

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE
INSTELLINGEN

Mardi

08-06-2021

Après-midi

Dinsdag

08-06-2021

Namiddag

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

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

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

SOMMAIRE

Question de Theo Francken à Petra De Sutter 1
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "Le réseau de bureaux de poste dans le
Hageland" (55013638C)

Orateurs: Theo Francken, Jef Van den Bergh, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Questions jointes de 3
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM 3
Fonction publique et Entreprises publiques) sur
"Le projet pilote de tests rapides chez bpost"
(55015782C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM 3
Fonction publique et Entreprises publiques) sur
"L'évaluation des tests rapides chez bpost"
(55017655C)
- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM 3
Fonction publique et Entreprises publiques) sur
"Le projet pilote de tests rapides chez bpost"
(55018681C)

Orateurs: Nathalie Dewulf, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Questions jointes de 5
- Marco Van Hees à Vincent Van Peteghem (VPM 5
Finances) sur "La cession à perte des parts de
bpost banque par bpost" (55016092C)

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM 5
Fonction publique et Entreprises publiques) sur
"La privatisation de bpost banque" (55016208C)

Orateurs: Marco Van Hees, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter 9
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "Du courrier ne parvenant pas à sa destination
finale" (55016237C)

Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Question de Michael Freilich à Petra De Sutter 10
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "La coopération entre Proximus et/ou bpost et
WannaWork" (55016257C)

Orateurs: Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

INHOUD

Vraag van Theo Francken aan Petra De Sutter 1
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "Het postkantorennetwerk in het Hageland"
(55013638C)

Sprekers: Theo Francken, Jef Van den Bergh, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Samengevoegde vragen van 2
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM 2
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over
"Het proefproject inzake sneltesten bij bpost"
(55015782C)

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM 2
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over
"De evaluatie van de sneltesten bij bpost"
(55017655C)

- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM 2
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over
"Het proefproject inzake sneltesten bij bpost"
(55018681C)

Sprekers: Nathalie Dewulf, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Samengevoegde vragen van 5
- Marco Van Hees aan Vincent Van Peteghem 5
(VEM Financiën) over "De verkoop met verlies
van de aandelen van bpost in bpost bank"
(55016092C)

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM 5
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over
"De privatisering van bpost bank" (55016208C)

Sprekers: Marco Van Hees, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter 9
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "Een probleem met de eindbestemming van
brieven" (55016237C)

Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter 10
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "De samenwerking van Proximus en/of bpost
en WannaWork" (55016257C)

Sprekers: Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Questions jointes de	11	Samengevoegde vragen van	11
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le rapport annuel du médiateur de bpost et en particulier les faire-part de décès" (55016383C)	11	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het jaarverslag van de ombudsdienst van bpost en in het bijzonder de rouwbrieven" (55016383C)	11
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'accessibilité du service clientèle sur le site internet de bpost" (55016262C)	11	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toegankelijkheid van de klantendienst op de webstek van bpost" (55016262C)	11
- Jef Van den Bergh à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le service clientèle de bpost" (55017904C)	11	- Jef Van den Bergh aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De klantendienst van bpost" (55017904C)	11
Orateurs: Nathalie Dewulf, Jef Van den Bergh, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Nathalie Dewulf, Jef Van den Bergh, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de fibre optique de Proximus" (55016373C)	15	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het glasvezelnetwerk van Proximus" (55016373C)	15
Orateurs: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	17	Samengevoegde vragen van	17
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La nomination au conseil d'administration de Proximus" (55017041C)	17	- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De benoeming tot de raad van bestuur van Proximus" (55017041C)	17
- Pieter De Spiegeleer à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La nomination du nouvel administrateur chez Proximus" (55017093C)	17	- Pieter De Spiegeleer aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanstelling van de nieuwe bestuurder bij Proximus" (55017093C)	17
Orateurs: Michael Freilich, Pieter De Spiegeleer, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Michael Freilich, Pieter De Spiegeleer, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	20	Samengevoegde vragen van	20
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les envois recommandés" (55017075C)	20	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Aangetekende zendingen" (55017075C)	20
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le service Sign For Me de bpost" (55017362C)	20	- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De Sign For Me-dienst van bpost" (55017362C)	20
Orateurs: Nathalie Dewulf, Michael Freilich, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Nathalie Dewulf, Michael Freilich, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vente possible d'Ubiway Retail" (55017112C)	22	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De mogelijke verkoop van Ubiway Retail" (55017112C)	22
Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques,		Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,	

des Télécommunications et de la Poste

Telecommunicatie en Post

Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les connaissances linguistiques des techniciens de Proximus" (55017361C)	23	Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De taalkennis van de Proximus-technici" (55017361C)	23
<i>Orateurs:</i> Michael Freilich, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Michael Freilich, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	25	Samengevoegde vragen van	24
- Evita Willaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réforme de la GRAPA et le rôle de bpost" (55017370C)	25	- Evita Willaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De hervorming van de IGO en de rol van bpost" (55017370C)	24
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le contrat concernant le contrôle de la résidence des bénéficiaires de la GRAPA" (55018708C)	25	- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het contract voor de controle van de verblijfsvoorwaarden bij IGO-begunstigden" (55018708C)	25
<i>Orateurs:</i> Evita Willaert, Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Evita Willaert, Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Wouter Raskin à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les problèmes persistants de téléphonie et d'accès à internet par le biais de Proximus à Fourons" (55017386C)	28	Vraag van Wouter Raskin aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanhoudende problemen met telefonie en internet via Proximus in Voeren" (55017386C)	28
<i>Orateurs:</i> Wouter Raskin, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Wouter Raskin, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le nombre de colis par tournée" (55017460C)	30	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het aantal pakjes per ronde" (55017460C)	30
<i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concurrence déloyale à laquelle est confrontée bpost" (55017644C)	31	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De oneerlijke concurrentie waarmee bpost wordt geconfronteerd" (55017644C)	30
<i>Orateurs:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La collaboration entre bpost et la SNCB" (55018505C)	32	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking tussen bpost en de NMBS" (55018505C)	32
<i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	

Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter 33
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "Les objectifs climatiques et le contrat de
gestion de bpost" (55018559C)

Orateurs: **Nicolas Parent, Petra De Sutter**,
vice-première ministre et ministre de la
Fonction publique, des Entreprises publiques,
des Télécommunications et de la Poste

Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter 35
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "La livraison de bpost en vélo-cargo"
(55018693C)

Orateurs: **Nicolas Parent, Petra De Sutter**,
vice-première ministre et ministre de la
Fonction publique, des Entreprises publiques,
des Télécommunications et de la Poste

Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter 33
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "De klimaatdoelstellingen en het
beheerscontract van bpost" (55018559C)

Sprekers: **Nicolas Parent, Petra De Sutter**,
vice-eersteminister en minister van
Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,
Telecommunicatie en Post

Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter 35
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "De bpost-leveringen met de vrachtfiets"
(55018693C)

Sprekers: **Nicolas Parent, Petra De Sutter**,
vice-eersteminister en minister van
Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,
Telecommunicatie en Post

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

du

MARDI 8 JUIN 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

van

DINSDAG 8 JUNI 2021

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 08 et présidée par M. Jean-Marc Delizée.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.08 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

01 Vraag van Theo Francken aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het postkantorennetwerk in het Hageland" (55013638C)

01 Question de Theo Francken à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de bureaux de poste dans le Hageland" (55013638C)

01.01 **Theo Francken** (N-VA): Mevrouw de vicepremier, ik ben blij nog eens met u van gedachten te kunnen wisselen. Het betreft een regionaal thema. Ik kon de vragen ook schriftelijk indienen, maar het onderwerp ligt me na aan het hart. Het gaat over het Hageland, het prachtige stuk in het zuidoosten van Vlaams-Brabant, tegen de taalgrens, waar ik woon en waar ik burgemeester ben. U ziet een stukje van het Hageland in de achtergrond. Het is een kunstwerk van onze gemeente.

01.02 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, er is blijkbaar een probleem voor de tolken...

De **voorzitter**: Mijnheer Francken, kan u een headset gebruiken voor de tolken?

01.03 **Theo Francken** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, nee, spijtig genoeg niet. Ik denk dat de kans klein is dat een Franstalig iemand geïnteresseerd is in de postkantoren in het Hageland.

Hoe dan ook, er bestaat ongerustheid in onze regio over het postkantorennetwerk. Welke postkantoren sluiten er de komende jaren in het arrondissement Leuven en meer bepaald in het Hageland? Welke investeringen plant bpost de komende jaren in gebouwen, materieel en personeel?

01.03 **Theo Francken** (N-VA): L'évolution du réseau de bureaux de poste suscite l'inquiétude dans le Hageland, région dans la province du Brabant flamand. Quels bureaux de poste seront fermés dans les années à venir dans l'arrondissement de Louvain, et plus particulièrement dans le Hageland? Quels sont les investissements prévus par bpost dans les bâtiments, les équipements et le personnel?

