. Zij noemen het liever omni-commerce

en het is daarbij de bedoeling om de technologische knowhow van Radial ook in Europa te ontplooiën. Ze hebben ook Active Ants. Dat zijn platformen die bpost absoluut wil ontwikkelen om bepaalde handelaars, winkeliers en merken toegang te geven tot de digitale verkoop hier in België. Ze willen zich echt inschrijven in de digital services en de e-commerce. Zij noemen dit omni-commerce omdat het veel breder is dan alleen e-commerce. Ze willen namelijk ook het logistieke platform leveren en de leveringen zelf ter harte nemen. Bovendien willen ze ook specifieke inspanningen doen voor onze kmo's.

De manier waarop ze dat gaan doen, is iets waarover we waarschijnlijk in de komende maanden nog veel debatten zullen voeren, maar de intentie is er om een alternatief te bieden voor de grote platforms. Dat staat ook in mijn beleidsnota. We bestellen nu immers heel makkelijk met een druk op de knop bij die grote platforms, zonder dat dit onze eigen economie ten goede komt.

Er is al een aanzet gegeven voor een alternatief dat bij ons uitgerold kan worden met steun aan de lokale handelaren, met het click&collect-systeem. De winkels zijn opnieuw open, dus gelukkig zal dit niet meer verder gebruikt moeten worden. Bpost is echter zeker aan het nadenken hierover en wij moeten daar partners in zijn. De overheid vindt het ook belangrijk dat onze eigen economie, onze handelaars en uiteraard onze burgers die bij bpost bestellingen plaatsen daarmee gestimuleerd worden.

Mevrouw Dewulf, ik ga even terug naar uw vraag over de DAD's.

Op 20 november 2018 werd in het kader van de cao 2019-2020 een akkoord bereikt over de invoering van vijf dagen van aangepaste dienstverlening of DAD's. De bedoeling is dat de continuïteit van de uitreiking van kranten en pakken in die vijf dagen wordt verzekerd, dat de invoering daarvan ook op vrijwilligheid is gebaseerd – dat betekent dat mensen daar zelf voor kunnen kiezen, bpost heeft verzekerd dat geen enkele vakantiedag wordt opgelegd – en dat die periodes van vijf dagen op basis van de uren rust en extra wettelijk verlof worden gebaseerd. Door het feit dat het systeem vrijwillig is, laat het ook toe dat de planning inzake verlopen en rust kan worden geoptimaliseerd.

Belangrijk om te vermelden is ook dat de organisatie van 2020-2021 het voorwerp uitmaakt van sociaal overleg met de syndicale organisaties bij bpost. Ik zit daar trouwens morgen ook mee samen. Ik heb van in het begin gezegd dat ik in een goede dialoog met de sociale syndicale organisaties wil samenwerken. Uiteraard zal ik bij dat onderhoud luisteren naar hun bekommernissen en bezorgdheden om te zien wat wij beter kunnen doen of wat goed loopt.

Monsieur Parent, je reviens à votre question relative aux mesures prises en matière de quarantaine et d'isolement du personnel de bpost et aux mesures de prévention.

Pour l'instant, une centaine d'employés sur un total de 33 000 est en quarantaine, ceci sur les différents sites du pays. On peut dire dès lors que l'impact sur les opérations normales est limité. bpost suit ces chiffres en permanence afin d'adapter son organisation.

Le nombre d'employés malades ou en quarantaine est en baisse. C'était en tout cas la situation il y a quelques jours, et je suppose que cela suivra la courbe que nous connaissons dans le pays.

Depuis le début de la crise, bpost a investi massivement dans les moyens et mesures de prévention. C'est ainsi que l'accès au gel, lingettes et spray désinfectants est gratuit partout. Des gants et des masques buccaux jetables et/ou réutilisables sont disponibles. Chaque employé de la société a reçu un jeu de masques buccaux réutilisables.

Bpost a développé un concept de travail covid sur tous les lieux de travail afin que les règles de distanciation soient respectées selon les protocoles établis. L'accent est donc bien mis d'abord et avant tout sur la prévention.

J'espère avoir répondu à vos questions.

Mijnheer Vandenbroucke, u hebt een aantal vragen gesteld waar ik waarschijnlijk al voor een stuk op heb geantwoord.

Het cijfer van 4.000 kan ik niet bevestigen. Ik kom aan 3.000. Wij hebben het al een aantal keer gehad over hoe een en ander leefbaarder te maken. Er zijn wel meer projecten, zoals het Ecozoneproject van Mechelen,

u welbekend, onder andere in Gent. Fietskoeriersorganisaties bieden trouwens via mails aan mij hulp aan om het model van *last mile delivery* te realiseren en de fameuze wat meer ecologische pakjeslevering mee in de markt te zetten. Er zijn bij bpost heel wat plannen om dat te doen op een milieuvriendelijke manier met elektrische auto's en fietsen. Er werden ook kastjes of lockers meestal op wandelafstand van drukke stadscentra geplaatst, waar de bestemmingen hun pakjes, net zoals bij de postkantoren, kunnen afhalen. Er wordt dus heel erg nagedacht of men nog elk pakje bij de klant thuis moet leveren.

Een ander cijfer kan misschien interessant zijn in de discussie over de fameuze 5 % pakjes dat niet meer thuis zou worden beleverd: van de klanten die de fameuze mail hebben gekregen, was 70 % bereid om hun pakje af te halen afhalen en heeft 30 % een mail gestuurd dat dat niet mogelijk was met de vraag om het pakje toch te versturen. Die pakjes zijn dan ook thuis geleverd, met een paar dagen vertraging. Het is misschien een interessant cijfer, hoewel het gaat om een zeer beperkte operatie, die ondertussen natuurlijk al achter ons ligt.

U vroeg hoe het zit met de sociale voorwaarden voor de werknemers van bpost. Dat vind ik uiteraard ook heel belangrijk en dat heb ik al een paar keer gezegd. Tijdens mijn gesprekken met bpost leg ik daar ook steeds de klemtoon op. Ik kan hier nog geen globaal antwoord op geven, maar ik word wel goed gevoed door uw opmerkingen.

Ik kan echter wel al het volgende meedelen over de zondagsarbeid, die een tweetal weken geleden werd aangekondigd en die vanaf 7 februari zal starten. Dat gebeurt vrijwillig en de werknemer kan rekenen op 150% van het normale loon en extra vakantiedagen naarmate men een aantal zondagen heeft gewerkt en in overleg met de syndicale organisaties. Dat is volgens mij een goed voorbeeld van flexibiliteit, wat heel veel mensen vragen om de concurrentiële positie te behouden, met respect voor sociale voorwaarden die niet vergelijkbaar zijn met die bij de grote concurrenten in onze buurlanden bijvoorbeeld. Als bevoegd minister zou ik heel graag zien dat het bedrijf op die weg verder gaat.

Dat het beter kan in een aantal omstandigheden – u hebt daar een aantal voorbeelden van gegeven – ben ik nu aan het uitzoeken, vooral wat de hulppostbode betreft. Het is niet zo makkelijk om een en ander perfect te berekenen, omdat er bijvoorbeeld de premiestelsels in rekening moeten worden gebracht. We moeten wel echt goed appels met appels vergelijken. Ik ben daar wel gevoelig voor, dus we zullen het daar zeker nog over hebben. Ik blijf daar ook op hameren bij bpost.

Monsieur Delizée, vous avez évoqué les chiffres de la première vague et rappelé comment nous en étions arrivés à 657 000 colis. Vous avez parlé de 661 000 colis vendredi dernier, autrement dit environ 660 000 colis. Nous verrons quelle sera l'évolution.

Je ne suis pas au courant des 200 000 colis venant de Chine. Je dois vérifier, peut-être reste-t-il une grosse livraison à distribuer, mais j'ose espérer qu'il ne s'agira pas de 200 000 colis par jour. Je suppose que bpost l'aurait déjà communiqué. À mon avis, le chiffre de 660 000 colis que vous évoquez est le nombre total de colis.

01.10 Jean-Marc Delizée (PS): Je ne pense pas. Vous me direz. Ce n'est peut-être pas en un jour. C'est livré en vrac. C'est peut-être une commande spéciale. Je ne sais pas mais si vous pouvez nous donner l'information, même par après, ce serait bien aimable.

01.11 Petra De Sutter, ministre: Je vais m'informer. C'était un chiffre que je ne connaissais pas. Vous avez aussi posé des questions sur les investissements, les embauches. Je pense que j'y ai répondu. Madame Vindevoghel, j'en viens à votre question sur les camionnettes.

Mevrouw Vindevoghel, ik zal nu eerst uw vraag beantwoorden.

Bpost had geen gebrek aan bestelwagens, want het bedrijf had er tijdig extra gehuurd. Er zijn wel degelijk tekorten aan bestelwagens op de huurmarkt, waardoor andere leveranciers er geen meer konden krijgen, maar bpost was vooruitziend en bestelde ruim van tevoren. Op dit moment heeft bpost meer dan 9.000 bestelwagens voor een lange periode geleased. Die worden gebruikt voor de dagelijkse distributie. Tijdens de eerste coronagolf, van april tot juni, huurde het bedrijf 850 extra wagens om de eerste piek op te vangen. Daarna daalde dat aantal tot 300 extra wagens. Vanaf begin november, met de eindejaarspiek en de tweede lockdown in het vooruitzicht, werden nog eens 1.400 extra voertuigen geleased. Met de extra 300 die er nog waren van in de eerste golf maakt dat een totaal van 1.700 extra voertuigen. Nu wordt het wellicht wat

technisch, maar een bijkomende maatregel is dat de teruggave van langetermijnleases waarvan het contract ten einde liep, uitgesteld werd. Daardoor heeft bpost een aantal voertuigen wat langer kunnen houden terwijl de vervangwagens al beschikbaar waren. Dat leverde 300 extra wagens op. Alles bij elkaar waren er dus 2.000 bestelwagens extra.

Naar men mij vertelt, is dat voldoende geweest. De voorbereidingen daarvoor werden al in september getroffen, toen de eindejaarspiek werd voorbereid, zoals dat in feite elk jaar opnieuw gebeurt. Gelukkig zijn er – met de heel hoge cijfers die we vandaag zien – geen tekorten geweest.

Monsieur Delizée, vous avez parlé des investissements à long terme. Peut-être pouvons-nous à nouveau aborder cette question en nous référant à la communication de presse de bpost datant d'aujourd'hui. Si vous n'avez pas pu en prendre connaissance, je vous invite à la lire. Dans cette communication, bpost fait savoir qu'elle va investir dans une *sustainable long-term profitability*. Il est question d'une durabilité économique, mais aussi écologique et sociale. Quoi qu'il en soit, la société a vraiment des projets d'investissements pour l'avenir.

Pour ce qui concerne les conditions de travail, j'ai déjà dit que je rencontrerai les syndicats, demain, et que j'écouterai ce qu'ils ont à me dire.

Mevrouw Vindevoghel, u had het over de tweehandencampagne. Alle respect voor het werk dat die mensen doen. Ik volg dat natuurlijk, ook op de sociale media. Wij kunnen hier zeggen dat beleidsbeslissingen anders hadden moeten zijn, maar het zijn wel die mensen die elke dag op de werkvloer de gevolgen moeten dragen van die enorme capaciteitstoename. De getuigenissen die u aanhaalde spreken voor zich.

U hebt gevraagd wat wij op de langere termijn kunnen doen. Heel specifiek ging het daarbij over reclamerondes en gratis postkaarten. Daar wil ik toch even op antwoorden. U zult wel weten dat reclaimedrukwerk een apart product is, dat een beetje in de tijd gespreid kan worden, zij het niet te veel, waardoor de impact op de dagelijkse volumes wat gespreid kan worden. Men heeft ook een verschil gezien tussen de eerste en de tweede golf en intussen heeft men het click-and-collectsysteem, de onlineverkoop en instore-afhaalssystemen opgestart, wat toch een groot verschil heeft betekend in de verdeling van reclaimedrukwerk. Herinner u dat in de eerste golf de winkels volledig gesloten waren. Het click-and-collectsysteem of het feit dat een aantal winkels afhaalservice leverden, betekent dat tijdens de volledige sluiting van de winkels minder reclaimedrukwerk werd verspreid dan nu in de tweede golf.

Wat de postkaarten betreft, denk ik dat we dit als een positieve, toffe actie moeten beschouwen op zich. Ik begrijp dat dit overlast kan betekenen, maar ik zie dit nu wel als een actie die de sociale rol van bpost als bedrijf in de verf zet, waarvoor men een aantal dingen extra wil doen. Ik denk ook aan de sinterklaasaankleding van de brievenbussen en dergelijke, wat ook meer werk vraagt om te doen, maar dat zijn wel positieve acties.

Die postkaarten worden natuurlijk verspreid over heel de eindejaarsperiode. Men zegt mij dat de impact op dit moment zeer beperkt is. U zegt dat het over 1 miljoen kaartjes gaat. Dat is als iedereen daarvan effectief gebruikmaakt. In de realiteit liggen de cijfers een stuk lager, die boven op de 6 miljoen brieven per dag slechts een marginale meerarbeid uitmaken. Dat valt dus goed mee. Men zegt mij dat het helemaal geen zware belasting is, zoals het misschien lijkt in de promotie. In de praktijk zijn het er minder dan 1 miljoen en valt het eigenlijk wel mee.

De vragen over vaste contracten voor tijdelijke werknemers heb ik eigenlijk reeds beantwoord. Hetzelfde geldt voor de bestelwagens.

Er werd gevraagd wat er gebeurd is in Tongeren.

Het is natuurlijk een beetje gedateerd, wij zijn reeds een maand verder. Op 13 november hebben 15 postbodes gedurende ongeveer een uur spontaan het werk neergelegd. Daarna is er onmiddellijk sociaal overleg geweest met het lokale management. Bpost heeft mij meegedeeld dat als gevolg van dit overleg operationele maatregelen zijn getroffen, waaronder oplossingen, om de ploeg te versterken. Er zijn ondertussen twee extra postbodes in Tongeren aan de slag gegaan. Na die maatregelen zijn de postbodes effectief terug aan het werk gegaan en is er geen nieuwe klacht vanwege te hoge werkdruk geweest. Dat is de informatie die ik van bpost heb gekregen met betrekking tot het voorval in Tongeren.

Mevrouw Buyst, u maakte een aantal opmerkingen, beginnende met de hogere capaciteit, wat het onderwerp van dit debat is, de inschatting van bpost, mensen die moesten worden aangeworven of verklaringen voor die logistieke problemen.

Ik zal nog even samenvatten.