01.04 **Minister Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Francken, wat betreft uw vraag aangaande de veronderstelde sluiting in het arrondissement Leuven, kan ik u meedelen dat in het Hageland

01.04 **Petra De Sutter**, ministre: Aucune fermeture de bureaux de postes n'est planifiée dans le

en omstreken geen sluitingen van postkantoren op de agenda staan. Wel is het zo dat in 2021 in het postkantoor Geetbets werkzaamheden gepland zijn. Het postkantoor in Geetbets is momenteel eigendom van bpost. Bpost heeft de intentie om dat postkantoor te verkopen en dan via een sale-and-lease-backoperatie op de huidige locatie te blijven.

Naast de traditionele vervangingsinvesteringen zal er in de komende jaren ook geïnvesteerd worden in allerlei digital tools: informatica-materiaal, programma's, tablets, functionaliteiten enzovoort. Het doel is de medewerkers in de kantoren te ondersteunen bij het verlenen van kwaliteitsvolle diensten voor de klanten. Daarnaast blijft bpost investeren in zijn medewerkers, ook op het vlak van welzijn en aan de hand van extra opleidingen.

Aansluitend bij uw vraag over de postkantoren, wil ik u ten slotte informeren dat er recent op een aantal plaatsen in die zone pakjes-automaten werden geïnstalleerd. Het gaat om Herent, Winksele, Veltem, Beisem, Huldenberg, Neerijse, Ottenburg, Haasrode, Haacht, Aarschot, Drieslinter, Linter, Glabbeek en Landen. Deze installaties worden voortdurend opgevolgd en afhankelijk van de behoeften kunnen er nog meer dergelijke installaties volgen.

01.05 Theo Francken (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de vicepremier, weinig beslissingen liggen zo gevoelig als de sluiting van een postkantoor of het verwijderen van een postbus in een dorp. Ik hoop dat u dat ook weet. U bent van Oost-Vlaanderen, maar ik weet niet of u in een stad of landelijke gemeente woont. Alleszins kom ik uit een landelijke regio en kan ik u zeggen dat dat bijzonder gevoelig ligt. Het postkantoor is toch een aanwezigheid van de overheid en een houvast voor veel mensen. Ik denk dat het altijd wijs is om daar heel goed over na te denken. Ik ben niet voor een *maximal State*, maar ik ben ook niet voor een *minimal State*. Ik zit tussenin, altijd in het centrum, nietwaar.

In die zin ben ik blij te horen dat er geen sluitingen gepland zijn en dat het postkantoor van Geetbets open blijft – zij het via een technische operatie – alsook dat er pakjesautomaten worden geplaatst. Lubbeek was er nog niet bij, maar ook bij ons zou dat zeker welkom zijn. Er is immers heel veel werk voor de postbodes, nu er zoveel online wordt besteld.

Op zich is dat dus goed nieuws. Ik hoop dat u dat de komende maanden mee in de gaten houdt. In Lubbeek is er sprake geweest van de sluiting van het postkantoor. Dat heeft veel tumult veroorzaakt. Mochten er plannen in die richting zijn, dan hoop ik dat er zeker overleg komt met de burgemeesters.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 Samengevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake sneltesten bij bpost" (55015782C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De evaluatie van de sneltesten bij bpost" (55017655C)
- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake sneltesten bij bpost" (55018681C)

Hageland et ses environs. Des travaux sont prévus en 2021 dans le bureau de poste Geetbets que bpost souhaite vendre ensuite dans le cadre d'une opération cession-bail.

L'entreprise investira dans des outils numériques afin d'aider les employés de ses bureaux de poste. D'autres investissements seront également réalisés dans les domaines du bien-être et des formations. Des distributeurs automatiques de colis ont été installés récemment à plusieurs endroits dans cette région.

01.05 Theo Francken (N-VA): La fermeture des bureaux de poste reste toujours une question délicate. Cette décision doit, en tout cas, être mûrement réfléchie. Je me réjouis, dès lors, d'apprendre qu'aucune fermeture n'est prévue dans le Hageland. À l'heure où les achats en ligne se multiplient, l'installation de distributeurs automatiques de colis est, sans conteste, un investissement judicieux. Si des fermetures devaient toutefois être envisagées, j'espère que les bourgmestres locaux seront étroitement associés à une concertation à ce sujet.

02 Questions jointes de

- **Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de tests rapides chez bpost" (55015782C)**
- **Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'évaluation des tests rapides chez bpost" (55017655C)**
- **Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de tests rapides chez bpost" (55018681C)**

02.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, bpost is het eerste bedrijf waar op grote schaal sneltesten zullen ingezet worden. In drie sorteercentra loopt momenteel een proefproject voor het gebruik van die testen. In de sorteercentra van bpost is het immers niet mogelijk om te telewerken.

Hoe werd het personeel op de hoogte gebracht? Is het personeel verplicht om zich te laten testen? Hoelang zal dit proefproject duren? Hoeveel van de gebruikte sneltesten waren positief? Wat zal er gebeuren na dit proefproject?

02.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ondertussen zijn de coronacijfers gunstig, waar we erg blij om zijn. Ook de vaccinatie loopt goed. Dat zijn dus allemaal positieve zaken. De vraag is echter een tijd geleden ingediend, bij het begin van de sneltesten. Daar hadden we enkele vragen over. Ik denk dat het hoe dan ook goed is om te evalueren. We weten immers niet wat we nog zullen meemaken, we zullen er dus alvast heel wat uit kunnen leren.

Hoe evalueert u de procedure rond de coronasneltest op de werkvloer? Zijn hierdoor effectief besmettingen vermeden? Gaat u hier mee doorgaan? Hoe ziet u dit in de toekomst evolueren? Hoeveel testen zijn er uiteindelijk uitgevoerd? Welk profiel van werknemers heeft hier het meest gebruik van gemaakt? Welk percentage van tijdelijke werknemers heeft hiervan gebruik gemaakt? Hoe verloopt het vanaf nu? Zal de procedure elders nog worden ingezet, of stopt het hier? De vragen zijn een hele tijd geleden ingediend, maar ik denk dat het goed is om te kijken wat u uit die periode geleerd heeft.

02.03 Minister Petra De Sutter: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Dewulf, mevrouw Vindevoghel, op vraag van de regering startte bpost op 22 maart 2021 met het sneltesten in de sorteercentra Brussel, Charleroi en Gent. Die locaties zijn gekozen omdat daar heel veel mensen samenwerken in coronatijd. In die periode waren de coronacijfers in die specifieke gebieden het hoogst. Het proefproject kwam boven op de nodige preventieve maatregelen die bpost al nam om de veiligheid van werknemers en klanten te verzekeren.

Het ging om een proefproject van vier weken dat inmiddels al lang is afgerond. In totaal zijn er gedurende vier weken 2.700 sneltests uitgevoerd op de drie sites. De deelname aan de sneltesten gebeurde op vrijwillige basis. Bpost moedigde wel haar personeel hiertoe aan. De medewerkers werden door de lijnmanagers via een briefing op de hoogte gebracht en kregen dan een tijdstip voor de test. De resultaten werden door de arbeidsarts van de externe preventiedienst behandeld.

Bpost, dat meteen met dit project is gestart, laat weten dat ze het een

02.01 Nathalie Dewulf (VB): bpost est la première entreprise à déployer les tests rapides à grande échelle. Un projet pilote est en cours dans trois centres de tri. Comment le personnel a-t-il été informé? Est-il obligatoire de se soumettre à un test rapide? Quand les projets pilotes seront-ils terminés? Combien de tests rapides se sont avérés positifs?

02.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Quelle évaluation la ministre peut-elle faire de ces tests rapides pour détecter le coronavirus sur le lieu de travail? Ces tests ont-ils effectivement permis d'éviter des contaminations? Est-ce qu'ils se poursuivent? Combien de tests ont-ils finalement été réalisés? Quels profils de travailleurs y ont eu le plus recours? Quel est le pourcentage parmi les travailleurs temporaires? Cette procédure sera-t-elle encore mise en place à d'autres endroits?

02.03 Petra De Sutter, ministre: À la demande du gouvernement, le 22 mars 2021 bpost a entamé des tests rapides dans les centres de tri de Bruxelles, Charleroi et Gand, qui sont chacun des lieux où beaucoup des gens travaillent ensemble. Durant cette période, les chiffres relatifs au coronavirus étaient au plus haut dans ces régions. Le projet pilote s'est ajouté à toutes les autres mesures préventives de bpost pour assurer la sécurité de ses travailleurs et de ses clients.

Il s'agissait d'un projet pilote de quatre semaines qui est à présent terminé. Au total, durant quatre

interessante en waardevolle ervaring vonden. Het project liet namelijk toe ervaring op te bouwen met de structurele organisatie van covidtesten. Er werden ook veel data en inzichten verzameld over de nodige capaciteit aan medisch geschoold personeel, de organisatie, de kostprijs, de motivatie van mensen om mee te doen en de doorlooptijden.

Voor de specifieke bedrijfscontext van bpost werd echter vastgesteld dat de positiviteitsratio, dus het aantal positieve testen, per week zeer laag lag, namelijk tussen 0,16 % en 0,46 % van de geteste medewerkers. Dat is dus heel wat lager dan wat we in die periode bij de bevolking zagen.

Op vier weken van testen waren er in totaal negen positieve tests. Heel wat medewerkers waren tevreden dat ze zich konden laten testen, vandaar het groot aantal tests. Bpost stelde wel vast dat, gezien de lage besmettingskansen en de operationele ongemakken, de bereidheid van de medewerkers om zich te laten testen in de loop van die vier weken daalde, omdat men hoorde dat er nauwelijks positieve testen waren.

Daarom kwam bpost tot de conclusie dat hun preventiebeleid inzake corona zijn vruchten afwerpt, gezien het lage aantal positieve gevallen. Dat preventiebeleid bestaat uit een breed scala van gekende maatregelen: social distancing, desinfectie, verluchting, mondkmaskers. Bpost heeft daarnaast ook een specifiek corona-contactcenter opgericht om vragen van medewerkers te beantwoorden. Men had ook een tweewekelijks overleg met de sociale partners. Men gebruikte ook reeds sneltests sinds de zomer van vorig jaar bij vermoedens van clusteruitbraken. Zo bestond de mogelijkheid al om veel mensen heel snel te testen.

Met al die inzichten is bpost al een volgende fase in de aanpak van de crisis ingegaan. De campagne is nu: terug naar normaal, laat je vaccineren. Daar zetten ze nu op in. Ook voor de medewerkers van bpost komt het einde van de crisis dus in zicht.

De sneltestcampagne is dus afgerond. Alle data zijn bezorgd aan Sciensano, de onderzoeksinstelling die de wetenschappelijke verwerking en interpretatie van die gegevens voor zich neemt. Gezien clusterbesmettingen op de werkvloer een belangrijke bron van overdracht van het virus vormen, was dit project een belangrijk onderdeel binnen de ruimere analyse die Sciensano hierover maakt.

Ik kan hieraan nog toevoegen dat het project afgesloten is. We hebben er veel uit geleerd. Op dit moment is er geen nood meer om dit voort te zetten.

semaines, 2 700 tests rapides ont été réalisés sur les 3 sites, sur une base entièrement volontaire, bien que bpost encourageait son personnel à s'y soumettre. Les managers de ligne ont informé les travailleurs par le biais d'un briefing et ont défini un laps de temps pour effectuer le test. Le médecin du travail du service externe de prévention a compilé les résultats.

Pour bpost, il s'agissait en tout cas d'une expérience intéressante et précieuse. Ce projet nous a permis d'acquérir de l'expérience dans l'organisation structurelle des tests covid et d'enregistrer une grande quantité d'informations quant à la capacité nécessaire en termes de personnel ayant suivi une formation médicale, à l'organisation, au coût, à la volonté de participer aux tests et aux délais de traitement de ceux-ci. Pour bpost, le pourcentage – très faible – de tests positifs hebdomadaires a varié entre 0,16 % et 0,46 % des collaborateurs testés. Neuf tests positifs ont été enregistrés sur une période de quatre semaines. De très nombreux collaborateurs étaient heureux de pouvoir se faire tester, mais en raison du faible risque de contamination et des désagréments opérationnels, leur propension à se faire tester a toutefois baissé. bpost en a conclu que sa politique de prévention de la contamination au Covid-19 porte ses fruits vu le faible nombre de cas positifs. Il s'agit, à cet égard, de mesures telles que le respect des règles de distanciation, la désinfection, la ventilation, le port de masques buccaux, etc. bpost possède également un centre de contact coronavirus spécifique chargé de répondre aux questions des collaborateurs. Une concertation avec les partenaires sociaux a aussi été organisée tous les 15 jours.

Compte tenu de ces enseignements, la campagne de bpost est désormais axée sur le retour à la

situation normale et sur la vaccination. Toutes les données issues de la campagne de tests rapides ont été transmises à Sciensano. Étant donné que les foyers de contamination dans les entreprises constituent une source importante de transmission du virus, ce projet a été un élément essentiel de l'analyse plus large menée par Sciensano. Ce projet pilote nous a en tout état de cause permis d'en apprendre beaucoup.

02.04 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, dank u voor het uitgebreide antwoord.

02.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, dank u. Het is goed dat dit werd uitgetoetst. Bpost is immers een bedrijf waar heel veel mensen samenwerken. Ik ben tevreden dat de evaluatie er is, waar we zaken uit kunnen leren voor de toekomst. Laten we hopen dat de mensen zich allemaal laten vaccineren.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Questions jointes de

- **Marco Van Hees à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "La cession à perte des parts de bpost banque par bpost" (55016092C)**

- **Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55016208C)**

03 Samengevoegde vragen van

- **Marco Van Hees aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "De verkoop met verlies van de aandelen van bpost in bpost bank" (55016092C)**

- **Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55016208C)**

03.01 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Monsieur le président, il s'agit d'une question que j'avais adressée au ministre des Finances au mois de mars.

L'accord de vente par bpost à BNP Paribas Fortis de sa participation de 50 % dans bpost banque, premier cas de privatisation sous le gouvernement Vivaldi, pose question. Outre les critiques fondamentales que l'on peut exprimer à l'égard d'une telle privatisation, il y a lieu de s'interroger sur les conditions financières de ce qui apparaît comme une vente à perte. Le prix de vente – 100 millions d'euros pour 50 % d'un réseau comptant 10 milliards d'euros d'actifs et plus de 1,1 million de clients – semble *a priori*, un montant fort faible. En outre, bpost et BNP Paribas Fortis ont convenu que ce prix de vente correspondait à la valeur nette de l'actif cédé. Cela signifie que bpost accepte le principe de céder sa participation sans réaliser de plus-value. On imagine difficilement qu'une entreprise purement privée fasse une telle offrande gratuite dans le cadre d'une négociation entre deux sociétés privées.

Le trouble augmente d'autant plus lorsque, à la faveur de la publication des comptes 2020 de bpost, on constate que celle-ci acte

03.01 Marco Van Hees (PVDA-PTB): De overeenkomst met betrekking tot de verkoop van de participatie van 50% in bpost bank aan BNP Paribas Fortis doet vragen rijzen. Het is de eerste privatisering onder deze vivaldi-coalitie.

Men kan zich terecht vragen stellen bij de financiële voorwaarden in deze verkoopsovereenkomst, die zo te zien een verkoop met verlies behelst: 100 miljoen euro voor 50 % van een netwerk met 10 miljard euro aan activa en meer dan 1,1 miljoen klanten. bpost en BNP Paribas zijn overeengekomen dat die prijs overeenstemt met de nettowaarde van de overgedragen activa: bpost

en 2020 une réévaluation d'actifs négative de 141,6 millions d'euros. En effet, le rapport annuel 2020 de bpost fournit ces précisions: "Les actifs détenus en vue de la vente sont évalués au montant le plus bas entre leur valeur nette comptable et la juste valeur diminuée des coûts de vente. La meilleure estimation par bpost de la juste valeur diminuée des coûts de vente est le montant que bpost recevra de BNP Paribas Fortis pour 50 % des actions de bpost banque qui s'élèvera à 100 millions d'euros. Par conséquent, une réduction de valeur de 141,6 millions d'euros a été comptabilisée."

Donc, non seulement bpost n'acte aucune plus-value, mais en plus, préalablement à la vente, elle a déjà acté une réduction de valeur de 141 millions d'euros. Au final, il s'agit donc d'une privatisation débouchant sur une perte de 141 millions d'euros pour une société publique ou semi-publique.

Mes questions sont simples: comment justifiez-vous cette vente à perte? Quel sera son impact sur le résultat de la SFPI? Cette dernière question s'adressait plus particulièrement au ministre des Finances.

03.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, wij hebben hier bezoek gekregen van de CEO ad interim van bpost, de heer Dirk Tirez. Hij gaf ons een toelichting over bpost bank en de verkoop ervan. Hij stelde dat de knoop nog niet definitief doorgehakt was, dat het niet zeker was of die verkoop zou plaatsvinden. Wij vinden het geen goede zaak dat bpost bank in privéhanden komt. Het is een bank die heel toegankelijk is voor gewone werknemers. Voor ons in het belangrijk dat die in handen blijft van de overheid.

Is uw kabinet betrokken bij die verkoop? Kan uw kabinet nog ingrijpen, bijvoorbeeld bij het formuleren van de voorwaarden voor verkoop? Wat zijn die voorwaarden juist?

Het volgende bracht ik hier reeds eerder aan. BNP Paribas Fortis scoort heel slecht in de eerlijke bankenwijzer. Ze scoren zeer slecht op thema's zoals klimaatverandering, mensenrechten en belastingontduiking. Is dat dan wel de juiste partner om onze bpost bank aan te verkopen, wetende dat 40 % van het cliënteel van bpost bank uit de kwetsbaarste groepen in onze samenleving bestaat?

Is het een goed idee om een winstgevende tak van bpost, namelijk de bankdivisie, te verkopen aan een te lage prijs, zoals mijn collega reeds toelichtte? In mijn ingediende vraag het ook over Connect 2026, maar als ik het goed begrepen heb, zou dat er niet komen. Mijn vraag ging over het feit dat de opbrengst gebruikt zou worden voor Connect 2026.