Er zijn reeds akkoorden met grote klanten afgesloten in de zomer van 2019, anticiperend op de eindejaarspiek, vandaar die toeslag van 1 euro. Bpost heeft een bijkomende uitreiking in de namiddag gepland. De capaciteit van de uitreiking op zaterdag is ook verdubbeld. De zondagslevering start vanaf februari en wordt nu uitgerold met 3.000 extra personeelsleden. Er wordt ook geïnvesteerd in voertuigen. Ik heb al iets over de bestelwagens gezegd. Over de uitrusting, met name de scanners, heb ik ook al gesproken. Er worden nieuwe sorteerruimtes gehuurd. Er is een volledig nieuw triagecentrum geopend. Het is een oud centrum dat opnieuw operationeel is gemaakt. Brussel X bijvoorbeeld is vrij groot en impressionant. Zo'n centrum wordt niet op een paar uur in werking gezet. Daar komen serieuze operaties bij kijken. Bpost volgt de cijfers elke dag. Dat is evident. In 72 kantoren en 25 afhaalpunten is in extra ruimte voorzien. Alles kan beter, maar bpost heeft gehandeld zoals het moet om te proberen de problemen die zich voordoen aan te pakken.

Over de schadevergoeding heb ik het al gehad. We kunnen daar een opinie over hebben, maar volgens de algemene voorwaarden bij bpost heeft men bij een overschreden leveringstermijn of vertragingen geen recht op schadevergoeding.

Mijnheer Van den Bergh, u stelde een aantal vragen over de organisatie en logistiek van e-commerce en hoe we dit in de toekomst moeten zien. Dat onderwerp overstijgt dit debat. Ook de FOD Economie is bezig met e-commerce die moet passen in de activiteiten van de grote platformen, dus de digitale dienstverlening. Hierover komt nog Europese regelgeving.

Deze regering heeft de ambitie uitgesproken om mee te zijn op dat vlak en de achterstand, die er wel degelijk is, in te halen. Daarvoor hebben we een bedrijf als bpost nodig. Bpost heeft de logistieke mogelijkheden. Dat wil de overheid, in samenwerking met dit Parlement, in de volgende beheersovereenkomst vormgeven. Dat was volgens mij ook uw opmerking toen u het had over de dienstverlening. U haalde de cijfers van het BIPT aan, naar ik aanneem correct, maar ik ken ze niet uit het hoofd en kan uw bewering dus niet bevestigen. Wat ik wél meen te weten, is dat bpost de normen van de beheersovereenkomst ruim haalt, zelfs in het geval van een daling.

Ik ben het dus met u eens: als wij vinden dat het beter moet, dan moeten we daarover onderhandelen. Uiteraard moeten we daarbij ook het antwoord van bpost afwachten. Dat is immers een heel belangrijk element in de dienstverlening die we van een overheidsbedrijf kunnen verwachten. Het is dus inderdaad een belangrijke parameter waarover we met bpost moeten onderhandelen in het kader van de nieuwe beheersovereenkomst. Zoals u weet, verlengen we de bestaande overeenkomst, die eind dit jaar vervalt, voorlopig met één jaar. We willen de discussie immers grondig voeren. In de loop van volgend jaar starten we dan de onderhandelingen met bpost op.

Vervolgens ga ik iets gedetailleerder in op de vragen van mevrouw Verhaert.

Ik heb al gesproken over die 1 euro. Terecht merkt u op dat ik in mijn beleidsnota oproep om de lokale handelaren te ondersteunen. Die 1 euro vloeit voort uit een beslissing die genomen werd in de zomer van 2019. U zult het met mij eens zijn dat ik in mijn beleidsnota, die ik in oktober 2020 heb geschreven, alleen kon vaststellen dat die beslissing al was genomen. Ik veronderstel dat ook de beslissing voor 2020 al vorige zomer zal zijn genomen.

Toch wil ik met bpost absoluut een systeem op poten zetten dat, als we het hebben over onlineverkoop en e-commerce in België, de lokale handelaars echt ten goede komt. Ik wil ook dat bpost hen bijvoorbeeld begeleidt in het opzetten van webshops en dat soort logistieke ondersteuning. Ik heb uit mijn gesprekken met bpost begrepen dat dit net de meerwaarde is die bpost wil leveren aan de handelaars. Men wil op die manier de platformen en webshops ondersteunen, naast uiteraard de levering van de pakjes.

U hebt gezegd dat er pakjes geweigerd zouden zijn. Dat wordt door bpost weerlegd. Men heeft mij gezegd dat alleen pakjes die niet voldoen aan de standaardvoorwaarden – ik weet niet wat ik mij daarbij moet voorstellen, misschien is dat gewicht, volume of verpakking –, kunnen worden geweigerd. Dat is iets wat te

begrijpen valt. Bpost weigert geen pakjes dankzij de grote capaciteit die er nu is. Dat heeft men mij zwart op wit bevestigd.

U hebt gevraagd welke voorwaarden bpost stelt aan andere platformen, maar omgekeerd ook welke voorwaarden de andere pakjesleveranciers aan onze handelaars stellen. Dat is een vraag die ik na onze laatste debat in de plenaire vergadering zelf heb gesteld aan het BIPT, ook in gesprekken die ik heb gevoerd. Ik wil een vergelijking van wat er vandaag op de markt bestaat voor onze handelaars wat betreft pakjesleveranciers, aan welke voorwaarden dat gebeurt en waar bpost zich precies situeert in die vergelijking. Ik denk dat dit een interessante oefening zou zijn.

Mijn excuses voor het zeer uitvoerige antwoord, mijnheer de voorzitter.

De **voorzitter**: Dank u voor het uitgebreide en omstandige antwoord, mevrouw de minister. Ik heb u inderdaad de tijd gelaten om alle vragen te beantwoorden, meer tijd dan reglementair bepaald.

Je ne l'ai pas fait par distraction. Il est vrai que le Règlement limite le temps de parole des députés ainsi que celui des ministres qui répondent. Mais j'apprécie que les collègues aient le temps d'expliquer leur point de vue et de poser leurs questions, comme j'apprécie aussi d'obtenir des réponses – ce qui n'est pas toujours le cas.

Cela dit, nous avons débattu dans cette commission, la semaine dernière, dans l'ordre des travaux, d'une demande pour organiser un débat d'actualité sur un sujet important. Nous avons eu parfois de longs débats sur la SNCB, sur Infrabel, à juste titre. Ici, cela concernait bpost. Je trouvais que cela valait la peine de vous donner le temps de répondre. Il n'y a aucune difficulté. Cependant, je ne dis pas qu'il en ira chaque fois ainsi. Je devrai quand même rester raisonnable. Parfois, nous nous faisons un peu rappeler à l'ordre. Nous sommes chronométrés. Mais je préfère quand même le débat.

01.12 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, bedankt voor uw uitgebreide antwoord.

Als de klanten een label afdrukken, zijn daar altijd problemen mee. Als een en ander in de toekomst nog vaker online verloopt, zal hier toch naar moeten worden gekeken.

Ik wil bij dezen nogmaals een pluim geven aan al het postpersoneel, dat ook in coronatijden het beste van zichzelf geeft en waar niet altijd de juiste verloning tegenover staat.

01.13 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre je vous remercie pour vos réponses.

Comme vous l'avez rappelé, si tout le secteur logistique, sous pression, souffre actuellement de la situation, on ne parle que de bpost. On doit d'ailleurs le voir positivement puisque le débat politique et les questions que nous nous posons – les collègues ont fait part des différents aspects de la problématique – peuvent aussi avoir une influence positive sur la stratégie de bpost.

Vous avez annoncé une communication relative à l'avenir de l'e-commerce. Je n'en ai pas pris connaissance mais je le ferai avec beaucoup d'intérêt. J'y vois là une heureuse coïncidence. Tant mieux si les questions que nous nous posons sur les plans environnemental, social et économique se retrouvent dans cette stratégie à moyen et long terme!

L'intérêt du débat que nous avons tenu ces dernières semaines et aujourd'hui encore réside dans le fait qu'il nous permet de constater que la crise sanitaire n'a fait qu'amplifier toutes les questions relatives au développement de l'e-commerce et ses implications sur les plans environnemental et social. La situation n'est pas équilibrée pour le personnel de bpost aujourd'hui. C'est à raison qu'il convient de saluer leur travail. La pression exceptionnelle à laquelle ils font face n'est pas acceptable sur le moyen et long terme. Nous devons donc trouver d'autres manières de fonctionner.

Un autre point important a également été souligné par plusieurs collègues: sur le plan économique, on peut se réjouir qu'il y ait une stratégie pour soutenir les commerces locaux dans le recours à la digitalisation, mais aussi à la logistique qui est indispensable pour un changement de modèle. On aura à cœur de la découvrir. Tant mieux si les débats politiques que nous avons tenus ont eu un impact positif pour la suite! Nous suivrons ce dossier avec beaucoup d'intérêt.

01.14 Joris Vandenbroucke (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor de antwoorden.

Telkens wanneer wij u zien, moeten er alweer enkele duizenden pakjes extra per dag worden verwerkt. Het verheugt mij te vernemen dat bpost alle mogelijke middelen inzet, zoals extra bestelwagens, extra personeel en een nieuw distributiecentrum, om dat te kunnen bolwerken.

Bijzonder interessant aan uw antwoord vond ik de volgende twee elementen.

Ten eerste, dat zo'n groot aandeel klanten bereid is om zelf hun pakje op te halen wanneer hen dat wordt gevraagd, biedt toch perspectief om de *last mile delivery* anders te organiseren, zonder dat de klant zich minder goed behandeld voelt.

Ten tweede, stel ik vast dat de ambities in het project CONNECT 2026, waarvan we inderdaad kennis hebben kunnen nemen naar aanleiding van de nieuwe strategie van bpost voor de komende jaren niet min zijn. Ik vind dat heel goed op economisch vlak. Men wil de verliezen ten gevolge van de daling van de brievenpost meer dan compenseren; men wil effectief een meerwaarde zijn voor onze lokale handelaars en men wil meer werk maken van emissievrije logistiek voor stadscentra.

Ook op sociaal vlak hebt u opnieuw herhaald onder welke lat u niet wenst te gaan. Mevrouw de minister, ik hoop dat we een van de komende maanden met u en met de mensen van bpost grondig van gedachten kunnen wisselen over die nieuwe strategie. Zoals die vandaag is gecommuniceerd, lijkt ze mij een veelbelovend begin van antwoord te zijn op de fundamentele problematiek van de *race to the bottom*, die we hier hebben aangekaart. Ik ben zeker vragende partij om daarop een van de komende maanden dieper in te gaan.

01.15 Jean-Marc Delizée (PS): Madame la ministre, je vous remercie également pour vos réponses.

On se rend compte que l'entreprise publique bpost consent d'importants efforts pour faire face à une situation exceptionnelle. Bien sûr, il faudra continuer à procéder à des ajustements, analyser la situation avec un peu de recul, au début de l'année prochaine, après le déconfinement, et voir ce qu'il en est au niveau du nombre des colis. Mais on sent bien qu'il y a, de la part de bpost, une volonté de s'adapter à une situation évolutive.

Je voudrais maintenant revenir à la notion de maximum. En effet, vous avez commencé votre réponse en disant que le pic était peut-être derrière nous. Permettez-moi de nuancer vos propos car, depuis la semaine dernière, on compte quelques dizaines de milliers de colis en plus et les fêtes sont encore à venir. On verra fin décembre ou au début de l'année prochaine où en est la situation en termes de maximum. Nous resterons évidemment vigilants car, comme vient de le dire M. Vandenbroucke, le débat ne prend pas fin aujourd'hui.

Cela dit, j'insiste vraiment sur la question de l'investissement et de l'équipement nécessaires. Je pense notamment aux centres de tri. S'il n'y avait pas eu la COVID-19, nous serions déjà allés sur le terrain pour nous rendre compte de la situation. J'espère que nous pourrons le faire prochainement.

Par ailleurs, bpost a investi à l'étranger. Nous avons eu beaucoup de débats sur cette question – les raisons, l'opportunité, le rendement, les résultats. Il faut aussi investir en Belgique, notamment au niveau de nos centres de distribution. Comme je l'ai dit, sans vouloir faire de régionalisme, il y a des besoins immédiats et à court terme et, sans doute, à plus long terme dans toutes les Régions du pays. J'espère donc que vous pourrez nous donner plus d'informations pour ce qui concerne l'avenir.

Enfin, s'il existe un dossier de presse de bpost, il tombe à point. Pourriez-vous en communiquer un exemplaire au secrétariat de la commission pour qu'il puisse être transmis à l'ensemble des membres qui disposeraient ainsi d'un élément complémentaire de réponse? Je vous remercie.

01.16 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): (...) U zegt: bpost zorgt voor de dienstverlening. Kijken we naar andere bedrijven, zoals PostNL en Amazon, dan zijn er bedrijven die weigeren pakjes te geven. Ook in dit parlement zijn er mensen die dat nog verder willen privatiseren. Wij zijn daarentegen voor meer publiek, niet voor meer privé. Het is heel belangrijk dat bpost in handen blijft van de overheid en dat het bedrijf aan maatschappelijke dienstverlening doet.

Ten tweede, blijft het personeelsaspect problematisch. Vermoedelijk kan ik de postmensen die ik gisteren aan de lijn had, niet geruststellen met het antwoord dat hier werd gegeven om de werkdruk en hun arbeidsomstandigheden te verbeteren. Dat zit er niet in volgens mij. Ik had een aantal suggesties gedaan. Zo had ik bijvoorbeeld gevraagd of de reclame niet een tijdlang kon worden stopgezet om het werk een beetje te verlichten.

Ook de hele verloning is discriminatoir. Mensen krijgen een verschillend loon voor dezelfde job. Hulppostbodes hebben een lager loon dan andere contractuelen, ook al doen ze hetzelfde werk. De betrokkenen zien dat als een vernedering. Ze doen hetzelfde werk voor veel minder geld en meer uren, waarvoor ze op de koop toe niet betaald worden.

Ik hoop echt dat er tijdens het overleg met de sociale partners een oplossing uit de bus komt voor de hulppostbodes. Zij moeten een goed loon krijgen, want ze hebben ontzettend hun best gedaan de voorbije periode. Hopelijk krijgen ze op termijn daadwerkelijk een contract voor alle geleverde inspanningen. U zegt dat bij de eerste golf een derde van de betrokkenen een contract aangeboden heeft gekregen. Ik hoop dat ditmaal een grotere groep een contract krijgt.

01.17 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, er vallen mij altijd twee zaken op als u in onze commissie passeert. Ten eerste, u neemt de tijd om onze vragen te beantwoorden. Wij leren daar veel uit. Ten tweede, mijn collega's hebben een aantal zaken opgemerkt, die ik zelf ook even wil belichten.

Ten eerste, de sensibilisering van de klant. U zegt dat 70 % van de klanten, als ze de keuze krijgen, zelf hun pakje willen komen halen. Ik denk dan dat er in dialoog met de lokale handelaars moet worden getreden om eens na te denken hoe ze die keuze op hun website kunnen aangeven. Nu kan men die keuze niet aangeven dat het niet uitmaakt of het pakje een dag of twee dagen later komt. Ik denk dat een dialoog met de lokale handelaars over de manier waarop dit het best wordt georganiseerd, zeker een belangrijke houvast in de toekomst kan zijn.