03.03 Petra De Sutter, ministre: Monsieur le président, monsieur Van Hees, madame Vindevoghel, je vous remercie pour vos questions.

Over de betrokkenheid van mezelf of mijn kabinet in de verkoop van bpost bank heb ik in deze commissie al antwoord gegeven. Die betrokkenheid was er niet. Ik suggereerde u toen om het debat, waarvan ik de meerwaarde absoluut heb onderschreven, met het management van bpost aan te gaan. Intussen hebt u dat inderdaad gedaan.

aanvaardt dus dat het bedrijf geen meerwaarde realiseert! Bovendien heeft bpost in 2020 de waarde van zijn activa met 141,6 miljoen euro naar beneden bijgesteld.

Niet alleen noteert bpost geen enkele meerwaarde, maar bovendien werd er voorafgaand aan de verkoop een waardevermindering genoteerd. Dat is dus een privatisering die afklokt op een verlies van 141 miljoen euro!

Hoe rechtvaardigt men die verkoop met verlies? Wat zal de impact ervan op het FPIM-resultaat zijn (deze vraag was aan de minister van Financiën gericht)?

03.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Selon M. Tirez, CEO ad interim de bpost, la question de la vente de bpost banque n'a pas encore été tranchée. Cette banque est très accessible aux travailleurs ordinaires et doit rester pour nous aux mains des autorités.

Le cabinet de la ministre est-il impliqué dans cette vente? Est-il encore en mesure de formuler des conditions à la vente? Quelles sont les conditions actuelles?

Le Scan des banques affiche un score médiocre pour BNP Paribas. Quarante pour cent de la clientèle de bpost provient des catégories vulnérables de notre société. BNP Paribas est-il dès lors un partenaire approprié pour bpost? Est-ce une bonne idée de vendre la division bancaire de bpost, laquelle est bénéficiaire, à un prix trop bas?

03.03 Petra De Sutter, ministre: Ni moi ni mon cabinet n'avons été associés à cette vente. Je rejoins toutefois la position du CEO ad interim: le fichier clients de bpost banque est constitué pour 40 % de clients vulnérables pour qui un service garanti est de la plus haute importance. M. Tirez s'est engagé à maintenir, notamment, un service financier abordable pour

Wat de modaliteiten van de verkoop en de impact betreft, kan ik mij enkel scharen achter de stellingname van de CEO ad interim tijdens zijn hoorzitting. De heer Tirez wees er immers zelf op dat 40 % van het klantenbestand van bpost bank inderdaad kwetsbare klanten zijn voor wie een gegarandeerde dienstverlening van groot belang is, ook voor bpost en de samenleving, zou ik eraan toevoegen. Daarbij verbond hij zich ertoe dat bpost verscheidene kernelementen zou garanderen bij de verkoop van bpost bank en bij het afsluiten van de overeenkomst met BNP Paribas Fortis. Zo zou onder andere de financiële dienstverlening gegarandeerd betaalbaar blijven voor de bestaande klanten van bpost bank. Voor de klanten zelf mag dus niks veranderen. Ook de sociale continuïteit, met andere woorden de werkgelegenheid voor de werknemers, is gegarandeerd. De heer Tirez heeft verzekerd dat bpost haar aandeelhouderschap in bpost bank niet tegen elke prijs zou stopzetten. Bpost zou haar aandelen niet verkopen als niet aan die voorwaarden werd voldaan. Ik vertrouw er dus op dat door het bereiken van een finale deal wel aan die voorwaarden werd voldaan.

Ik onderschrijf zeker en vast de visie die de heer Tirez hier heeft uiteengezet, dat het niet alleen het aanhouden van aandelen in bpost bank is, of het afsluiten van een akkoord met BNP, dat de financiële dienstverlening van bpost bepaalt, maar ook de combinatie met de beheersovereenkomst met de Belgische Staat voor de financiering van het publieke postkantorennetwerk. Waar bankkantoren grotendeels hun kantorennetwerk sluiten, kan bpost een baken van lokale, fysieke aanwezigheid blijven en kunnen via dat kantorennetwerk bankdiensten worden verleend. Ik kom binnenkort naar deze commissie terug om met u van gedachten te wisselen over het zevende beheerscontract.

Monsieur Van Hees, en ce qui concerne votre question sur la justification d'une vente à perte, il s'agit d'une moins-value comptable particulière, due au traitement comptable de la participation de bpost dans bpost banque. Auparavant, cette participation était incluse dans les chiffres consolidés de bpost conformément à la méthode de mise en équivalence. En d'autres termes, il s'agit de la part de bpost dans les fonds propres comptables de bpost banque, en application des règles IFRS (*International financing reporting standards*), c'est-à-dire 50 % de 483 millions d'euros, ou 241,6 millions d'euros au 31 décembre 2020.

Compte tenu de la signature de l'accord non contraignant avec BNP Paribas Fortis en décembre de l'année passée, cette participation a toutefois été requalifiée d'actifs détenus en vue de la vente (*assets held for sale*). Ces actifs sont comptabilisés au montant le plus bas entre leur valeur comptable et la juste valeur diminuée des coûts de vente. La différence entre la valorisation basée sur la méthode de la mise en équivalence (241,6 millions d'euros) et la juste valeur (100 millions d'euros) a alors donné lieu à une moins-value comptable particulière de 141,6 millions d'euros.

La juste valeur précitée est cohérente avec la valeur sur le marché d'autres banques locales européennes telle qu'actuellement observée sur le marché. Elle est souvent exprimée comme un ratio entre la juste valeur et les fonds propres comptables en application des règles IFRS, et est donc indépendante du nombre de clients ou des actifs sous gestion.

tous les clients existants de bpost banque. Rien ne doit donc changer pour les clients. Le maintien de l'emploi est, lui aussi, garanti. Si ces conditions n'avaient pas été remplies, bpost n'aurait pas vendu ses actions. Je ne doute pas que le compromis de vente signé respecte ces conditions.

Le service financier est également déterminé par la combinaison avec le contrat de gestion avec l'État belge pour le financement du réseau public des bureaux de poste. Alors que les banques ferment une large part des agences de leur réseau, les bureaux de bpost peuvent rester le repère d'une présence familière. Les services bancaires peuvent être assurés par le biais de ce réseau de bureaux.

Je reviendrai, du reste, bientôt pour avoir un échange de vues avec les membres de la commission sur le septième contrat de gestion.

Mijnheer Van Hees, het gaat over een boekhoudkundige waardevermindering. Vroeger werd de participatie van bpost in bpost bank door bpost geconsolideerd volgens de vermogensmutatiemethode, met toepassing van de IFRS-normen (*International Financing Reporting Standards*), met andere woorden 50 % van 483 miljoen euro.

Na de niet-bindende intentiebrief van december 2020 heeft men de participatie geherkwalificeerd als activa aangehouden voor de verkoop (*assets held for sale*) en werden die activa geboekt tegen het laagst mogelijke bedrag tussen de boekhoudkundige waarde en de reële waarde min de verkoopkosten, te weten 100 miljoen euro. Derhalve werd er een waardevermindering van 141,6 miljoen euro geboekt.

De voormelde reële waarde

Il convient également de noter qu'il s'agit d'une moins-value comptable particulière sans impact réel. En termes de liquidités, cette vente représente une rentrée d'argent de 100 millions d'euros pour bpost. La vente de bpost banque n'a pas d'impact direct sur les résultats de la SFPI, puisqu'il ne s'agit pas ici d'une participation directe. La SFPI a naturellement un intérêt direct dans bpost, ce qui signifie que le cours de l'action bpost et le dividende de bpost ont un impact sur le résultat de la SFPI.

La vente de bpost banque et la moins-value comptable particulière précitée n'ont pas d'impact sur la capacité de bpost à verser de futurs dividendes. La vente supprime d'éventuels futurs dividendes de bpost banque à bpost, mais ces dividendes étaient déjà nuls en 2020 et resteraient faibles, compte tenu du contexte bancaire difficile.

En outre, cette vente se traduit par une injection de capital d'un montant de 100 millions d'euros que bpost pourra utiliser pour accélérer la mise en œuvre de sa stratégie et poursuivre le développement de son *core business*.

Une sortie du capital de bpost banque protège bpost contre de futures éventuelles augmentations de capital réglementées, ce qui profite également indirectement aux actionnaires de bpost. Par exemple, la base de capital de bpost banque a augmenté de 134 millions d'euros depuis 2015, et bpost banque aurait besoin d'un capital complémentaire dans les années à venir pour soutenir son développement.

Chers collègues, j'espère que ces éléments qui sont plutôt d'ordre financier vous auront satisfaits.

strookt met de marktwaarde van andere lokale Europese banken en wordt uitgedrukt als een verhoudingsgetal tussen de reële waarde en het boekhoudkundige eigen vermogen. De verkoop vormt een ontvangst van 100 miljoen voor bpost en heeft geen directe impact op de resultaten van de FPIM, omdat het niet over een directe participatie gaat. De FPIM heeft een direct belang in bpost, waardoor de koers en het dividend van bpost van invloed zijn op het resultaat van de FPIM.

Ondanks de verkoop en de boekhoudkundige waardevermindering zal bpost in de toekomst dividend kunnen uitkeren. Als gevolg van de verkoop worden er geen dividend van bpost bank aan bpost uitgekeerd, maar in 2020 werd er geen dividend uitgekeerd en in 2021 zou het een gering bedrag geweest zijn. Deze verkoop leidt tot een kapitaalinjectie van 100 miljoen euro, die gebruikt zal worden om de strategie en de corebusiness van bpost te ontwikkelen. De uittrede uit het kapitaal van bpost bank beschermt bpost tegen gereglementeerde kapitaalsverhogingen en komt de aandeelhouders ten goede.

Le **président**: Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse circonstanciée, en espérant qu'elle a satisfait les membres qui vous ont interrogée.

Monsieur Van Hees, êtes-vous satisfait?

03.04 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Pas vraiment, monsieur le président.

Madame la ministre, dire que le gouvernement n'est pas impliqué dans le deal est en soi problématique. On assiste à une privatisation et le gouvernement déclare ne pas être concerné, qu'il s'agit d'une décision de bpost et que cela ne relève pas de sa responsabilité. Je trouve cette façon de faire un peu facile!

Pour revenir aux éléments financiers qui étaient au centre de ma question, il s'agit effectivement d'une moins-value comptable. Ce n'est pas de l'argent qui est sorti des caisses. Mais c'est de l'argent qui aurait pu rentrer en plus, si l'exercice comptable avait été différent.

Que dites-vous finalement? Vous dites que, dans les comptes, 50 % des parts de bpost banque valaient 241 millions et que, lors du deal

03.04 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Men privatiseert de bank en de regering verklaart dat de verantwoordelijkheid bij bpost ligt en dat zij zelf niet bij de deal betrokken is. Dat is problematisch!

Wat het financiële plaatje betreft, is er een boekhoudkundige waardevermindering. Indien de boekhouding op een andere manier gevoerd zou zijn, zou er extra geld naar de staatskas gevloeid zijn. In de rekeningen was die 50 % van bpost bank 241 miljoen euro waard, maar op het

avec BNP Paribas Fortis, elles ne valaient plus que 100 millions. On a donc retiré 141 millions à la valeur de départ. Cette façon de faire est douteuse. Il y avait deux valeurs. Laquelle était la bonne? Visiblement, il a été décidé que c'était la valeur la moins importante qui était la bonne, à savoir 100 millions. On a fait le calcul selon la valeur du marché, selon des ratios, des formules. Mais on sait que s'il n'y avait pas un acteur public, mais deux acteurs privés, ceux-ci n'auraient pas choisi la première formule venue. Ils auraient examiné ce que l'autre partie était capable de mettre, ce qu'elle allait bien vouloir mettre.

Évidemment, BNP Paribas Fortis est intéressée d'avoir ces 50 % de réseau. Je suis sûr que le montant final aurait été beaucoup plus élevé que le montant présent. Finalement, c'est comme toujours, la privatisation des bénéfices et la nationalisation des pertes.

moment van de transactie was de participatie nog slechts 100 miljoen euro waard. Men beweert dat dat bedrag van 100 miljoen euro op basis van de marktwaarde de enige correcte waarde van de twee is. Bij een onderhandeling tussen twee privéspelers zou men echter nagegaan zijn wat de kandidaat-koper in staat was te betalen. Aangezien BNP Paribas Fortis belangstelling had voor die 50 % van het kantorennet, zou het uiteindelijke bedrag hoger zijn geweest. Men privatiseert de winsten en nationaliseert de verliezen!

03.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, ik kan de repliek van mijn collega niet verbeteren.

Mevrouw de minister, wij vinden het heel erg dat bpost bank in privéhanden komt. Ik heb de heer Tirez inderdaad gehoord op de hoorzitting, maar wij moeten nog zien wat er komt van al die beloftes.

Zo hebt u bijvoorbeeld niets gezegd over het aspect van BNP Paribas Fortis. U bent een ecologiste en toch gaat de overheid in zee met BNP Paribas Fortis, een bank die niet goed scoort op dat vlak. Dat is geen goed signaal naar de burgers.

Wij zullen blijven herhalen dat bpost bank in overheidshanden moet blijven, zodat de gewone mensen er terecht kunnen. Dat moet zo blijven. Wij zullen het in elk geval goed in het oog houden.

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

04 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Een probleem met de eindbestemming van brieven" (55016237C)

04 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Du courrier ne parvenant pas à sa destination finale" (55016237C)

04.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, er werd meermaals klacht ingediend bij bpost naar aanleiding van feiten die al dateren van vorig jaar november. Er werden namelijk brieven in Jurbise gepost, maar die bereikten nooit hun bestemming. Het gaat over geboortekaartjes en belangrijke brieven voor het ziekenfonds en het werk. Een wandelaar vond zelfs brieven in het bos.

Bpost startte daarop een onderzoek. Hoe ver staat het met dat onderzoek? Blijkbaar zou er geen sprake zijn van een distributieprobleem, maar zou een en ander te maken hebben met rode dozen van bpost. Wat houden die rode dozen juist in?

Gebeurt het vaak dat briefwisseling niet haar eindbestemming bereikt?

04.02 Minister Petra De Sutter: Dank u voor deze vragen, mevrouw

04.01 Nathalie Dewulf (VB): bpost a ouvert une enquête sur des courriers qui avaient été déposés à la poste de la commune de Jurbise mais qui ne sont jamais arrivés à leurs destinataires finaux. Un promeneur a même retrouvé des courriers dans un bois. Où l'enquête en est-elle? Il semblerait y avoir un lien avec les "boîtes rouges" de bpost. De quoi s'agit-il exactement? Arrive-t-il souvent que des courriers n'arrivent pas à destination?

04.02 Petra De Sutter, ministre:

Dewulf. Bpost heeft een sterk vermoeden dat de incidenten het gevolg zijn van kwaad opzet. Het gaat om incidenten met rode brievenbussen langs de openbare weg, de klassieke brievenbussen die worden gebruikt om de post van bpostklanten in te deponeren.

Bpost heeft klacht ingediend bij de bevoegde autoriteiten. Er werden extra beveiligingsmaatregelen genomen met betrekking tot die bepaalde rode brievenbussen. Ik kan er niet op ingaan welke dat zijn, dat zult u wel begrijpen. Sinds die maatregelen zijn er geen incidenten meer gemeld.

Wat de uitreiking van de post in het algemeen betreft, blijkt uit het Belex-systeem – dat is het systeem dat de bezorging van de post op onafhankelijke wijze meet – dat er slechts zelden problemen van die aard rijzen. Ik heb geen exacte cijfers gekregen. In het aangehaalde incident gaat het om kwaad opzet.

bpost soupçonne fortement qu'en l'occurrence il s'agit d'actes de malveillance. Un problème serait intervenu au niveau des boîtes postales rouges, dans lesquelles les clients déposent leurs courriers. bpost a déposé plainte auprès des autorités compétentes et des mesures de sécurisation supplémentaires ont été prises également. Depuis lors, plus aucun incident n'a été signalé.

Je ne dispose pas de chiffres exacts, mais de tels incidents sont assez rares.

04.03 Nathalie Dewulf (VB): Dank u voor uw antwoord.

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

05 Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking van Proximus en/of bpost en WannaWork" (55016257C)

05 Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La coopération entre Proximus et/ou bpost et WannaWork" (55016257C)

05.01 Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, gezien de recente problematiek van de firma's van mevrouw Sihame El Kaouakibi en de verwevenheid ervan met de politiek had ik graag een antwoord gekregen op de volgende vragen.

Is er tussen vandaag en de oprichting van WannaWork in het verleden met deze firma samengewerkt door bpost en/of Proximus? Hoe vaak en voor welke bedragen gebeurde dit? Wat was de ervaring van deze samenwerking? Waarom werden contracten al dan niet aangegaan of opgezegd?

05.01 Michael Freilich (N-VA): Y a-t-il eu collaboration entre Proximus ou bpost et WannaWork, une des initiatives créées par Sihame El Kaouakibi? Dans l'affirmative, à quelle fréquence et pour quels montants? Comment a-t-on vécu cette collaboration?

05.02 Minister Petra De Sutter: Bpost heeft bevestigd dat er inderdaad een samenwerking is geweest tussen bpost en WannaWork. Het doel van deze samenwerking was om jonge kandidaten te activeren naar een mogelijke job bij bpost. Volgens bpost bleek deze activering evenwel moeilijk tot stand te brengen, waardoor de samenwerking niet werd voortgezet.

De financiering voor deze samenwerking in 2018 bedroeg 36.000 euro. Meer gegevens over deze samenwerking heb ik niet.

Van Proximus heb ik het antwoord gekregen dat er geen samenwerking is geweest met WannaWork.

05.02 Petra De Sutter, ministre: En effet, bpost a collaboré avec WannaWork afin d'activer de jeunes candidats en vue d'un éventuel emploi chez bpost. Cette activation s'est cependant avérée difficile à réaliser, et par conséquent, il a été mis fin à la collaboration. Le coût de cette collaboration en 2018 s'est élevé à 36 000 euros. Proximus n'a pour sa part jamais coopéré avec WannaWork.