Ten tweede, bpost is een autonoom overheidsbedrijf, zoals u zei. Het is logisch dat de politiek niet ingrijpt in de dagelijkse beleidsvoering van het bedrijf, maar we blijven wel hoofdaandeelhouder. Het is enerzijds belangrijk dat we evalueren. Het is goed dat we deze vragen stellen en dat u ons ook antwoorden kan geven. Anderzijds is het ook belangrijk dat wij als volksvertegenwoordigers en het bedrijf daaruit lessen kunnen trekken.

Als ik verneem dat bpost inderdaad een soort plan voorstelt, CONNECT 2026, dan hoor ik daar een aantal mooie dingen in. Ik sluit mij dan aan bij de vraag van de heer Vandenbroucke om daarover van gedachten te wisselen in onze commissie. Ik heb immers wel een aantal vraagtekens. De proefprojecten waarover u het had, gaan meestal over de stedelijke context. Hoe zullen we de buitengebieden in dit verhaal betrekken? Ik denk dat we ook over deze vraag moeten durven te debatteren.

Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoorden, die u telkens zo uitgebreid wil geven en om onze bekommernissen ten gronde mee te nemen. Ik hoop dat we in de toekomst nog meer van gedachten over deze problematiek kunnen wisselen. We moeten immers nadenken over hoe we de e-commerce in ons land in de toekomst willen aanpakken.

Le président: Si d'autres collègues d'autres groupes ne désirent pas s'exprimer sur ce point, je considérerai que ce premier débat d'actualité est clos.

En ce qui concerne nos travaux, nous aurons l'occasion d'y revenir pour en débattre, pas plus tard que demain matin si nous le désirons ou ultérieurement, pour examiner quelles suites la commission souhaitera réserver à ce sujet.

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

02 Actualiteitsdebat over geldautomaten en SELFbanking en toegevoegde interpellatie en vragen van
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bankautomaten van bpost bank" (55009677C)
- Vanessa Matz aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De geldautomaten van bpost" (55010176C)

- Cécile Thibaut aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De versterking van het dienstenaanbod van bpost en de geldautomaten" (55010557C)
 - Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het voornemen van bpost om selfbanks uit kantoren weg te halen" (55000051I)
 - Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De afschaffing van SELFbankingtoestellen en de strategie van bpost inzake lokale dienstverlening" (55010593C)
 - Mélissa Hanus aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verdwijning van het SELFbanktoestel van bpost in de provincie Luxemburg" (55010797C)
- 02** Débat d'actualité sur les distributeurs de billets et le SELFbanking et interpellation et questions jointes de
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les distributeurs de billets de bpost banque" (55009677C)
 - Vanessa Matz à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les distributeurs de billets de bpost" (55010176C)
 - Cécile Thibaut à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'offre de redéploiement de bpost et la présence d'automates" (55010557C)
 - Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression par bpost de machines effectuant des opérations bancaires" (55000051I)
 - Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression de machines SELFbanking et la stratégie de proximité de bpost" (55010593C)
 - Mélissa Hanus à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression de l'appareil SELFbanking de bpost en province de Luxembourg" (55010797C)

02.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, in Neder-Over-Heembeek, een deelgemeente van Brussel, wonen ongeveer 17.000 mensen. Sinds begin dit jaar is er geen enkele geldautomaat meer in de deelgemeente. In een jaar tijd zijn er maar liefst drie geldautomaten verdwenen. Belfius sloot daar de laatste geldautomaat in december 2019.

Ondertussen zijn er heel wat Belgische gemeenten bijgekomen waar de burgers geen toegang meer hebben tot een geldautomaat. Er zijn zelfs al gemeenten die speciaal bussen inleggen om in een buurgemeente geld te halen. Dat is een absurde situatie. Vele oudere mensen of mensen met een fysieke beperking zijn de dupe van deze situatie. Het gaat echter veel verder dan dat. We kunnen de mensen toch niet verplichten om zonder cashgeld te leven. Bij uw aanstelling en in uw beleidsnota zei u dat u dienstverlening en bereikbaarheid belangrijk vindt. PVDA-PTB vindt dat ook heel belangrijk.

Welke rol moet de bpost bank opnemen in de distributie van het cash geld in België? Is de distributie van baar geld via bankautomaten volgens u een openbare dienst of moet dat een winstgevend activiteit zijn? Wat is uw visie hieromtrent?

Volgens het beheerscontract met de federale overheid moet bpost voorzien in een minimale dienstverlening voor de distributie van geld in gemeenten waar geen enkele financiële instelling deze dienst aanbiedt. Deze dienst is echter strikt beperkt tot de centrumgemeenten. Bent u bereid het beheerscontract eventueel uit te breiden naar alle Belgische deelgemeenten in plaats van enkel de gemeente zelf, zodat de burgers een vlotte toegang hebben? De deelgemeenten zitten nu niet opgenomen in het contract.

Kunt u bpost bank aansturen om een oplossing te vinden voor de inwoners van Neder-Over-Heembeek? Kan bpost bank daar buiten de minimale verplichting vanuit hun beheersovereenkomst een geldautomaat voorzien? Daar wonen toch redelijk wat mensen.

Le **président**: Mme Matz n'étant apparemment pas connectée pour le moment (elle pourra nous rejoindre ultérieurement), la parole est à Mme Thibaut.

02.02 **Cécile Thibaut** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, ma question concerne les appareils selfbank et les automates dans les bureaux de poste.

L'opérateur a récemment présenté son offre de redéploiement, axée sur une amélioration de son application mobile et sur le renforcement de services en agence, en ce compris un réinvestissement dans 400 nouveaux appareils selfbank, ces automates permettant de récupérer les extraits de compte et d'effectuer des virements.

Ce sont des bonnes nouvelles qui amélioreront certainement le service à la clientèle. Néanmoins, dans le même temps, il me revient que bpost supprimerait certains de ces appareils avec la volonté de n'en conserver qu'un seul dans un rayon de 10 kilomètres.

Dans son sixième contrat de gestion, bpost s'engage à maintenir au minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et à garantir la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière. Malheureusement, le contrat de gestion ne mentionne aucune obligation de couverture géographique des automates.

Madame la ministre, confirmez-vous cette intention de bpost de revoir la répartition des automates présents dans ses bureaux de poste? Le critère géographique – un rayon de 10 kilomètres – est-il à vos yeux discriminatoire pour les zones rurales peu densément peuplées?

Me confirmez-vous que les distributeurs de billets couplés à un automate seront immunisés de cette restructuration? Si une telle réforme est envisagée, combien d'automates seraient-ils concernés en province de Luxembourg?

Le **président**: La parole est à M. Arens pour son interpellation. Pour ce faire, il bénéficiera d'un temps de parole plus important que les autres collègues.

02.03 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, je me trouve ici dans mon bureau de bourgmestre en communauté luxembourgeophone de Belgique. Si vous m'y autorisez, monsieur le président je ferai mon interpellation en luxembourgeois.

Le **président**: Faites, je vous en prie!

02.04 Josy Arens (cdH): Néanmoins, vu que les interprètes ne disposent pas de mon texte traduit en français, je la ferai en français, rassurez-vous!

Madame la ministre, bpost a l'intention de supprimer un grand nombre de machines permettant d'effectuer des virements et de retirer des extraits de compte en province de Luxembourg. Encore tout à l'heure, je suis allé me rendre compte de l'utilité de cet appareil au bureau de poste situé à 50 mètres de mon bureau. Le préposé m'a dit clairement que cet appareil était toujours régulièrement utilisé.

Les arguments principaux sont que l'application mobile sera améliorée et que les investissements permettront l'installation de 400 nouveaux appareils. Cependant, une seule de ces machines restera accessible dans un rayon de 10 kilomètres. Dans les zones rurales périphériques à faible densité de population, cela est tout à fait insuffisant.

Dix kilomètres, c'est quinze minutes en voiture et une heure en bus. La plupart des personnes âgées utilisent les machines de bpost pour leurs opérations bancaires. Elles n'ont pas nécessairement des smartphones ou des ordinateurs. Elles n'ont pas nécessairement des voitures. En effet, comme vous le savez, madame la ministre, la voiture est devenue un outil indispensable dans nos campagnes. Sinon, on n'est plus rien du tout et on est déconnecté de tout. Leur retirer cet outil qui se trouve aujourd'hui dans les bureaux de poste, c'est leur retirer un service de base qui leur permet de garder leur indépendance financière, leur indépendance tout court. C'est donc inacceptable. Madame la ministre, nous avons eu un très bon débat avec vous lors de la discussion de la note de politique générale et j'ai vraiment eu l'impression en vous écoutant que vous nous compreniez.

Madame la ministre, confirmez-moi que bpost laissera en place des machines permettant d'effectuer des opérations bancaires à Érezée, Tellin, Nassogne, Haut-Fays, Fauvillers, Libin, Herbeumont, Rouvroy, Léglise, Meix-Devant-Virton, Saint-Léger, Etalle, Tintigny et Attert. Confirmez-vous que cette intention de les retirer ne concerne que ces appareils-là et que, demain, on ne nous enlèvera pas les distributeurs de billets de banque de la poste qui sont les seuls à se trouver dans la plupart de nos communes?

Dans le cadre des discussions qui permettront d'établir le prochain contrat de gestion, serez-vous attentive au respect et à la particularité des zones rurales qui se sont vues désertées par les autres banques? Proposerez-vous la définition de normes pour que bpost continue à assurer un service bancaire via des appareils automatiques? (...)

Proposerez-vous – c'est important – que ces normes soient inscrites au contrat de gestion et rendues pérennes via un financement structurel? À combien s'élèverait ce financement? Je vous remercie pour vos réponses et j'attends bien évidemment des réponses favorables.

Le **président**: Monsieur Arens, je vous remercie. Puis-je vous demander si, en fonction des réponses, vous avez l'intention de déposer une motion de recommandation? Le cas échéant, il faudrait l'envoyer avec une signature au secrétariat.

02.05 Josy Arens (cdH): Tout cela dépend de la réponse de la ministre. J'ai déjà transmis la motion au secrétariat, mais non signée. Je verrai bien en fonction de la réponse de la ministre. Ce n'est pas pour la charger mais pour la soutenir dans son action auprès de bpost.

Le **président**: J'insiste pour dire que la motion doit être signée par voie électronique.

02.06 Josy Arens (cdH): Mais je peux la signer par la suite.

Le **président**: On verra.

02.07 Josy Arens (cdH): Je l'ignorais. Elle vous a été transmise par ma collaboratrice.

Le **président**: Je ne doute pas que les réponses seront bonnes et que vous n'aurez pas besoin de déposer une motion de recommandation.

02.08 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, pour compléter ce tour de la Belgique, après le Luxembourg et la Région bruxelloise, en province de Liège aussi nous voyons cette accélération du mouvement de désertification des banques et des distributeurs de billets de banque dans les communes. Au niveau de la province de Liège, l'arrondissement de Verviers est particulièrement touché. Cela rejoint les propos précédents. On voit que le problème est plus marqué dans les zones rurales.

Actuellement, en province de Liège, il y a Sprimont, Lierneux, Jalhay, Hamoir et Engis. Je connais bien ces communes et certaines d'entre elles sont assez denses en termes de population, comme Engis par exemple. Le phénomène est inquiétant et je comprends que le débat prenne la forme d'un débat d'actualité.

Par ailleurs, il y a le problème des appareils de selfbank explicité précédemment, avec une communication de bpost à l'automne, plutôt rassurante sur ces services de proximité. Il est vrai que, pour le citoyen, le décalage entre une communication positive et engageante par rapport à la proximité et parfois des annonces de suppression des appareils de selfbank – en fin de vie notamment – n'est pas toujours compris.

Dans votre note de politique générale et dans l'accord de la Vivaldi, on trouve un engagement clair du gouvernement pour ce qui est du contrat de gestion de l'entreprise, notamment pour le maintien d'un service public de qualité, d'un réseau de proximité, particulièrement dans les zones rurales et plus fragilisées.

Confirmez-vous les chiffres des suppressions des appareils de selfbank? Quel est le rythme de suppression annoncé? Quelles sont les intentions du gouvernement pour ce qui est du maintien de ce type de services et de celui des distributeurs de billets de banques?

Pouvez-vous garantir qu'une attention particulière sera portée à l'avenir pour les zones les moins accessibles et les publics les moins connectés? Quel est l'état des lieux pour ce qui concerne le maintien du réseau des distributeurs automatiques de billets dans nos communes, compte tenu notamment de l'accélération de la fermeture des services bancaires? Combien de communes disposent-elles aujourd'hui d'un distributeur bpost accessible en permanence? Quel est le timing pour ce qui concerne l'installation de nouveaux distributeurs, comparativement aux années précédentes? Avez-vous des informations détaillées quant à ces nouvelles installations?

02.09 Mélissa Hanus (PS): Monsieur le président, je tiens, tout d'abord, à remercier mes collègues luxembourgeois, M. Josy Arens et Mme Cécile Thibaut, qui ont également interpellé la ministre sur ce sujet que j'ai instruit au niveau de la province puisque le problème risque d'impacter largement le milieu rural de notre région.

Pour revenir à ma question, madame la ministre, depuis de nombreuses années, nous constatons que les banques se désinvestissent de plus en plus de leurs services aux citoyens. Réduction du personnel, horaires de plus en plus réduits et disparition des automates provoquent la grogne au sein de la population.

En 2020, dans la province du Luxembourg, une personne qui a des difficultés de mobilité, qui est peu connectée et qui est peu à l'aise avec les nouvelles technologies rencontre de sérieuses contraintes pour accéder aux services bancaires.

Dans ce cadre, bpost faisait encore des efforts comparativement à d'autres banques afin de garantir un service minimum de proximité. Cependant, l'information vient de tomber: les automates *selfbanking* vont être purement et simplement supprimés. En tout cas c'est ce qui est annoncé pour ce qui concerne les bureaux d'Érezée, Baillonville, Tellin, Bièvre, Nassogne et Haut-Fays. Le bureau de Marche-en-Famenne perdra également un automate. Pour le Sud-Luxembourg, c'est bien pire encore. Il n'y aura plus de machine dans les bureaux de Fauvillers, Libin, Herbeumont, Rouvroy, Léglise, Meix-devant-Virton, Saint-Léger, Étalle (ma commune), Tintigny et Attert qui est la commune de mon cher collègue Josy Arens. Les communes de Virton et Arlon perdront, quant à elles, respectivement un et deux automates.

Comme mes collègues l'ont souligné, une marge de 10 kilomètres à vol d'oiseau a été calculée. Or, en province du Luxembourg, la province la plus rurale de Belgique, 10 kilomètres à vol d'oiseau, alors que le territoire ne dispose pas d'une offre de mobilité publique suffisante, peuvent être de l'ordre du parcours du combattant pour les habitants.