05.03 Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor de informatie.

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

06 Samengevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het jaarverslag van de ombudsdienst van bpost en in het bijzonder de rouwbrieven" (55016383C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toegankelijkheid van de klantendienst op de webstek van bpost" (55016262C)
- Jef Van den Bergh aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De klantendienst van bpost" (55017904C)

06 Questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le rapport annuel du médiateur de bpost et en particulier les faire-part de décès" (55016383C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'accessibilité du service clientèle sur le site internet de bpost" (55016262C)
- Jef Van den Bergh à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le service clientèle de bpost" (55017904C)

06.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag gaat over het jaarverslag van de ombudsdienst en rouwbrieven. Het probleem met de rouwbrieven sleept al jaren aan. Welke oplossing zal er geboden worden zodat rouwbrieven op tijd gebust worden?

06.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Il ressort du rapport annuel du service de médiation que l'envoi en temps voulu des faire-part de décès pose toujours problème.

Mijn tweede vraag betreft de toegankelijkheid van de klantendienst. Ik heb het probleem van de webstek vorig jaar ook al aangekaart bij de heer De Backer en bij de vorige CEO, de heer Van Avermaet. Wanneer zal de webstek toegankelijker gemaakt worden? Wanneer zal er meer toegankelijkheid komen voor de klantendienst?

Quelle solution prévoit-on à cet égard? Quand l'accessibilité du site web du service à la clientèle de bpost sera-t-elle améliorée?

06.02 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, voor mijn vraag over de klantendienst verwijs ik naar wat de ombudsdienst daarover heeft geschreven.

De ombudsdienst krijgt daar de nodige klachten over. Er waren 3.586 aanvragen. Dat is toch niet niks. Heel wat klanten vinden dat bpost moeilijk bereikbaar is om klachten, opmerkingen of bemerkingen over de dienstverlening van bpost te formuleren. Een goede klachtenbehandeling en bereikbaarheid voor klanten om klachten te kunnen formuleren, is toch wel een essentiële taak van een goed functionerend, klantvriendelijk overheidsbedrijf.

06.02 **Jef Van den Bergh** (CD&V): *En 2020, le service de médiation a fait office de portail donnant accès au service à la clientèle de bpost pour plus de 3 586 demandes. Les appels téléphoniques donnent lieu exclusivement à des réponses automatiques.*

Consumenten hebben moeite om de klantendienst van Bpost te bereiken of zelfs om de contactinformatie van de klantendienst van Bpost te vinden. De Ombudsdienst fungeerde in 2020 voor meer dan 3.586 aanvragen als een toegangspoort naar de klantendienst van Bpost. De dossierbeheerders van de Ombudsdienst maken klanten dagelijks wegwijs in het online- en telefoonmenu van Bpost en leggen uit hoe een medewerker wél te kunnen spreken. Wie aan het loket van een postkantoor of postpunt klacht wil indienen, wordt doorverwezen naar een telefoonnummer. Mensen klagen dat ze automatische antwoorden krijgen die naast de kwestie zijn, of die enkel naar de trackingpagina leiden.

Comment bpost s'y prendra-t-elle pour rendre son service à la clientèle plus accessible? Comment peut-on joindre ce service? Le cadre légal et le contrat de gestion de bpost comportent-ils suffisamment d'incitants pour qu'on investisse dans un service à la clientèle efficace? Quels critères qualitatifs supplémentaires pourraient-ils être insérés dans le contrat de gestion?

Hierover wens ik de volgende vragen aan de minister te stellen.

Op welke wijze zal Bpost de toegankelijkheid van haar klantendienst vergroten?

Is de klantendienst van Bpost bereikbaar via email? Is de klantendienst van Bpost bereikbaar via Whatsapp en/of andere sociale mediakanalen? Motiveert het huidige wettelijk kader en het beheerscontract Bpost voldoende om te investeren in een

toegankelijke en kwalitatieve klantendienst? Welke bijkomende kwaliteitscriteria overweegt u op te nemen in het nieuwe beheerscontract?

06.03 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Dewulf, mijnheer Van den Bergh, gezien de verwijzingen naar het jongste verslag van de ombudsman voor de postsector, verwijs ik graag naar een passage uit dat verslag. Op pagina 23 staat dat volgens de ombudsman in 2020 4.863 klachten werden ingediend over het vervoer van pakketten, een stijging van 10 % ten opzichte van het voorgaande jaar.

Er is natuurlijk een substantiële groei in het vervoer van pakketten vastgesteld in de coronaperiode. Eigenlijk heeft dat geleid tot slechts een matige stijging van het aantal bemiddelingsaanvragen bij de ombudsdienst. Die stijging is er, maar is kleiner dan de enorme toename van de pakketten.

De post- en koerierbedrijven hebben, en ik citeer de ombudsdienst: "uitzonderlijk werk geleverd in moeilijke omstandigheden." Ik denk dat wij dat toch even mogen zeggen. Het is wel zo dat de ombudsdienst toegeeft dat ze konden rekenen op het begrip van afzenders en bestemmingen, zeker in het begin van de lockdown. Iedereen begreep toen wel dat het wat moeilijker ging. Ik kan het eigenlijk alleen maar eens zijn met de analyse van de ombudsman over de inspanningen die geleverd werden en nog steeds worden, en de positieve resultaten. Wij mogen de mensen van bpost daarvoor ook even feliciteren.

Burgers hebben evenwel recht op een performante klantendienst. Als overheidsbedrijf heeft bpost hierin een voorbeeldrol. Ik deel op dit vlak dus helemaal uw bezorgdheid. Bpost liet mij weten recent inspanningen te hebben geleverd om de toegankelijkheid en de kwaliteit van de klantendienstverlening te verbeteren. Om de telefonische toegankelijkheid te vergroten, versterkte bpost sinds 2020 de teams in de contactcenters.

Dit resulteerde bijvoorbeeld in een sterk toegenomen snelheid van behandeling van telefonische vragen. De eerste vier maanden van dit jaar steeg het aantal binnen de minuut behandelde oproepen van 68 % vorig jaar naar 83 % nu. Ze worden dus sneller behandeld in vergelijking met 2020. De behandeling binnen de twee minuten is zelfs gestegen van 79 % naar 93 %. Dat is dus echt een verbetering die wij kunnen vaststellen.

Een tweede toegangspoort naar de klantendienst, zoals ook door u werd vermeld, mevrouw Dewulf, is natuurlijk de website. Het herontwerp van de website heeft als bedoeling de toegankelijkheid van de informatie en de weg van de klant binnen de diensten te vergemakkelijken. Dit herontwerp is gebaseerd op een analyse van de belangrijkste taken die door de klanten worden gevraagd. Dagelijks wordt de feedback van klanten over de werking van de website gemonitord. Dat gebeurt zowel kwantitatief als kwalitatief. Zo worden de gebruikers van de website bevraagd en is er een team binnen bpost dat ermee belast is om aan deze feedback van gebruikers gevolg te geven. Daarnaast organiseert bpost ook geregeld *user testing*, zoals dat heet, om nieuwe inzichten te verwerven in verband met de website.

06.03 **Petra De Sutter**, ministre: Le rapport annuel du service de médiation montre que l'augmentation du nombre de plaintes est proportionnellement moins forte que la croissance substantielle des colis postaux. Le service de médiation souligne qu'un travail exceptionnel a été réalisé dans des conditions difficiles. Nous pouvons féliciter le personnel de bpost pour le travail accompli.

En tant qu'entreprise publique, bpost se doit évidemment de proposer un service clientèle performant. L'entreprise a récemment fait des efforts afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité de ce service. Les équipes des centres de contact ont été renforcées, ce qui permet de traiter les appels plus rapidement.

Le nouveau projet du site internet devrait faciliter l'accessibilité de l'information et permettre au client de naviguer plus aisément entre les services. Le projet est basé sur une analyse des principales tâches demandées par les clients. Les réactions des clients sur le fonctionnement du site font l'objet d'un suivi quantitatif et qualitatif quotidien. Une équipe de bpost est chargée de ce suivi. On fait en outre régulièrement appel à des tests utilisateurs. Le taux de satisfaction des clients en février de cette année était de 12 % supérieur à celui de février de l'année dernière. Au cours de la même période, le nombre de visiteurs ayant trouvé les pages consacrées au service clientèle a quadruplé. Le nombre de visiteurs qui ont appelé ou envoyé un formulaire a doublé. Le temps nécessaire pour fournir une réponse aux questions soumises par le biais du formulaire a été réduit. Pour les contacts écrits, les clients sont invités à utiliser les formulaires en ligne qui parvien-

Volgens bpost werpen deze maatregelen hun vruchten af. De tevredenheidsscore van klanten lag in februari van dit jaar 12 % hoger dan in februari van vorig jaar. In diezelfde periode, toch wel opmerkelijk, verviervoudigde het aantal bezoekers dat de weg naar de klantendienstomgeving vond. Dat zijn toch wel mooie cijfers. Het aantal bezoekers dat belde of een formulier verzond, verdubbelde. De tijd om een oplossing te bieden voor elke vraag per formulier werd ingekort van 1,2 naar 0,7 dagen. Het aantal vragen neemt enorm toe, maar ook de tevredenheid neemt toe en eigenlijk ook de performantie van het systeem. Voor klanten die verkiezen schriftelijk contact op te nemen met bpost, raadt bpost het gebruik van onlineformulieren aan, omdat die automatisch aan de juiste teams binnen bpost kunnen worden bezorgd, in tegenstelling tot e-mails die centraal toekomen en dan moeten gelezen en doorgestuurd worden. Dat duurt dus langer. Het onlineformulier is sowieso het meest aangewezen voor klanten.

Bpost heeft mij laten weten te zullen blijven investeren in de bereikbaarheid voor de klanten, zodat er betere antwoorden kunnen worden gegeven op de vragen van de gebruikers. Daarvoor gaan ze bijvoorbeeld chatbots inzetten, weldra ook een live chat, de zoekmotor verbeteren, het gemakkelijker maken om formulieren te verzenden, de customercareomgeving verbeteren – dat is de omgeving waarin we zorg dragen voor de klant, zodat die zich daar comfortabel voelt – tot en met nieuwe functionaliteiten. Whatsapp is voorlopig geen gebruikt communicatiekanaal, maar bpost gebruikt wel Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram, die eigenlijk vooral een informatief doel hebben, eerder dan een ondersteuningsaanbod voor vragen van klanten.

Toch wordt er vrij vaak gecommuniceerd met klanten via bijvoorbeeld Twitter. Als ze opmerkingen hebben, dan worden ze gewoon naar het juiste kanaal verwezen.

We kunnen melden dat het percentage vragen van klanten over de pakketten tussen 2018 en 2020 bijna gehalveerd is, wat toch wijst op een betere dienstverlening. Tot slot zet bpost op basis van de feedback van de klanten de ontwikkelingen voort en zal er in het tweede kwartaal van dit jaar een live chatkanaal specifiek voor pakketten gelanceerd worden. Hiermee biedt men klanten een extra alternatief om hun vragen te stellen.

Mevrouw Dewulf, ik kom dan bij uw vragen over de kwaliteit van de rouwbriefbedeling. Bpost verzekert mij dat deze brieven bijzondere aandacht genieten gedurende het hele afhandelingsproces, precies omwille van de speciale zegel die u zelf heeft vermeld. Daarnaast heeft bpost ook regelmatig contact met de sector van de begrafenisondernemers en sensibiliseert ze haar eigen medewerkers om extra aandacht te besteden aan briefpost voorzien van een rouwpostzegel.

Tot slot controleert het BIPT, conform de postwetgeving, de interne en externe meetinstrumenten die gebruikt worden om de verzendings-termijnen van zendingen te meten. Indien een door het BIPT uitgevoerde audit zou concluderen dat het proces van bpost niet voldoet, dan zal het aan bpost een actieplan vragen waarvan het de realisatie zal opvolgen.

nent directement au service *ad hoc*.

L'entreprise bpost continue d'investir dans l'accessibilité de ses services en proposant aux clients des *chatbots* et prochainement un *chat* en direct, un meilleur moteur de recherche, un envoi simplifié des formulaires et l'amélioration de l'environnement du service clientèle. WhatsApp ne sera pas utilisé pour l'instant contrairement à Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram mais ceux-ci seront surtout exploités à des fins informatives.

La réduction de moitié des demandes relatives à des colis entre 2018 et 2020 montre que le service s'est amélioré. Une fenêtre de dialogue en ligne en direct spécifique pour les colis est prévue d'ici au second trimestre de cette année.

bpost m'assure que les faire-part de décès, pour lesquels un timbre spécial est utilisé, bénéficient d'une attention particulière tout au long du processus de traitement. bpost est régulièrement en contact avec le secteur et sensibilise ses propres collaborateurs. Si les contrôles de l'IBPT devaient montrer que le processus laisse à désirer, l'Institut demandera l'élaboration d'un plan d'action. Les chiffres BELEX mesurent la qualité de la distribution du courrier Prior, notamment des faire-part de décès. Au début de la pandémie de coronavirus, la distribution a été désorganisée, mais elle s'est normalisée depuis lors. Quiconque souhaite envoyer un faire-part de décès par la poste peut aussi s'adresser téléphoniquement à bpost.

Le septième contrat de gestion a trait, en priorité, à l'offre de services d'intérêt économique général, tels que le maintien d'un réseau de bureaux de poste accessible. La palette des services à la clientèle de bpost est plus

De Belex-cijfers geven een meting van de kwaliteit van de Priorbriefpostleveringen weer. De bezorging van rouwbrieven behoort tot deze categorie. We monitoren dit en ook tijdens de covidpandemie heeft bpost alles in het werk gesteld om de post zonder al te veel onderbrekingen te blijven bezorgen, uiteraard met inbegrip van de rouwbrieven. De maatregelen hebben echter in bepaalde periodes, met name bij het begin van de crisis, onvermijdelijk een verstoring van de bezorging veroorzaakt. Na verloop van tijd is de bezorging echter opnieuw genormaliseerd. Dit wordt blijvend opgevolgd.

In antwoord op uw vorige mondelinge vraag over de rouwbrieven heeft bpost mij verzekerd dat de klantendienst ook telefonisch een toegangspoort biedt aan mensen die rouwbrieven wensen te posten, naast de voorziene elektronische procedure.

De uitgevoerde en geplande inspanningen van bpost moeten, zoals in elk ander bedrijf, bijdragen aan de centrale doelstelling van een goede dienstverlening aan elke klant die vragen heeft. Uiteraard spelen ook de in het beheerscontract opgenomen kwaliteitseisen inzake dienstverlening aan klanten daarbij een rol. Het zevende beheerscontract behelst echter in de eerste plaats het aanbieden van diensten van algemeen economisch belang, zoals het behoud van een toegankelijk postkantorennetwerk. De klantendienst van bpost is van toepassing op een breder gamma van producten en diensten, dan diensten van algemeen economisch belang uit het beheerscontract. Ik zal onderzoeken welk instrument het meest geschikt is om de klantendienst verder te verbeteren. Ideaal dienen wij daarbij de hele postsector voor ogen te houden. Bovendien is er ook de beheersovereenkomst voor de universele dienstverlening die in 2023 zal vervallen en zal vernieuwd worden.

06.04 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, het is goed dat bpost zijn klantendienst verbetert, want dat was echt nodig. Vroeger gingen de rouwbrieven mee met de aangetekende zendingen. Ik begrijp niet waarom dat niet meer mag. Misschien staat dat zo in het beheerscontract. Ik heb het al aan verschillende mensen gevraagd. Toen de rouwbrieven met de aangetekende zendingen meegingen, werden zij altijd op tijd afgeleverd, want zij hadden voorrang. Ik begrijp dus nog altijd niet waarom dat niet mag.

06.05 Jef Van den Bergh (CD&V): Mevrouw de minister, het mag inderdaad worden gezegd dat in uitzonderlijke omstandigheden heel uitzonderlijk werk is geleverd. De dienstverlening in de moeilijke pandemieomstandigheden was goed en dat mag zeker worden benadrukt. Dat neemt niet weg dat sommige mensen heel moeilijk de weg naar de klantendienst vinden om hun grieven kenbaar te maken. Wij moeten ons daar bewust van zijn, want niet iedereen kan even goed overweg met webformulieren, doorverwijzingen via telefoon en dergelijke meer.

Bpost investeert heel sterk in haar kantorennetwerk. Daarom is het jammer dat er in de kantoren zelf wordt doorverwezen naar een telefoonnummer. Dat kantorennetwerk zou net een goede troef kunnen zijn voor een goede dienstverlening en klantenbinding.

Ik ben ook van mening dat Twitter geen doorverwijskanaal zou mogen zijn. Het zou echt een dialoogkanaal kunnen zijn, zoals zelfs de NMBS dat doet. Ik denk dus dat er nog mogelijkheden zijn, maar dat neemt

large. J'étudierai l'instrument le plus approprié pour améliorer davantage ce service. Le contrat de gestion pour le service universel expire en 2023 et sera renouvelé.

06.04 Nathalie Dewulf (VB): À l'époque où les faire-part de décès étaient encore distribués en même temps que les envois recommandés, ils étaient toujours distribués à temps. Je ne comprends pas pourquoi cette pratique n'est plus possible.

06.05 Jef Van den Bergh (CD&V): Il est vrai, et cela mérite d'être souligné, qu'en dépit des conditions difficiles liées à la pandémie, le service a été assuré correctement durant cette période. Il n'empêche que certaines personnes éprouvent énormément de difficultés à accéder au service à la clientèle pour y communiquer leurs doléances. bpost investit énormément dans son réseau de bureaux de poste et il est regrettable que l'entreprise n'en profite pas pour assurer un service de qualité et soigner ses relations avec la clientèle. Twitter pourrait servir de véritable canal de

niet weg dat we ook al oog mogen hebben voor de goede resultaten die alvast geboekt zijn. Alles kan altijd beter, uiteraard. Dank u wel.

dialogue, comme c'est déjà le cas à la SNCB.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Madame la ministre doit nous quitter à 16 h 15. Je rappelle que les collègues peuvent se référer au texte écrit de leurs questions. Cela peut nous faire gagner du temps.