Dès lors, madame la ministre, avez-vous pris connaissance de la situation problématique mentionnée ci-dessus en province du Luxembourg? Dans l'affirmative, quel est votre avis sur la question?

Quels moyens comptez-vous mettre en œuvre pour garantir une offre de bpost accessible en province du Luxembourg, en tenant compte de sa ruralité et de sa pauvre offre en matière de mobilité publique?

Le **président**: Je dirais que, même si nous ne connaissons pas bien la géographie de la province du Luxembourg en début de législature, nous connaissons les noms de la plupart des villages luxembourgeois en fin de législature, grâce à nos collègues qui interviennent et qui situent leur belle province.

02.10 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, de Kempen en Luxemburg komen vaak aan bod in deze commissie, ook als het over de spoorwegen gaat.

Mevrouw de minister, ik sluit mij graag even aan bij de vragen van de collega's, om het belang en de gevoeligheid voor dit onderwerp te onderstrepen.

In de beheersovereenkomst staat dat bpost zich ertoe engageert om in elke gemeente minstens één automaat te voorzien. Bij het opstellen van een nieuwe beheersovereenkomst, zullen wij goed moeten nadenken over hoe wij dat gaan invullen. Misschien moeten wij rekening houden met bevolkingsdichtheid en afstand, vogelvlucht werd hier reeds enkele keren aangehaald als criterium. Wij moeten daarover eens goed nadenken.

Het lijkt erop alsof een bankdienst puur commercieel is en de overheid zich daarmee niet te veel moet moeien. Ik zou dat hier toch wel tussen haakjes willen zetten. Het is niet onbelangrijk om, zolang cashgeld een belangrijke rol speelt in onze samenleving, effectief de nodige voorzieningen te treffen. Zeker in landelijke dorpen, niet alleen in het zuiden van het land maar ook in het noorden van het land, kan zo'n bankautomaat van groot belang zijn voor het overleven van een vereniging, een klein café zonder bakje, een kleine krantenwinkel zonder bakje, een markt, waar men vaak ook niet met digitale betaalmiddelen kan werken. Dat neemt allemaal wel toe, maar cashgeld zal zeker nog een aantal jaren een belangrijke rol spelen. Om de overlevingskansen van die laatste lokale cafés, markten en buurtwinkels te bevorderen, om de mensen aan geld te doen geraken, om de toevallig passerende fietser die op het terras een pint wil drinken maar geen cashgeld bij heeft, een automaat te laten vinden, anders is dat weer een klant minder voor dat café, moeten wij hiervoor voldoende aandacht hebben, ook in de volgende beheersovereenkomst.

02.11 Marianne Verhaert (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik sluit mij als Kempense uiteraard aan bij deze problematiek. Het is echter wel zo dat begin dit jaar de banken, die zich daarvan ook bewust zijn, de handen in mekaar hebben geslaan, om samen een netwerk uit te bouwen van 1.000 bankneutrale geldautomaten. Het is inderdaad zeer duur om geldautomaten te onderhouden en te

bevoorraden. De eigen cashautomaten verdwijnen inderdaad. Het nieuwe netwerk, dat die banken willen realiseren, moet ervoor zorgen dat 95 % van de bevolking een bankautomaat ter beschikking heeft binnen een straal van 5 kilometer. In de grootsteden zal met kortere afstanden worden gewerkt. De nieuwe automaten zullen zoveel mogelijk buiten de bankkantoren worden geplaatst, wat na 23.00 uur toch wel belangrijk is.

Ik heb de volgende vragen.

Zal bpost meestappen in dit netwerk van onafhankelijke geldautomaten en zal het zijn infrastructuur daarvoor ter beschikking stellen?

Le **président**: S'il n'y a pas d'autres groupes qui souhaitent intervenir, je propose, madame la ministre, d'essayer de nous donner des réponses, une quinzaine de minutes, vu le nombre d'interventions.

02.12 Minister **Petra De Sutter**: Dank u voor alle vragen in dit debat.

Ik zal mij niet volledig aan de volgorde van de vragen houden. Mevrouw Vindevoghel, ik denk dat het logischer is als ik uw vraag iets verder in het verhaal beantwoord.

Je vais commencer avec la question de Mme Thibaut et qui sera aussi applicable à d'autres intervenants. Madame Thibaut, je vous remercie pour vos questions. D'abord, je pense l'avoir déjà fait mais il faut que je répète la différence entre les selfbanks qui sont gérés par bpost banque et les distributeurs automatiques de billets qui sont gérés par bpost. On connaît la différence avec les selfbanks et les actions qu'on peut y accomplir.

Vous savez que bpost banque est donc une société anonyme séparée de bpost et détenue à parts égales par bpost et par BNP Paribas Fortis. Cela signifie que nous avons plus de difficulté à intervenir au niveau de la gestion de bpost banque que celle de bpost. bpost banque doit être traitée comme une banque, au même titre que les autres banques présentes sur le marché belge tandis que les distributeurs automatiques de billets dont on parle, les ATM si vous voulez, relèvent bien de notre compétence.

Vous savez aussi que plusieurs banques ont déjà décidé de supprimer la totalité de ce type de machines dans leur réseau à cause des contraintes économiques, surtout pour les machines qui sont moins utilisées dans des coins du pays – c'est vrai – avec des densités moins grandes. Une fois qu'elles sont en fin de vie, elles ne sont pas remplacées. C'est une pratique à laquelle beaucoup de banques recourent.

Pour vous donner quelques informations, il faut dire que bpost banque a décidé d'investir dans 417 nouvelles machines selfbank dans les deux prochaines années. Il y a donc aussi des investissements et de nouvelles machines installées par bpost banque. Cela veut dire que dans la pratique, et vous avez d'ailleurs indiqué les exceptions, les normes sont quand même atteintes dans notre pays surtout quand on les compare à celles d'autres pays.

En ce qui concerne les distributeurs automatiques de billets par bpost même, il est vrai que le sixième contrat de gestion dans son article 10.7 impose un minimum de 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et un équipement présent dans toutes les communes où ce service n'est plus offert par une autre institution financière. S'il y a encore un distributeur d'une autre banque, celui de la poste est retiré pour qu'il en reste un. Si le distributeur de l'autre banque est retiré, bpost doit réinstaller un nouveau distributeur.

Même si c'était le troisième avant le retrait de tous les autres, bpost, s'il y a une commune dépourvue de distributeur, doit en réinstaller un. C'est important. Cela figure dans le contrat de gestion actuel.

Je peux ajouter, en réponse à la question de Mme Hanus, qui a posé la question sur les distributeurs, que lorsqu'on parle des appareils de selfbank, c'est un autre sujet, dont nous n'avons pas la compétence, contrairement aux distributeurs de billets dont je viens de parler.

À titre informatif, pour la province de Luxembourg, il y a actuellement 44 bureaux de poste équipés de machines selfbank (de bpost banque), avec 48 machines. Pour cette province, 28 bureaux garderont une machine selfbank. Je comprends que les gens se posent aussi des questions quand les selfbank disparaissent, mais ce sont des machines qui appartiennent à bpost banque. Je pense que nous sommes d'accord sur le fait que ce sont surtout les distributeurs de billets qui sont importants, pour toutes les raisons

qui ont été évoquées par M. Van der Bergh, par exemple.

Les machines dans les bureaux des communes auxquelles vous avez fait référence dans votre intervention sont peu utilisées – en moyenne moins de 12 opérations par jour. Quand on fait l'évaluation, on peut bien sûr dire que pour ces 12 personnes, c'est important, mais quand on regarde la rentabilité économique, avec la nécessité de les renouveler, c'est une décision commerciale de bpost banque de ne pas renouveler ces machines.

Pour l'instant, dans les bureaux en province de Luxembourg, 64 % ont toujours leur machine de Selfbank. C'est un peu plus élevé que la moyenne du pays, laquelle s'élève à 60 %. Je voulais quand même vous donner ce chiffre, parce que vous avez sans doute l'impression que c'est le contraire. Mais apparemment, ce n'est pas le cas avec ce chiffre.

Quant à l'utilisation de ces machines, elle est inférieure en province de Luxembourg que dans le reste du pays. En moyenne, 467 clients utilisent l'un des Selfbanks, tout compris, en province de Luxembourg; tandis que dans le reste du pays, par machine Selfbank, c'est le cas de 760 clients. Le taux d'utilisation, pas seulement par opération par jour, mais par nombre de clients qui les utilisent, est quand même beaucoup plus bas en province de Luxembourg.

Je vous donne les chiffres. Il est également clair que le maintien de ces machines est proportionnellement plus cher que dans le reste du pays.

Mon propos ne vise pas à défendre la pratique de bpost en ce qui concerne les Selfbanks. C'est simplement pour vous communiquer les chiffres reçus.

Monsieur Arens, en vous donnant ces chiffres et surtout en faisant la différence entre le Selfbank et le distributeur de billets, il me semble avoir aussi répondu à votre question.

Monsieur Parent, l'ordre de grandeur de la suppression mentionnée dans votre question est correcte. Les machines seront mises hors service d'ici au 31 décembre 2020, soit dans quelques semaines.

Dans le cadre des obligations concernant le contrat de gestion, bpost a installé des distributeurs automatiques de billets (ATM) dans 40 communes où il n'y avait plus d'autres institutions financières. C'est un peu la suite de ce que je viens de dire. Quand il n'y a plus de distributeurs, bpost a l'obligation de réinstaller un distributeur.

Il se peut que bpost soit présent dans d'autres communes en tant que seul fournisseur mais il n'existe pas un recensement des distributeurs de chaque institution par commune. Il faut aussi savoir que, si le dernier distributeur d'une certaine banque disparaît, bpost ne le saura pas si la commune n'introduit pas une demande car bpost ne fait pas l'évaluation de toutes les communes dans le pays. En cas de demande, bpost a l'obligation de réinstaller un distributeur.

Vous avez demandé le nombre exact de communes qui disposent d'un distributeur accessible en permanence. Cette année-ci, bpost compte 524 distributeurs de billets, dont 121 sont accessibles 24 heures sur 24.

En ce qui concerne le timing d'installation de nouveaux distributeurs, celui-ci est variable en fonction des situations parfois très différentes en termes de localisation, d'investissement et d'installation. À ce jour, neuf dossiers sont en cours de traitement et la plupart devraient être réalisés en 2021. Je vous ai ainsi transmis quelques chiffres plus détaillés.

Mevrouw Vindevoghel, ik wil nu op uw vraag antwoorden, maar mijn eerdere antwoorden bevatten al elementen van het antwoord op uw vraag.

Het klopt dat bpost er volgens het beheerscontract toe verplicht is om in elke Belgische gemeente in een biljettenverdeler te voorzien als geen enkele andere financiële instelling er nog een aanbiedt. De vraag moet van het gemeentebestuur komen. bpost kan immers moeilijk zelf in elke gemeente komen checken. Alles bij elkaar gaat het om 562 steden en gemeenten over het hele land. De deelgemeenten vallen onder dat getal van 562. Dat betekent dat als gemeenten aan bpost vragen een biljettenverdeler te plaatsen terwijl er nog andere automaten zijn, dat buiten de bepaling van het beheerscontract valt. Daarop kom ik zo meteen terug.

Volgens het huidige beheerscontract is Neder-Over-Heembeek een deelgemeente van de stad Brussel en kan het dus niet afzonderlijk aanspraak maken op die bepaling in het beheerscontract. Uiteraard kan het gemeentebestuur altijd de vraag stellen om een geldautomaat te plaatsen, maar als het niet binnen het beheerscontract valt, moet de gemeente wel opdraaien voor de kosten. Neder-Over-Heembeek kan aan bpost vragen om een automaat te komen plaatsen, maar de installatie en de werking zullen dan worden aangerekend.

In uw vraag gaf u aan dat de plaatsing van een geldautomaat een winstgevende activiteit is. Volgens de informatie die ik heb gekregen, klopt dat niet, zeker niet voor de weinig gebruikte automaten op bepaalde plaatsen van het land. Het is in feite een dienst die wordt aangeboden en die, mijns inziens, in het beheerscontract ook terecht wordt gevraagd. Het is evenwel geen winstgevende, maar een verlieslatende activiteit. Dat is meteen ook de reden waarom de automaten op veel plaatsen worden weggehaald. In de onderhandelingen voor het zevende beheersakkoord kunnen we dat inderdaad herbekijken en een aantal bijkomende vragen stellen. Dat kan interessant zijn, gezien de maatschappelijke dienstverlening die we verwachten van een bedrijf als bpost.

Mijnheer Van den Bergh, u vraagt of we in het beheerscontract kunnen werken met parameters als afstand en bevolkingsdichtheid, veeleer dan per gemeente, zeker als de deelgemeenten – waarvan er sommige heel uitgestrekt zijn – er ook nog eens onder vallen. Hoe kunnen we dat in het beheersakkoord vastleggen, gezien het belang dat u terecht hebt toegelicht? Dan kom ik evenwel bij het antwoord op de vraag van mevrouw Verhaert. Ik heb vanochtend ook gelezen dat een aantal banken een netwerk wil uitbouwen van bankneutrale automaten. Zo willen ze 95% van het grondgebied voorzien van een automaat binnen een straal van 5 kilometer. Daar ontstaat een mooie dienstverlenende samenwerking tussen banken.

Ik heb begrepen dat er een tweede zou ontstaan, waar bpost bank zelf deel van uitmaakt. Aan de SELFbanking-automaten kan men uiteraard cash afhalen, maar men kan er ook veel meer doen. Bpost bank zit in een van die samenwerkingsakkoorden, maar ik moet eerlijk zeggen dat ik dat vandaag gewoon vluchtig in de media heb zien passeren. U misschien ook. Misschien is het wel goed om daar eens naar te kijken, want het zou inderdaad een antwoord kunnen bieden op heel veel van de bekommernissen die in dit debat naar boven gekomen zijn.

Misschien moeten wij in het beheersakkoord dan ook geen stringente voorwaarden opleggen, die uiteraard kosten met zich zullen brengen, maar wel gebruikmaken van wat de markt, waar bpost bank deel van uitmaakt, op zich aan het organiseren is. Daar kan misschien een samenwerking ontstaan tussen het overheidsbedrijfsaspect van bpost zelf en de financiële instellingen die dat opnieuw aan het organiseren zijn. Dat is een initiatief dat wij zeker moeten aanmoedigen.

Monsieur le président, il me reste encore quelques minutes, mais je vais arrêter ici.

Le **président**: Il vous reste 1 minute 40 secondes.

Merci beaucoup, madame la ministre, pour vos réponses.

02.13 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, wij moeten inderdaad eens bekijken of wij in de beheersovereenkomst criteria kunnen toevoegen. Er is het voorbeeld van Neder-Over-Heembeek. Dat ligt aan de rand van een grootstad. Hoe is het mogelijk dat daar geen bank is? Daar wonen veel mensen. De mensen zouden daar toch een beroep moeten kunnen doen op een automaat? Ik hoop dat het ofwel in de beheersovereenkomst komt ofwel dat er een andere oplossing komt, zodat iedereen gebruik kan maken van een automaat.

02.14 Cécile Thibaut (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je suis désolée mais votre réponse ne me satisfait pas vraiment.

D'Ostende à Arlon, nous payons les mêmes impôts en Belgique et nous avons donc droit aux mêmes services. Le contrat de gestion prévoit effectivement une mesure discriminatoire, afin que chaque commune soit équipée d'au moins un distributeur de billets.

Cette mesure a un coût, effectivement, mais je perçois comme une hypocrisie le fait que ces distributeurs de billets ne soient pas couplés aux automates, ce qui résoudrait le problème. Ainsi, bpost fait feu de tout bois

en séparant les automates et les distributeurs de billets, pour lesquels elle est par ailleurs subsidiée. Elle se permet donc d'utiliser l'argent public pour un objet bien ciblé en en délaissant un autre.

Dans 44 communes de la province de Luxembourg, vous annoncez une réduction de quasiment 50 % du nombre d'appareils selfbank. Les moyens de mobilité ne le permettent pas. Dans les faits, cela correspondra à un rayon de 15 ou 20 kilomètres, de sorte que certaines personnes n'auront plus accès à leurs extraits de compte.

Les chiffres d'utilisation que vous évoquez (467 clients pour la province de Luxembourg) ne tiennent pas compte de la densité de population. On ne peut pas comparer l'incomparable: notre province présente une densité de population extrêmement faible. Ainsi, Fauvillers ne compte que 2 000 habitants. Nous n'aurons donc pas beaucoup de clients, mais ces clients paient leurs impôts comme les autres et méritent les mêmes services.

Je plaide vraiment pour que le prochain contrat de gestion associe les distributeurs de billets aux automates. J'interrogerai le ministre des Finances quant à l'évolution de cette association de banques pour des services complémentaires dans les communes.

02.15 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour votre mauvaise réponse.

Ma collègue Cécile Thibaut a déjà largement exposé la situation des différents villages et communes de notre province de Luxembourg. Aujourd'hui, à la suite de votre réponse, j'ai envie de dire à la presse que le Luxembourg a été abandonné par la Vivaldi. C'est franchement inacceptable!

Monsieur le président, je maintiens ma motion de recommandation. Théoriquement, elle est signée, car j'ai demandé qu'une copie signée vous soit transmise.

Madame la ministre, un Belge est un Belge, qu'il habite Ostende, Attert, Étalle ou ailleurs. Je compte vraiment sur vous, parce que nous ne pouvons pas, nous, en milieu rural, accepter l'évolution de toutes ces politiques qui, les unes après les autres, sont en train de tout mettre en œuvre pour vider nos villages de leur substance. Alors, pendant que nos villages se développent, c'est de nouveau un cas que je qualifie d'inacceptable! Nous allons continuer notre combat pour maintenir tous ces appareils dans tous nos bureaux de poste. Je vous remercie.

Monsieur le président, ma motion signée vous est-elle bien parvenue?

Le président: Monsieur Arens, je vous confirme que j'ai bien reçu la motion. Je ne vais plus la lire, puisque vous venez de le faire. Le secrétariat l'a bien reçue dans sa version signée.

02.16 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, merci pour vos réponses.

Je serai bref. Vous avez fait une photographie de la situation actuelle en distinguant la responsabilité de chacun, le rôle de bpost et celui de bpost banque.

Les différentes interventions soulignent à quel point le prochain contrat de gestion est attendu, en particulier pour les zones rurales. Nous devons mener beaucoup de débats sur les critères qui seront utilisés. Aujourd'hui, malgré le fait que le contrat de gestion précédent est engageant par rapport aux zones plus rurales, on constate des problématiques dont il faut tenir compte, notamment par rapport aux difficultés de se déplacer en zone rurale, etc.

Tout cela amène des débats importants, mais essentiels, pour la qualité du service aux citoyens, peu importe l'endroit où ils habitent sur le territoire. Nous aurons des débats indispensables sur cet enjeu, par rapport au contrat de gestion, dans cette commission.

Le président: Je précise que M. Parent a déposé une motion pure et simple, que j'ai également reçue avec signature.

02.17 Mélissa Hanus (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses franches dans ce dossier qui, comme vous avez pu le constater, inquiétait nombre de députés de la province de Luxembourg, parce que nous sommes sensibilisés par les citoyens, par les représentants syndicaux, sur ce dossier.

Je pense que vous avez effectivement bien fait de mettre en évidence la différence entre les automates faisant aussi l'objet d'une potentielle disparition à l'horizon 2021.

Je parle de ces automates qui permettent d'effectuer certaines opérations. Il faut faire la différence avec les guichets qui permettent de retirer des billets de banque. À cet égard et sur base de la discussion d'aujourd'hui, on peut mettre en exergue une forme de politique à plusieurs vitesses dans le chef de bpost. Il y a certainement lieu de réfléchir à la façon d'assurer une cohérence à ce sujet.

Nous devons impérativement travailler aux solutions apportées par bpost banque, organisme en charge de la partie selfbank, pour accompagner les personnes en difficulté informatique afin qu'elles continuent à bénéficier des mêmes services, mais selon un modèle différent. Je vous invite à réfléchir aux solutions à mettre en évidence et à porter à la connaissance des personnes qui vont être lésées par cette révision des automates.

Je tiens déjà à vous informer que, plus spécifiquement pour les distributeurs de billets, les communes de Hotton et Durbuy ont déjà adopté une motion communale pour le maintien d'un service bancaire au niveau rural, c'est-à-dire au niveau des communes. Ce sera aussi le cas pour Chiny. Le sujet du maintien des services bancaires reviendra sur la table, c'est certain.

Pour ma part, à ce sujet et avec mes collègues du parti socialiste, nous défendons actuellement une proposition de loi visant à assurer la gratuité des retraits d'argent et à garantir la présence en nombre suffisant de distributeurs sur l'entièreté du royaume. Les motions adoptées à Hotton et Durbuy et demain à Chiny font écho à cette proposition de loi qui, je pense, a tout son sens étant donné le débat que nous menons aujourd'hui. J'espère que vous serez à notre écoute pour prendre cette proposition de loi en considération lorsqu'elle sera à l'ordre du jour.

Motions

Moties

Le **président**: En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.
Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.

Une motion de recommandation a été déposée par M. Josy Arens et est libellée comme suit:

"La Chambre,

ayant entendu l'interpellation de M. Josy Arens

et la réponse de la vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste,

demande au gouvernement

- de renforcer la notion de service public surtout dans les régions rurales périphériques à faible densité de population;

- de maintenir tous les services offerts par bpost dans tous les lieux y compris en milieu rural à faible densité de population;

- d'inscrire dans le prochain contrat de gestion qui liera l'État à bpost la définition de normes minimales pour les territoires ruraux de manière à ce que bpost continue à y assurer un service bancaire via des machines automatiques et que cette mesure soit rendue pérenne par un financement structurel."

Een motie van aanbeveling werd ingediend door de heer Josy Arens en luidt als volgt:

"De Kamer,

gehoord de interpellatie van de heer Josy Arens

en het antwoord van de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post,

vraagt de regering

- het begrip openbare dienstverlening te versterken, vooral in de perifere landelijke gebieden met een geringe bevolkingsdichtheid;

- alle door bpost aangeboden diensten overal te behouden, en dus ook in dunbevolkte landelijke gebieden;

- de definitie van minimumnormen voor de landelijke gebieden op te nemen in het volgende beheerscontract tussen de Staat en bpost, opdat bpost in die gebieden een bankdienst zou blijven garanderen door bankautomaten ter beschikking te stellen en opdat deze maatregel dankzij een structurele financiering bestendig zou worden."

Une motion pure et simple a été déposée par M. Nicolas Parent.
Een eenvoudige motie werd ingediend door de heer Nicolas Parent.

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.
Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

03 Vraag van Yoleen Van Camp aan Mathieu Michel (Digitalisering, Administratieve Vereenvoudiging, Privacy en Regie der gebouwen) over "De Proximus-verbinding tussen Herentals en Lier" (55009634C)
03 Question de Yoleen Van Camp à Mathieu Michel (Digitalisation, Simplification administrative, Protection de la vie privée et Régie des Bâtiments) sur "La connexion Proximus entre Herentals et Lierre" (55009634C)

03.01 Yoleen Van Camp (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, aangename kennismaking.

Ik had deze vraag gesteld in het kader van mobiliteit, maar ze werd doorverwezen naar u omdat ze ook gaat over de telecomaانبieders. Het gaat over een belangrijk stuk treinverbinding in de Kempen, een regio met zowat 500.000 inwoners. Heel wat treinverkeer passeert over het stuk tussen Herentals en Lier. Wie dat stuk neemt als pendelaar – in de Kempen zijn dat heel wat mensen, omdat wij met onze verzadigde E313- en E34-verbindingen echt wel op de trein zijn aangewezen – heeft al ervaren dat wanneer men daar zit te werken, de internetverbinding heel vaak wegvalt.

Ik heb het probleem al aan uw voorganger laten weten omdat het om een belangrijke verbinding gaat. Het comfort op de trein en de mogelijkheid er te kunnen werken, zeker op de langere verbindingen tussen de Kempen en de grootsteden, zijn belangrijk om mensen op de trein te krijgen. Uw voorganger heeft toen geantwoord dat hij het probleem graag ter harte zou nemen en naar oplossingen zocht, maar dat een ander niet erg gemakkelijk was door de vele bomen op het traject. De Kempen zijn dan ook een heel groene regio. Hij gaf echter aan dat er alternatieven werden uitgewerkt.

Ondertussen bent u nu de nieuwe bevoegde minister. Ik wil de vraag dus nog even oppikken met u.

Bent u op de hoogte van de problematiek van het gebrek aan internetverbinding tussen Herentals en Lier op het spoor? Wat werd door u of door Proximus reeds ondernomen om ter zake verbeteringen aan te brengen?

Ik dank u samen met de Kempenaars.

03.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Van Camp, ik heb uit uw vraag begrepen dat u ze al eerder hebt gesteld aan mijn voorganger, Philippe De Backer, en ik heb ook begrepen uit de informatie die men mij heeft bezorgd dat er effectief technische hindernissen zijn door de zeer bosrijke omgeving, waardoor het radiosignaal in sterke mate wordt verzwakt. Op de trein is er uiteraard sowieso al een zwakker signaal, dus er zijn echt wel bijzondere technische oplossingen nodig.

Ik neem uw vraag mee als een to-dopunt in mijn contacten met Proximus. Men heeft mij hierover geantwoord dat er inderdaad technische problemen zijn waarvoor men niet meteen een oplossing kan bedenken. Men kijkt natuurlijk naar de toekomst en verwacht voor dit soort problemen veel van een hopelijk snelle uitrol van de 5G-technologie.

Ik denk dat het ook interessant is om met minister Gilkinet te praten over een betere wifiverbinding op belangrijke treinverbindingen en het in een globale aanpak te bekijken. Proximus heeft echter op dit moment nog geen praktische oplossingen, ook niet het plaatsen van bijkomende antennes, omdat men daar glasvezel of microwave en uiteraard ook elektriciteit voor nodig heeft, die moeilijk aan te leggen zijn op deze as.

Ik bots op dit moment dus op een aantal barrières, maar ik kan u wel beloven dat ik er bij Proximus op zal aandringen om te bekijken of er geen intermediaire oplossingen zijn, die misschien nog niet perfect zijn, in afwachting van de komst van de 5G-technologie, omdat ik het belang daarvan zeker inziet.

03.03 Yoleen Van Camp (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u dat u de problematiek ter harte neemt en dat u aandringt bij de maatschappij op oplossingen, zowel op de korte als de lange termijn. Dat stemt mij

zeer gunstig.

Ik had de vraag oorspronkelijk gericht aan de minister van Mobiliteit en ik zal dat zeker nog eens doen en dan kan ik ook verwijzen naar uw antwoord. Ik kijk met u uit naar oplossingen en zal u hier zeker in de toekomst nog over bevragen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Question de Mélissa Hanus à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La problématique des zones blanches en province de Luxembourg" (55010044C)

04 Vraag van Mélissa Hanus aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De witte zones in de provincie Luxemburg" (55010044C)

04.01 Mélissa Hanus (PS): Madame la ministre, je peux parler des zones blanches, en ayant fait l'expérience ce matin, lors de mon trajet en train Luxembourg-Bruxelles.

J'étais coincée avec ma connexion. Mais revenons dans le vif du sujet. Je me tourne vers vous, madame la ministre, parce que depuis maintenant des années, la province de Luxembourg est sans doute la plus touchée par la problématique des zones blanches. Pour rappel, une zone blanche est une zone du territoire qui n'est pas desservie par un réseau donné, plus particulièrement par un réseau de téléphonie mobile ou par internet.

Les zones rurales ont toujours été délaissées par les opérateurs, qui n'y voient aucun intérêt économique, car il s'agit de zones à faible densité. Or, en cette période de deuxième vague COVID-19 bien entamée, les citoyens luxembourgeois sont, pour la plupart, forcés de rester confinés chez eux, la plupart devant disposer d'une bonne connexion téléphonique ou internet pour télétravailler ou pour rester en contact avec leurs proches.

Lors de la première vague, j'ai reçu de nombreux messages de la part de citoyens de ma province qui ne pouvaient pas disposer d'une connexion convenable. Ils ne pouvaient donc pas télétravailler. L'accord de gouvernement prévoit heureusement un accès plus facile à internet afin de donner à chacun la chance de participer à la société numérique.

Madame la ministre, quels sont pour vous les moyens à court terme à mettre en œuvre afin de permettre à chaque télétravailleur et à chaque "télé-étudiant" de poursuivre ses activités de façon équitable, à l'heure où le télétravail est devenu la règle? Avez-vous déjà entrepris des contacts avec Proximus pour répondre à cette urgence publique? Si oui, disposez-vous d'un état des lieux précis des dites "zones blanches" en province de Luxembourg, ainsi que des dispositifs prévus pour y faire face en période de confinement?

04.02 Petra De Sutter, ministre: Monsieur le président, madame Hanus, je vous remercie pour cette question dont on a déjà parlé quand j'ai présenté ma note de politique générale. Je vais donc y revenir.

Il est vrai qu'en cette période de la crise de la COVID-19, le télétravail et la télé-éducation sont extrêmement importants pour les contacts sociaux. La connectivité est donc incroyablement essentielle surtout par ces temps-ci. Le problème des zones blanches est un problème majeur bien connu de Proximus par exemple, un des opérateurs dont j'ai bien sûr les données.

J'ai pris contact avec le secteur et avec tous les opérateurs pour voir s'ils pouvaient prendre des initiatives et lesquelles ils avaient déjà prises. Proximus, par exemple, a pris plusieurs initiatives commerciales comme la suppression des limites de téléchargement, et pour les télé-étudiants, les codes d'accès wifi gratuits dans les écoles. Proximus a ainsi fait un effort pour démontrer le rôle social qu'on attend d'une entreprise publique.

Le problème des zones blanches, surtout dans la province du Luxembourg, est connu. L'IBPT a établi la liste des zones blanches en juillet 2019. La couverture nationale du réseau VDSL de Proximus atteint aujourd'hui plus de 95 % des foyers, ce qui constitue un pourcentage élevé dans l'Union européenne où nous avons la deuxième plus grande couverture. Je veux quand même le souligner. Néanmoins, Proximus continue d'étendre sa couverture VDSL dans la province du Luxembourg également. Au début de cette année, Proximus a déployé du VDSL dans de nombreuses communes luxembourgeoises comme Houffalize, Attert, Tintigny, Rouvroy, Durbuy, Saint-Hubert et d'autres.

Par contre, le VDSL nécessite que la fibre optique soit disponible jusqu'à l'armoire de la rue, ce qu'on appelle "Fiber to the curb" (FTTC). Les zones blanches sont souvent des villages isolés ou des zones d'habitation plus dispersées de sorte que la fibre optique doit être installée sur de longues distances, ce qui est coûteux en raison des travaux d'excavation.

C'est pourquoi l'installation de VDSL dans les zones blanches selon la méthode traditionnelle, où la fibre optique est posée sous terre, n'est souvent pas viable économiquement. Proximus recherche donc des solutions innovantes pour offrir un service internet performant. Trois solutions sont à l'examen, mais je ne les détaillerai pas, car j'en ai déjà parlé.

Premièrement, il s'agit du recours à la fibre optique aérienne, déposée sur des poteaux de distributeurs d'électricité, de manière à réduire notablement les coûts. Deuxièmement, il faut citer la solution Tessares MP TCP – si vous voulez, je peux vous communiquer les détails techniques –, qui consiste à adjoindre au débit obtenu via la ligne fixe DSL un débit capté par le réseau mobile 4G. Il s'agit donc d'une sorte de solution hybride. Le client bénéficie dès lors pour sa connexion internet fixe des débits combinés de la ligne fixe et de la connexion mobile. Cette opération est réalisée en connectant un modem 4G à la Bbox du client. Troisièmement, on peut alimenter la cabine de rue par un faisceau hertzien au lieu d'une fibre optique sur une partie du trajet. Quatre projets de ce type sont déjà opérationnels en province de Luxembourg – un à Bouillon, deux à Houffalize et un à Durbuy –, permettant aux habitants d'accéder à l'internet à haut débit ainsi qu'à la télévision numérique en qualité HD.

Comme je viens de vous l'expliquer, depuis le début de l'année, Proximus a déployé du VDSL dans plusieurs communes et poursuit ses projets de déploiement dans plusieurs communes, y compris en province du Luxembourg.

J'espère que ces quelques informations vous auront été utiles. Bien entendu, nous continuons de suivre attentivement les problèmes posés dans les zones blanches et de les inscrire à l'agenda de nos discussions avec Proximus. Vous pouvez me croire.

04.03 Méliissa Hanus (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour les détails techniques que vous nous avez donnés au sujet des solutions possibles, en ce compris en territoire rural, et qui concernent les zones blanches de manière générale.

Cela dit, les discussions à cet égard sont du même ordre que celles que nous avons eues au sujet de la mobilité ferroviaire et des automates. Le rendement économique en milieu rural est moindre qu'ailleurs. Nous devons faire le deuil de ce type de postulat, sinon nous risquons de voir les services publics désertier ce milieu.

Quoi qu'il en soit, je vous remercie pour les éléments de réponse que vous avez apportés. Je vais les relayer aux personnes qui m'ont interpellée. Mais je répète que le milieu de la ruralité doit faire l'objet d'une attention particulière dans le cadre de l'ensemble des missions de service public qui relèvent de votre compétence.

Je terminerai en vous remerciant également pour vos éléments de réponse enthousiastes quant à la collaboration avec Proximus.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Question de Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ du membre francophone du comité de direction de bpost" (55009338C)

05 Vraag van Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van het Franstalige lid van het directiecomité van bpost" (55009338C)

05.01 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, je voudrais parler du conseil d'administration de la Poste. Il me revient qu'aucun francophone n'y siégerait. Ma question est simple: avez-vous trouvé une solution pour que l'on retrouve demain un francophone au conseil d'administration de bpost? Je ne vais pas demander un luxembourgeophone. La prochaine fois, je vous demanderai un francophone, un luxembourgeophone et un germanophone.

05.02 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur Arens, je veux commencer par m'excuser si ma précédente réponse ne vous a pas plu dans l'autre débat. J'espère que celle-ci vous siéra davantage.

Quand on parle du comité de direction de bpost, il faut faire la distinction entre le comité de direction et le comité exécutif. Ce sont deux organes différents. En vertu de la loi de 1991, il y a une obligation de parité linguistique au comité de direction. Il n'y a pas d'obligation légale pour le comité exécutif où il n'y a pas pour l'instant de parité linguistique. Le comité de direction, qui représente bpost dans les négociations sur le contrat de gestion par exemple, se compose du CEO, du directeur du personnel et de la directrice "performances et pricing" de l'entreprise, qui a été nommée par le conseil d'administration et qui est du rôle linguistique francophone. Donc en fait, il n'y a que trois personnes. Il faut une proportion de 1-2 en vertu de la loi.

Le comité exécutif est une autre structure. C'est un organe au niveau du groupe. Le CEO détermine la gestion opérationnelle du groupe. C'est ce qu'indique la charte de gouvernance de l'entreprise.

bpost m'a communiqué vouloir effectivement renforcer ce groupe du comité exécutif en tenant compte de la diversité nécessaire à l'entreprise en lien avec la nature des activités qui sont les siennes, et je ne peux que les en féliciter. J'espère que cette réponse vous conviendra, monsieur Arens.

05.03 **Josy Arens** (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse.

Si j'ai bien compris, ce comité exécutif comptera plus de membres que les trois que nous connaissons aujourd'hui et ce, précisément pour avoir des représentants de chaque rôle linguistique. Est-ce bien correct, madame la ministre?

05.04 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur Arens, le comité de direction est constitué de trois personnes. Quant au comité exécutif, il compte pour l'instant huit personnes et ne tient pas compte d'une parité linguistique, étant donné qu'il n'y a pas de nécessité légale contrairement au comité de direction. Ce dernier compte deux néerlandophones et un francophone. Je ne sais pas exactement à quelles personnes vous faites allusion dans votre question. Je peux simplement vous dire que, pour le comité exécutif, il n'y a pas d'obligation légale. Celui-ci compte trois néerlandophones qui seront pensionnés dans les années à venir et bpost m'a indiqué avoir l'intention de veiller un peu plus à l'équilibre linguistique, aussi dans cet organe.

05.05 **Josy Arens** (cdH): Monsieur le président, je remercie la ministre pour ces précisions.

Je suivrai bien évidemment l'évolution de ces différents comités.

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

06 **Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De plannen van Proximus m.b.t. de uitrol van glasvezel" (55010451C)**

06 **Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les projets de Proximus en ce qui concerne le déploiement de la fibre optique" (55010451C)**

06.01 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, deze vraag is een opvolgvraag van de bespreking van uw beleidsnota. U zei toen dat Proximus aangekondigd had zijn ambitie te behouden om de uitrol van glasvezel nog op te drijven. Tegen 2028 wil Proximus met glasvezel maar liefst 70 % van het land dekken. U bracht ons in herinnering dat er op dit moment nog maar 6 of 7 % gedekt is, dus die uitrol wordt nog een huzarenstuk.

In dezen vind ik het wel belangrijk dat niet enkel Proximus op dat spoor zit. Ook nutsbedrijf Fluvius waagt zich op dat terrein. In 2018 ging Fluvius reeds met Orange in zee in het kader van een proefproject in onder andere Genk en nu voert Fluvius gesprekken met Telenet. In een artikel dat in de zomer gepubliceerd werd, konden wij lezen dat Proximus zich zorgen maakt, gelet op de immense investering. In antwoord op de vorige vraag hebt u ook al gezegd hoe duur het is om glasvezel uit te rollen. De vraag rijst dus in welke mate de verschillende projecten op elkaar afgestemd kunnen worden en wij sneller woningen met elkaar kunnen verbinden.

Mevrouw de minister, welke rol kan de regulator spelen om te bemiddelen tussen beide partijen?

Had u betreffende dit onderwerp al gesprekken met Proximus? Wat was de teneur van die gesprekken? Had u daarover ook gesprekken Fluvius of met Telenet?

Wat is uw standpunt betreffende deze situatie?

06.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Buyst, ik wil eerst wijzen op de Europese regelgeving, die enerzijds de vrijheid garandeert om netwerken uit te rollen en anderzijds de concurrentie wil bevorderen. Dat is een Europese doelstelling, zowel op het vlak van infrastructuur als van investeringen.

In ons land hebben wij het BIPT, u welbekend, dat bepaalde doelstellingen vastgelegd in het Europees Wetboek moet helpen nastreven, zoals bevordering van de connectiviteit, toegang tot netwerken met hoge capaciteit en bevordering van de concurrentie bij het aanbieden van elektronische communicatienetwerken.

In dat opzicht moedigt het BIPT de uitrol van glasvezel aan, door om het even welke partij, alsook de eventuele duurzame concurrentie tussen dergelijke netwerken om de prijs voor de consument te kunnen drukken. De operatoren zijn vrij om al dan niet onderling samen te werken op dat vlak, op voorwaarde dat de bepalingen van het mededingingsrecht en de reguleringsverplichtingen van de betrokken ondernemingen worden nageleefd. Ik benadruk dat omdat dit mogelijks een evolutie zou kunnen zijn in het kader van uw vraag.

Het is daarentegen niet aan de regulator om zich voor of tegen samenwerking tussen operatoren uit te spreken aangezien concurrentie ook kan zorgen voor een snellere uitrol. De regulator kan vaststellen en moet zorgen dat de regelgeving wordt gerespecteerd, maar kan zich niet voor of tegen bepaalde nieuwe spelers in dit domein uitspreken.

Ik heb al gezegd dat het regulatoraspect van het BIPT niet onder mijn bevoegdheid valt, maar onder de bevoegdheid van de staatssecretaris voor Digitalisering Michel. Wij werken natuurlijk heel nauw samen. Het BIPT is een volledig onafhankelijke instelling wat betreft zijn regulatoropdracht.

Wat betreft uw tweede vraag over Proximus, ik heb al een aantal ontmoetingen gehad met Proximus en met de andere telecomspelers. Wij praten dan wel eens over de uitrol van fiber aangezien dat een project is dat de digitale toekomst van ons land bepaalt en een cruciale rol zal spelen in de relance na de covidcrisis.

Proximus heeft exact vier jaar geleden aangekondigd een miljardeninvestering te zullen doen om het fibernetwerk uit te rollen in heel België. Eerder dit jaar heeft de recent aangestelde CEO beslist om dat te versnellen en uit te breiden dankzij partnerships met Eurofiber in Wallonië en DELTA Fiber in Vlaanderen. Daardoor zullen 4,2 miljoen aansluitingen van woningen en bedrijven op het fibernetwerk gerealiseerd kunnen worden, een dekking van ongeveer 70 %. In vorige debatten hebben we het al gehad over de resterende 30 %.

Op dit moment is Proximus de enige dienstverlener in België die zich expliciet heeft geëngageerd voor de uitrol in België. Het wordt ook een open netwerk, wat betekent dat het in theorie gedeeld kan worden met anderen. Als minister zal ik erop toezien dat deze investeringen effectief uitgevoerd worden. Uiteraard ziet ook de regulator daarop toe maar u zult begrijpen dat het BIPT daar met het oog op de vertrouwelijkheid en het bedrijfsgeheim geen verder commentaar kan of mag op geven.

Ik kom zelf niet tussen in de regelgevende discussies want dat is een taak voor de regulator. Er is zowel een federale als een regionale telecomregulator en die laatste is ook bevoegd voor de energiedistributie. U hebt in dat verband Fluvius genoemd. Zij zullen er samen op moeten toezien dat een risico van kruissubsidiëring van de energiedistributiemarkt – onder het monopolie – naar de fibermarkt vooraf wordt uitgesloten. Dat is de cruciale zin in mijn antwoord. Dat is in het belang van zowel de energiemarkt, waar alleen de kosten verbonden met de distributie doorgerekend mogen worden aan de klant, als de fibermarkt, waar kruissubsidie inderdaad een risico zou kunnen vormen voor de concurrentie.

06.03 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Dank u voor uw antwoord, mevrouw de minister.

Ik moet het een beetje laten bezinken. U hebt een aantal belangrijke zaken aangehaald. Als leek in het glasvezelimperium lijkt het mij vooral heel vreemd dat er twee glasvezels naast elkaar aangelegd zouden worden naar eenzelfde punt. Er is dus inderdaad overleg tussen de telecomspelers. Dat er ook een beetje

toegezien wordt op het marktprincipe is logisch, want het enige doel moet zijn wat u hebt aangehaald in de bespreking van uw beleidsnota. De digitale connectie van de gezinnen is een basisbehoefte geworden, zeker tijdens de covidpandemie, maar zal het in de toekomst nog veel meer worden. Alle beetjes zullen dus helpen.

Ik zal het verder opvolgen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

07 **Samengevoegde vragen van**

- **Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwartaalcijfers van bpost" (55010592C)**
- **Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dividendpolitiek bij bpost" (55011460C)**

07 **Questions jointes de**

- **Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les chiffres trimestriels de bpost" (55010592C)**
- **Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La politique en matière de dividendes chez bpost" (55011460C)**

07.01 **Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Mevrouw de minister, bpost doet het goed. De cijfers zien er goed uit. De kwartaalwinst is maar liefst 80% gestegen. Dat is toch niet slecht, dankzij het harde werk van de vele personeelsleden. Per werknemer zou dat ongeveer 8.000 euro zijn. Dat is toch wel een knappe prestatie.

Ik heb al meermaals aangekaart dat de lonen bij bpost niet zo hoog liggen. Bent u van plan om, gezien de mooie winstcijfers, ook iets voor het personeel te doen? Wat is uw standpunt daarover? Komt er een winstdeelname voor het personeel?

Vandaag zegt de heer Van Avermaet in de pers dat 30 tot 50 % van de winst zal worden uitgekeerd aan de aandeelhouders. Vorig jaar was dat aandeel veel hoger: toen ging het over meer dan 80 %. De beleggers zullen waarschijnlijk niet zo tevreden zijn geweest met dat nieuws: meteen nam de koers een duik in vergelijking met voorgaande jaren.

Wat is bpost van plan in verband met de uitkering van de dividenden? Zal dat ook het personeel voor een deel ten goede komen? Zal er ook worden geïnvesteerd in nieuwe magazijnen en in beter materiaal voor de werknemers?

07.02 **Minister Petra De Sutter:** Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, wat betreft de dividendpolitiek, en u heeft uiteraard vandaag wel de communicatie gezien die daaromtrent is gebeurd, is het voor mij belangrijk dat er rekening wordt gehouden met langetermijnduurzaamheid voor het bedrijf en zijn werknemers. Ik verwacht ook dat het bedrijf met dergelijke voorstellen komt en dat is vandaag gebeurd. Als we de voorstelling hebben gehoord van bpost, denk ik dat dit daaraan tegemoetkomt.

Ook belangrijk is om de sociale dialoog binnen het bedrijf daarbij te betrekken en te respecteren. Het overleg daaromtrent stelt de verschillende partners in staat om tot evenwichtige oplossingen te komen, zowel voor het bedrijf op het vlak van de investeringen, als de loonpolitiek. We hebben het daar nu al een aantal keren over gehad. Ik heb u ook gezegd dat dit voor mij een belangrijk aspect is van de sociale duurzaamheid die dit bedrijf ten toon moet spreiden. Ik geef het voorbeeld dat reeds werd vermeld, het overleg dat er rond het zondagwerk is geweest – op vrijwillige basis, met een vergoeding van 150 % en ook met extra compensatiedagen – en een akkoord dat door alle sociale partners werd gesteund.

Ik hoop te mogen geloven en hopen dat dit bedrijf zowel zijn economische als zijn ecologische als zijn sociale duurzaamheid, de drie peilers die ik al een aantal keren heb vernoemd, kan vervullen.

Uw tweede vraag sluit daar in detail op aan. Het bedrijf is autonoom, maar wij zijn wel hoofdaandeelhouder of meerderheidsaandeelhouder. Wij willen wel luisteren naar de strategie die het bedrijf wil uitvoeren. Men heeft beslist om, zoals u weet, geen dividend uit te keren voor 2020 en 2021, maar dit te herinvesteren in het bedrijf. Dat zou de werknemers ook ten goede moeten komen.

Over de dividendpolitiek zelf hebt u echter aangegeven dat daar nu een wijziging in komt, namelijk 85 % van de nettowinst onder het Belgisch boekhoudkundige systeem GAAP, *the Belgian GAAP*. Het gaat om een heel royale uitkeringspolitiek. Zij zouden willen overgaan naar een meer internationaal gebruikt systeem, namelijk het IFRS-systeem of de *International Financing Reporting Standards*, waardoor internationale investeerders of buitenlandse investeerders meer de parallel kunnen maken met andere bedrijven. Het gaat immers om een internationale standaard die overal wordt gebruikt, echter wel met een daling van de uitkering tot 30 à 50 % van de nettowinst. Dat is een bewuste keuze, die het dividendaandeel wil omvormen tot een soort groeiaandeel op termijn. Dat zou de economische duurzaamheid van het bedrijf in de toekomst moeten garanderen. De interim-dividendbetaling wordt afgeschaft. Ik heb u meegegeven dat in 2021 geen dividenden worden uitgekeerd. Het volgende dividend zal dus worden uitbetaald tijdens de algemene vergadering van mei 2022.

Een belangrijke vraag die u hebt gesteld, is wat daarvan terugkeert naar de werknemers?

U zal wel weten dat volgens de wet van 1991 op de overheidsbedrijven 5 % winstdeelname naar de werknemers moet terugkeren. Dat percentage is gegarandeerd en heeft niks te maken met het feit of al dan niet een dividend wordt uitgekeerd. Sowieso moet dus 5 % van de gerealiseerde winst naar de werknemers gaan. Dat is wettelijk vastgelegd als een niet-recurrente bonus op basis van cao nr. 90. Het wordt elk jaar uitbetaald in de maand mei, volgend op het voorbije jaar. De hoogte van die 5 % hangt dus af van de winstresultaten van het bedrijf en staat dus helemaal los van de dividendpolitiek die ter zake wordt gevolgd.

Ik hoop dat ik aldus een aantal elementen heb aangereikt die als antwoord op uw vraag kunnen dienen.

07.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, wij vinden dat het grootste deel terug moet gaan naar het bedrijf en de werknemers, en dat ervoor wordt gezorgd dat er goed materiaal is voor de werknemers die er werken. Er moet ook aandacht zijn voor de klanten. Er zijn hier vandaag een aantal discussies geweest over de dienstverlening, bijvoorbeeld met betrekking tot loketten en bankautomaten. De dienstverlening is voor ons ook heel belangrijk.

Die combinatie, zorgen voor het personeel en voor een goede dienstverlening, is voor ons heel belangrijk. Wij hopen dat het geld niet zal gebruikt worden voor buitenlandse investeringen.

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

08 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De cyberaanval tegen bpost" (55010594C)

08 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'attaque informatique contre bpost" (55010594C)

08.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, half oktober 2020 is Radial, een Amerikaanse dochteronderneming van bpost, het slachtoffer geworden van een cyberaanval. Het ging om ransomware. Hierbij vragen hackers een som geld om bedrijfssystemen opnieuw vrij te geven.

Bpost nam Radial over in 2017 voor 700 miljoen euro. Tijdens het derde kwartaal 2020 kon Radial 3 miljoen euro winst op tafel leggen. Het financieel doel van Radial ligt op een jaarwinst van 100 miljoen tegen 2022. Dat doel lijkt op dit moment onmogelijk te halen.

Hoelang heeft Radial zijn activiteiten door de cyberaanval moeten staken?

Bij een aanval met ransomware wordt steeds een bedrag door de hackers gevraagd. Hoeveel losgeld vroeg men? Is Radial ingegaan op de vraag van de hackers? Heeft Radial geld betaald?

Zijn er data van klanten of gebruikers door de hackers gestolen? Werd gevoelige bedrijfsinformatie gestolen?

Gaat bpost-CEO Van Avermaet de situatie ter plekke, in de Verenigde Staten, bekijken? Zal hij zich ter plekke gaan vergewissen van de situatie en de opgelopen schade?

Kunt u een inschatting maken van de financiële schade die deze aanval heeft teweeggebracht? Is bpost

voldoende tegen cyberaanvallen beschermd? Heeft bpost voldoende IT'ers in dienst om zulke aanvallen af te wenden?

Voorzitter: Joris Vandenbroucke.

Président: Joris Vandenbroucke.

08.02 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Vindevoghel, ik kan niet op uw al uw vragen antwoorden. Er loopt een onderzoek en een aantal elementen waarnaar u vraagt, kunnen op het moment niet publiek worden gemaakt. Ik heb daar ook geen informatie over gekregen.

Op 15 oktober vond een ransomwareaanval op Radial North America plaats. Onmiddellijk na die aanval heeft Radial al zijn systemen uitgeschakeld om financiële en technische schade te voorkomen en om de systemen nadien weer veilig te kunnen opstarten. Door de uitschakeling zijn de normale activiteiten stopgezet, terwijl de systemen voor de verwerking van betalingen niet werden beïnvloed. Het gaat dus om de fulfillmentactiviteiten, maar niet om financiële transacties. Op die laatste was er geen effect. Korte tijd na die aanval was Radial weer helemaal functioneel en heeft het de zogenaamde fulfillmentactiviteiten volledig kunnen heropstarten.

Bpost is verzekerd. Die verzekering dekt het verlies van activiteiten ten gevolge van cyberaanvallen. Radial werkt nu weer normaal en beheert de eindejaarspiek effectief met extra middelen en capaciteiten, dus met een volledig genormaliseerde werking, dankzij de maatregelen van het lokale management. Die maatregelen zijn effectief, waardoor geoordeeld is dat op het moment geen bezoek ter plaatse nodig is. Die informatie heb ik gekregen.

Bpost verzekert mij ook dat Radial en bpost als geheel voortdurend werken aan de verbetering van hun veiligheidssystemen en de weerstand tegen de dreiging van cyberaanvallen.

08.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Dank u voor de informatie. Ik heb er niets aan toe te voegen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

09 **Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwartaalcijfers van Proximus" (55010610C)**

09 **Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les résultats trimestriels de Proximus" (55010610C)**

09.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ook Proximus heeft sterke kwartaalcijfers gepubliceerd op 30 oktober. Proximus kon zowel meer telefonie- als internetklanten aantrekken in de afgelopen drie maanden. Zo was er ook een stijging op te merken van de omzet op de thuismarkt. Opvallender is natuurlijk de grote daling van de personeelskosten. Ik citeer even uit de financiële resultaten: "Proximus verminderde zijn kosten op de thuismarkt in het derde kwartaal met 2,6 %, dankzij lagere personeelskosten (min 4,0 % op jaarbasis). Proximus plukte dus de vruchten van aanhoudende kostenbesparingen in heel de onderneming en van een verhoogde productiviteit." Daardoor zijn de winsten van Proximus toegenomen. Met andere woorden, de goede resultaten van Proximus zijn te danken aan besparingen op het personeel en de productiviteitsverhoging van het personeel. Ook daalden de bedrijfskosten dankzij COVID-19, onder andere door thuiswerk.

Proximus herhaalt zijn voornemen om over het resultaat van 2020, 2021 en 2022 een jaarlijks bruto dividend van 1,20 euro per aandeel uit te keren, te beschouwen als ondergrens.

Mevrouw de minister, hoeveel personeelsleden telt Proximus vandaag en hoeveel waren er dat op 1 september 2019? Hoeveel Proximusmedewerkers zijn er uiteindelijk vertrokken door de grote herstructurering in 2019? Hoeveel nieuwe medewerkers, met nieuwe profielen, zijn er aangeworven tussen 1 september 2019 en vandaag?

Proximus kan nu ook genieten van de coronacrisis. Veel mensen werken van thuis uit en er moesten bijvoorbeeld ook lessen worden gevolgd via afstandsonderwijs. Met welke maatschappelijke projecten laat het overheidsbedrijf Proximus die extra winsten, geboekt tijdens de coronacrisis, terugvloeien naar de maatschappij? Welke initiatieven zijn er in dat verband lopende? Zullen de personeelsleden kunnen

deelnemen in de winst, zoals wettelijk voorzien? Zal die winstdeelname van toepassing zijn voor alle personeelsleden van Proximus?

Hoe staat u tegenover de dividendpolitiek van Proximus?

Ten slotte, is het juist dat Proximus een nieuwe locatie zoekt? De Proximustoren is volledig eigendom van Proximus. Wat is de waarde van die Proximustoren? Hoe zal dat verder verlopen?

09.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, u stelde veel vragen. Ik zou u vriendelijk de suggestie willen doen dat als u heel veel vragen hebt over cijfers, u de vraag schriftelijk stelt in plaats van mondeling. Ik zal nu ook een aantal cijfers geven en ik hoop dat ik geen fouten zal maken.

De **voorzitter**: U kunt ook verwijzen naar een tabel die kan rondgedeeld worden.

09.03 Minister **Petra De Sutter**: U vroeg naar het aantal werknemers. Proximus stelde op 30 september 2019 13.000 voltijdse equivalenten te werk. Op 30 oktober 2020 waren het er 11.310. Er zijn in het sociale plan *Fit for Purpose* 1.359 voltijdse equivalenten vertrokken, 98,6 % daarvan op vrijwillige basis, meldt Proximus mij. Tussen de twee data waarover u sprak, 1 september 2019 en 31 oktober 2020, zijn er in totaal 661 extra werkkrachten aangeworven.

Wat het maatschappelijke engagement van Proximus betreft, het zijn natuurlijk moeilijke tijden, maar we hebben wel gevraagd welke maatregelen het bedrijf neemt ten aanzien van kwetsbaardere mensen. Het gaat dan onder meer over internetconnectiviteit, downloadbeperkingen en gratis toegang. Ik heb het daar al een aantal keer over gehad en zal dat nu niet herhalen.

U stelde ook vragen over de winstdeelname. Net als bij bpost, op basis van dezelfde wet uit 1991, wordt bij Proximus 5% van de winst uitgekeerd aan het personeel. Proximus doet dat heel netjes.

Wat de dividendenpolitiek betreft, heeft Proximus in februari 2020 een verlaging van het dividend aangekondigd. Terwijl dat de afgelopen jaren 1,50 euro per aandeel was, werd dat verlaagd naar 1,20 euro. Het heeft ook aan de financiële markten duidelijkheid verschaft door dat dividend van 1,20 euro per aandeel ook in het vooruitzicht te stellen voor de jaren 2021 en 2022. De resultaten van het 3e kwartaal stellen het bedrijf in staat om de vooruitzichten te bevestigen. Ik begrijp de verlaging ten opzichte van 2019, gelet op de investeringen in glasvezel, die het bedrijf moet doen en waarover we het al hadden.

Inzake de Proximustorens heeft Proximus aangekondigd dat het een meerjarenprogramma betreffende de werkplek heeft opgezet. Een gevolg van de coronacrisis is dat heel wat mensen thuiswerken en zij zijn van plan om ook na de crisis voor een groot deel te blijven thuiswerken. De torens zijn gebouwd voor 6.000 medewerkers. Op het moment zijn er 100 à 200 medewerkers aan het werk. Uiteraard zijn dat uitzonderlijke cijfers, die na de coronacrisis wel weer wat zullen stijgen. Toch heeft Proximus geoordeeld dat het bedrijf niet langer 6.000 medewerkers hoeft te huisvesten. Het bedrijf is dus op zoek naar andere plekken in Brussel die een kleinere en groenere Proximuscampus zouden kunnen vormen, afgestemd op samenwerking en op formele en informele contacten. Ik heb begrepen dat het de bedoeling is om in Brussel te blijven, zij het niet meer in de torens. Dat zou ook voordelen op ecologisch vlak en inzake transport met zich kunnen brengen. Belangrijk is wel te vermelden dat er op het moment nog geen beslissing is genomen en alle opties, bijvoorbeeld ook de renovatie van de huidige torens, open blijven. Dat is mij officieel medegedeeld. Zoals u terecht opmerkt, zijn de Proximustorens honderd procent eigendom van Proximus. Het nieuws dat het bedrijf zou vertrekken, is dus op dit moment nog geen finale beslissing.

09.04 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, het voelt enigszins wrang aan dat zoveel werknemers zijn ontslagen met de hele herstructurering, waarna nieuwe mensen werden aangeworven, die een slechter statuut krijgen, terwijl het bedrijf winstgevend is. Er is dus ook een grote verandering in de statuten bij Proximus. Ik heb al eens aangegeven dat sommige werknemers echt geen goed statuut hebben.

Ik hoop echt dat het feit dat het met het bedrijf goed gaat, ook op de werknemers afstraalt. Ik had ook een voorstel rond het basisrecht gedaan, op vraag ook van een aantal organisaties. Iedereen zou recht moeten hebben op internet.

Ik hoop dat het bedrijf, dat het nu toch goed doet, ertoe kan worden gebracht om dergelijke initiatieven te ontwikkelen.

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

10 Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het internet voor kwetsbare gezinnen" (55010621C)

10 Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'accès à l'internet pour les familles démunies" (55010621C)

10.01 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mevrouw de minister, wij weten allemaal dat corona de digitalisering in onze maatschappij versneld heeft. Wij zoomen, facetimen en whatsappen zeer veel. Ook klassieke sollicitatiegesprekken worden vervangen door digitale versies. Ook in het onderwijs is het digitale leven niet meer weg te denken.

Corona legt een vergrootglas op de digitale kloof bij mensen in armoede. Volgens de jongste barometer inzake digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting heeft 10 % van de gezinnen geen internet thuis. Bij huishoudens met een laag inkomen hebben 3 op 10 geen internetverbinding. Vaak hebben zij wel mobiel internet op de smartphone, maar dat volstaat uiteraard niet om voluit deel te nemen aan een digitale samenleving.

Telenet werkt daarom samen met de OCMW's en sociale organisaties aan een internetabonnement dat wordt aangeboden voor 5 euro per maand aan die kwetsbare gezinnen, genaamd Telenet Essential Internet. Dat garandeert dat er wifi in de huiskamer komt. Die wifi heeft uiteraard met een beperkte snelheid, die echter wel voldoende is om huiswerk te maken op platformen of om werk te zoeken.

Tijdens de lockdown heeft ook Proximus zijn internet reeds beschikbaar gemaakt voor kansarme gezinnen. Via het OCMW kunnen zij een code krijgen om gebruik te maken van het internet van Proximus.

Ik kom tot mijn vraag, mevrouw de minister.

Hoe wil Proximus de digitale kloof voor gezinnen in armoede verkleinen? Heeft Proximus concrete ideeën hiervoor? Zal Proximus stappen ondernemen?

10.02 Minister **Petra De Sutter**: Dank u voor uw vraag, mevrouw Verhaert.

Proximus bedeeft inderdaad gratis – ik benadruk gratis – wificodes voor leerlingen, studenten en werklozen in opleiding die thuis geen internet hebben. Dat is goed.

Proximus heeft ook nog een aantal extra maatregelen genomen bij het begin van de tweede golf. Proximus heeft onder andere specifieke voorwaarden aangeboden aan werknemers in de gezondheidszorg, waaronder extra mobiele data. De laatste cijfers tonen aan dat daar vandaag 12.500 gezondheidswerkers op ingegaan zijn. Dat is een mooi signaal van Proximus, dat verder ook maatregelen heeft genomen voor de kmo-sector en de horeca, bijvoorbeeld een tijdelijke opschorting of verlichting van de factuur.

Proximus kijkt ook met de culturele sector welke steun er mogelijk is. Er lopen ook projecten met verschillende omroepen om de culturele sector via Proximus te ondersteunen. Voor mij wijzen die maatregelen erop dat Proximus zijn sociale rol en maatschappelijke verantwoordelijkheid echt wel ernstig neemt.

10.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Dat zijn inderdaad heel wat mooie engagementen, mevrouw de minister. Misschien kunnen er voor de kansarme gezinnen nog bijkomende stappen uitgewerkt worden.

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

11 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het beveiligingsprobleem van de website bij bpost" (55011310C)

11 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le problème de sécurisation du site internet de bpost" (55011310C)

11.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, in de pers werd gemeld dat de website van bpost een tijdlang een groot privacy- en beveiligingsprobleem heeft gekend. Dat heeft de VRT-redactie blootgelegd. Men kon er niet enkel de gegevens van zijn eigen pakje vinden dat onderweg was, maar ook die van sommige anderen. Zo kon men de ontvanger, het product en de code zien en was het mogelijk om een pakje dat voor iemand anders bestemd was, op te halen aan een postpunt of een pakjesautomaat.

Dit verhaal kwam naar buiten dankzij de VRT, die getipt werd door een ICT'er die het beveiligingsprobleem opmerkte, terwijl hij zijn eigen zending aan het opzoeken was. Ik vrees dat mensen met slechte bedoelingen dat veiligheidslek ook wel ontdekt zullen hebben, daarom enkele vragen.

Hoe lang heeft het veiligheidslek op de website van bpost zich voorgedaan? Wie is er verantwoordelijk voor het probleem?

Zijn de bpost-website en de bpost-applicaties in eigen beheer gemaakt of via outsourcing?

Heeft bpost klachten ontvangen van klanten wier pakjes door het veiligheidslek zijn gestolen? Zo ja, hoeveel en zal bpost de klanten vergoeden voor de geleden schade?

Wat moeten klanten doen als zij merken dat hun pakje reeds is opgehaald door iemand anders?

11.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel, het klopt dat bpost iets meer dan een week geleden op de hoogte is gebracht van het probleem met betrekking tot het Track & Trace-systeem. Door het invoeren van gerichte zoekopdrachten op de website bleek het inderdaad mogelijk om een spoor te vinden van bepaalde pakketten die naar afgiftepunten werden gestuurd. Het is niet duidelijk vanaf wanneer dit probleem zich exact stelde, maar zodra bpost van deze mogelijkheid op de hoogte werd gebracht, zijn er onmiddellijk maatregelen genomen om dit onmogelijk te maken.

Het is belangrijk om te noteren dat bpost tot op heden geen klachten of informatie van klanten heeft ontvangen waaruit blijkt dat het lek op een of andere manier voor kwaadaardige doeleinden zou zijn gebruikt. De klanten van bpost kunnen altijd contact opnemen met het bedrijf en de klantendienst, hetzij telefonisch, hetzij via de website. De website geeft trouwens ook een antwoord op de meest gestelde vragen over de pakketten van de klanten.

Bpost staat zelf in voor haar website en de toepassingen die eraan zijn gekoppeld. Het is wel zo dat de onderliggende software kan worden geoutsourced, als dat nodig is.

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

12 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De herintroductie van de posttrein" (55011323C)

12 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réintroduction du train postal" (55011323C)

12.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, we hebben het al gehad over de bestelwagens die overal rondrijden. Ik weet niet of hier mensen zijn die de posttrein nog hebben gekend.

De problematiek van de vertraagde of niet geleverde pakjes bij bpost is alom gekend. Meteen ingrijpen in de operationele werking van bpost is dan ook nodig om de service voor de klanten te kunnen waarborgen, maar ook om de werkomstandigheden van de werknemers van bpost draaglijker te maken. Zij staan vandaag immers onder heel zware druk.

Wij stellen u en bpost voor om de in 2003 opgezegde samenwerking tussen bpost en de NMBS opnieuw op te starten door de herintroductie van de posttrein. Na de nachttrein moet ook de posttrein opnieuw een kans krijgen. We kunnen hiermee twee vliegen in een klap slaan: minder vrachtwagens op de weg en meer treinen op de sporen. Dit is een ecologische en sociaal idee.

Wat vindt u van dit idee? Zult u hierover overleg plegen met minister van Mobiliteit Gilkinet en bekijken wat de mogelijkheden zijn om dit verder uit te bouwen? Vroeger lagen heel veel sorteercentra dicht bij een

station. Ik weet niet of dat er nu nog veel zijn en dat is waarschijnlijk een obstakel, maar ik verneem toch graag wat u vindt van dit idee en of er eventueel haalbare pistes zijn.

12.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, dank u voor dit idee out of the box. Als ecologist zou ik uiteraard meteen zeggen: yes, laten we dat doen. Ik heb mij dus bevraagd bij bpost waarom dit vijftien jaar geleden werd afgeschaft.

Ik heb een aantal elementen van antwoord gekregen, die ik met u wil delen.

Ten eerste, zijn er een aantal operationele problemen om met een trein te werken, in vergelijking met vrachtwagens. Dat gaat natuurlijk om vaste vertrektijden die een trein moet volgen. Een vrachtwagen kan wachten tot alle pakjes ingeladen zijn, een trein veel minder. Die moet op het spoor kunnen rijden tussen de andere treinen door, zeg maar. Daardoor is er dus een beperking in capaciteit van het spoorwegnet die voor bpost vandaag niet de nodige flexibiliteit garandeert om de producten op tijd te sorteren en dus de kwaliteitsniveaus te garanderen die men wil halen.

Een tweede element is dat dit type transport alleen werd gebruikt voor transporten tussen sorteercentra. Op uw vraag antwoordend: geen enkel. Geen enkel van de vijf aanwezige industriële sorteercentra is aangesloten op het spoorwegnet of zou zelfs kunnen worden aangesloten voor dit type aansluiting, zegt men mij.

Een derde element is dat dit type transport tussen sorteercentra ook maar 25 % van alle ritten van de volumes van bpost vormt, buiten de distributie: 25 % zijn ritten met aanvoer naar de sorteercentra, collectritten, afhalingen ten huize; 25 % gebeurt tussen de sorteercentra; 50 % is afvoer naar de distributiekantoren. Op dit moment gebeurt dit via vrachtwagens in de eerder luwe verkeersuren die minder fileproblemen veroorzaken. Die analyse die bpost 15 jaar geleden heeft gemaakt en die vandaag nog altijd standhoudt, betekent dat ik er waarschijnlijk moeilijk in zal slagen hen te overtuigen om de posttrein opnieuw in te voeren, hoewel ik het wel een tof idee vind. Het is wel belangrijk.

Het moet gezegd worden dat ik wel vind, en u met mij, dat bpost er alles aan moet doen om milieu- en mobiliteitsimpact van de vele transporten te verminderen. Bijvoorbeeld ook de uitstoot. Zij hebben ondertussen al nieuwe jumbotrailers en trekkers op CNG geïntroduceerd, die eigenlijk tegemoetkomen aan de wens om de ecologische voetafdruk van het transport te verminderen. De vrachtwagens die ze hebben, hebben ook allemaal euronorm 6.

Dat is een evolutie in de goede richting op het vlak van de ecologische voetafdruk. Ik vrees echter dat we de posttrein niet voor elkaar gaan krijgen.

12.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, dat is jammer. Ik had gehoopt dat u zou zeggen dit nog eens goed te willen bekijken om te zien of er toch geen pistes mogelijk zijn. Nu er opnieuw nachttreinen zijn is dit misschien ook mogelijk. Het gebruik van de trein om pakjes te vervoeren zou immers ecologisch een goede evolutie zijn.

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

13 **Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dagen met aangepaste dienstverlening voor 2021 bij bpost" (55011469C)**

13 **Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les journées avec services de livraison adaptés pour 2021 chez bpost" (55011469C)**

13.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, u hebt hierop reeds deels geantwoord. Vorig jaar werd over de aangepaste dienstverlening al in oktober gecommuniceerd voor het jaar daarop. Nu is dat met het oog op de planning van volgend jaar nog niet gebeurd en het personeel is daar wel bezorgd om. Hebt u ter zake informatie? Waarom werd er nog niets gezegd over de aangepaste dienstverlening voor 2021?

13.02 Minister **Petra De Sutter**: Ik was een beetje verward. Ik dacht dat de vraag ook in het debat was opgenomen. Ik moet u het antwoord op die deelvraag verschuldigd blijven. U vroeg exact wanneer daarover gecommuniceerd zal worden. Ik zal dat opvragen en dan kan ik u het antwoord schriftelijk bezorgen. Nu heb

ik daar helaas geen kant-en-klaar antwoord op.

De **voorzitter**: Het was inderdaad een aparte vraag.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

14 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De rol van bpost en Proximus bij de coronavaccins" (55011472C)

14 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le rôle de bpost et Proximus dans le cadre de la vaccination contre le coronavirus" (55011472C)

14.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, wij hopen allemaal dat de vaccins binnenkort aan iedereen bezorgd worden.

Het antwoord op de vraag welke keuzes men maakt, is niet gemakkelijk. Dat is een ethische discussie, een politieke discussie. Het is natuurlijk evident dat de mensen van de zorg in eerste instantie komen, samen met de meest kwetsbaren en het onderwijzend personeel.

Zal uw kabinet ook een risicoanalyse maken voor de vaccinatie van alle betrokken medewerkers waarvoor u bevoegd bent, zowel bij Proximus als bij bpost? Zijn die bedrijven ook vragende partij om hun medewerkers sneller te vaccineren wegens de rol die zij spelen? Meent u zelf dat zij behoren tot de risicogroepen? Of zijn er bepaalde categorieën?

Kortom, hoe ziet u de vaccinatie? Is daar al discussie over gevoerd? Wordt er een risicoanalyse gemaakt voor de personeelsgroepen waarvoor u bevoegd bent?

14.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, dit is een zeer actuele vraag, aangezien wij volop bezig zijn met de vaccinatiestrategie uit te stippelen, na te denken over de verschillende fasen en de verschillende prioritaire groepen.

Het klopt dat namens de overheidsbedrijven Proximus en bpost de vraag werd gesteld of hun medewerkers sneller gevaccineerd kunnen worden als werknemers van een essentiële sector, wat volgens mij een heel logische vraag is. Proximus en bpost hebben ook aangeboden om in de vaccinatiestrategie bij te dragen door postkantoren of Proximuswinkels ter beschikking te stellen als vaccinatiecentra, als dat nodig is. Die informatie bekijken wij samen met de taskforce die daarmee bezig is. Wij gaan na of er moet worden ingegaan op de vraag omtrent het risicoprofiel en gaan na of er inderdaad nood is aan kantoren waar vaccinaties kunnen gebeuren.

Het komt mij niet toe om dienaangaande beslissingen te nemen, aangezien ik niet kan bepalen dat die werknemers naar voren gehaald moeten worden. Er zijn immers nog essentiële sectoren, waarbij wordt gesproken over veiligheidsdiensten, politie en onderwijzend personeel. U kent de discussie die daarover gaande is. Ik heb trouwens begrepen dat die discussie, tevens met de bevoegde niveaus en de deelstaten, ook binnen de taskforce nog volop gevoerd wordt.

De eerste fase zal prioritair worden uitgerold in de woon-zorgcentra. Aangezien het nog enige tijd vergt om de vaccins ter plaatse te krijgen, hebben wij in de komende weken en maanden nog wat tijd om die oefening te finetunen en om beslissingen te nemen. Mensen met medische risico's jonger dan 45 jaar worden namelijk ook als mogelijke risicogroep omschreven. De vraag van Proximus en bpost past perfect in dat debat, maar er is op dit moment dus nog geen antwoord op.

14.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, het is goed dat wij het geheel bekijken en dat ook de publieke sector bekeken wordt. Ik ben al blij dat binnen de taskforce alles op een rijtje gezet wordt en dat u zegt dat er misschien locaties gebruikt kunnen worden. Ik vind het goed dat het in zijn geheel bekeken wordt.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.37 uur.

La réunion publique de commission est levée à 17 h 37.