De vraag nr. 55016340C van mevrouw Dewulf is ingetrokken.

07 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het glasvezelnetwerk van Proximus" (55016373C)

07 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de fibre optique de Proximus" (55016373C)

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, glasvezel is de technologie van de toekomst. De fiberkabels versturen data met de lichtsnelheid over grote afstanden en bieden dus veel voordelen. Het gaat om een geavanceerde technologie die gebruikmaakt van licht om signalen te transporteren, waardoor je met een zeer hoge snelheid met een beperkte latentie stabiel kunt surfen. Fiber is uitermate snel en kent geen kwaliteitsverlies, ongeacht het aantal toestellen of personen die online zijn. Dat zal veel thuiswerkers en studerende kinderen als muziek in de oren klinken.

Momenteel is fiber slechts toegankelijk voor de happy few in ons land, terwijl de situatie in andere landen toch wel veel beter is. In België heeft minder dan 2 % van de gezinnen vandaag een supersnelle glasvezelverbinding. In Nederland is dat 40 %. Dat komt omdat de drie grote providers, Proximus, Telenet en Voo, zoveel macht hebben dat ze op de rem kunnen blijven staan. Ondertussen zijn onze internetabonnementen al jaren bij de duurste van Europa.

Hoeveel gezinnen zijn er vandaag reeds aangesloten op het glasvezelnetwerk van Proximus? Hoeveel zouden dat er zijn tegen 2025? Hoeveel bedrijven en ziekenhuizen zijn erop aangesloten? Welke criteria hanteert Proximus voor de uitrol van het glasvezelnetwerk? Speelt het inkomen van de gezinnen hierin een rol? Hoeveel investeert Proximus jaarlijks in de uitrol van deze glasvezelnetwerken? Welke invloed heeft de coronacrisis gehad op die verdere uitrol?

07.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, glasvezel is vandaag beschikbaar voor meer dan 500.000 huishoudens en bedrijven in ons land. Dat komt neer op een dekking van iets meer dan 8 %. Proximus verdubbelt het tempo bijna elk jaar. In 2020 gaat het om 150.000 bijkomende huishoudens en bedrijven, in 2021 om 300.000 en in de daaropvolgende jaren om 600.000. Tegen 2025 wil Proximus 3,3 miljoen huishoudens bereiken met glasvezel, dat is een dekking van 55 %. Tegen 2028 moeten dat 4,2 miljoen huishoudens en bedrijven zijn, wat neerkomt op 70 %. Die ambitie heeft Proximus al een paar keer uitgesproken.

Eind 2020 telde Proximus 65.000 consumenten die geabonneerd waren op fiber. Alle klanten van andere operatoren kunnen op elk moment worden aangesloten. Achtentwintig alternatieve operatoren

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): La fibre optique permet d'obtenir un internet rapide sans perte de qualité. Toutefois, la fibre n'est accessible qu'à quelques privilégiés. En effet, seuls 2 % des ménages disposent d'une connexion par fibre, alors qu'aux Pays-Bas, cette proportion est de 40 %. Proximus, Telenet et Voo pèsent tellement lourd dans la balance qu'elles sont en mesure de freiner le développement de cette technologie, alors que nos abonnements internet sont parmi les plus chers d'Europe. Où en est le déploiement du réseau de fibre optique de Proximus? Combien d'hôpitaux y sont reliés? Quels critères Proximus applique-t-elle pour réaliser ce déploiement? Par exemple, le revenu des ménages joue-t-il un rôle? Quel est l'investissement annuel de Proximus dans cette technologie? La crise du coronavirus a-t-elle eu un impact sur ce déploiement?

07.02 Petra De Sutter, ministre: La fibre optique est aujourd'hui accessible à plus de 500 000 ménages et entreprises dans notre pays, ce qui représente une couverture nationale de 8 %. Le rythme de déploiement double chaque année. D'ici 2025, Proximus s'est fixé pour objectif d'atteindre les 3,3 millions de ménages, soit 55 % et d'ici 2028, 4,2 millions, soit 70 %.

Les clients d'autres opérateurs

hebben dat al gedaan, want het is een open netwerk, een netwerk dat door anderen kan worden gebruikt.

Proximus was oorspronkelijk begonnen met de ontplooiing van fiber bij bedrijven op verzoek van een specifiek bedrijf. Dat was het zogenaamde Fibre-to-the-Business-programma (FTTB). Dankzij dit programma zit men voor bedrijven in industriezones nu al aan een glasvezelconnectiviteit van 70 %. Naast deze specifieke business-to-businessprogramma's zal Proximus de bedrijven en openbare sites in de stadscentra dekken wanneer ze de glasvezels voor de huishoudens uitrolt. Ziekenhuizen zijn vandaag al bijna allemaal op glasvezel aangesloten via verschillende netwerken: Proximus, Telenet, Belnet, Eurofiber. De uitdaging ligt vandaag bij de uitrusting van andere zorgverlenende instellingen zoals rusthuizen, radiologiecentra, huisdokterpraktijken.

De criteria die worden gebruikt om de uitrolprioriteit te bepalen zijn de bevolkingsdichtheid, de uitrolkosten, het totale marktpotentieel en de kwaliteit van het kopernetwerk dat er al ligt, met inbegrip van de snelheid die thans beschikbaar is voor koperklanten. Dit zijn typische criteria die alle exploitanten gebruiken om te beslissen waar men fiber prioritair zal uitrollen.

Het gemiddeld inkomen van huishoudens heeft helemaal geen invloed op de uitrol van fiber. De strategie van Proximus is om niemand achter te laten. Dat klinkt wel mooi, maar het zou ook economisch voor hen niet haalbaar zijn om dit als een criterium te gebruiken.

De totale investering wordt geraamd op 5 miljard euro, via de standalone roll-out van Proximus, maar ook de joint venture roll-out. Gemiddeld betekent dit elk jaar een investering van 400 tot 500 miljoen euro voor fiber.

Hiermee worden alleen de kosten gedekt om de glasvezel tot aan de deur van de klanten te brengen. Er zijn natuurlijk nog extra kosten, zoals de terminatie, activering, IT-ontwikkeling enzovoort, want de fiber op zich is maar een drager van een signaal.

De coronacrisis heeft op dit moment geen negatieve invloed gehad – ook nu niet – op het tempo van de uitrol door Proximus. Er zijn enkele kleine problemen, zoals teams die in quarantaine moeten of problemen met het krijgen van toegang tot bepaalde gebouwen, maar Proximus vertelt ons – dat kunnen wij absoluut geloven – dat het helemaal op schema zit.

07.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, corona heeft natuurlijk aangetoond hoe belangrijk het is dat iedereen toegang heeft tot het internet. Voor ons moet dat een basisrecht voor iedereen zijn. Wij blijven daarvoor ijveren. Wij zouden niet graag zien dat Proximus met twee snelheden werkt, waarbij de ene wel en de andere geen toegang heeft.

Ik ben blij met de vooruitgang en het is goed als het zo verder gaat, maar als de bevolkingsdichtheid een criterium is, dan riskeren mensen op het platteland, waar weinig mensen wonen, langer te

peuvent se connecter, à tout moment, à ce réseau ouvert. Vingt-huit opérateurs l'ont déjà fait.

À l'origine, le déploiement de la fibre dans les entreprises a démarré dans le cadre du programme Fibre-to-the-Business. C'est pourquoi, dans les zones industrielles, 70 % des entreprises sont déjà connectées au réseau de fibre optique. Proximus connectera les entreprises et les sites publics des centres urbains lorsque l'entreprise déploiera la fibre optique pour les ménages. Actuellement, quasi tous les hôpitaux sont connectés à la fibre optique par le biais de différents réseaux. Le défi se situe dans d'autres institutions de soins.

La densité démographique, les coûts de déploiement, le potentiel commercial et la qualité du réseau cuivre déjà présent sont les critères qui déterminent la priorité pour le déploiement de la fibre. Le revenu moyen des ménages n'influe aucunement sur ce choix.

L'investissement total pour le déploiement de la fibre optique est estimé à 5 milliards d'euros, soit 400 à 500 millions d'euros par an. Il couvre le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'habitation des clients. Il faut y ajouter des frais supplémentaires, tels que l'activation et le développement IT. La crise du covid n'a pas eu un impact sur la vitesse du déploiement. Des problèmes mineurs sont rencontrés, par exemple des équipes contraintes de se mettre en quarantaine, mais actuellement, le calendrier est respecté.

07.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): La crise du covid a montré l'importance de l'accès à l'internet. Pour nous, il s'agit d'un droit de base. Proximus ne peut pas travailler à deux vitesses. Si la densité de la population constitue un critère, les habitants des zones rurales risquent d'attendre plus longtemps.

moeten wachten. Wij vinden dat dit een basisrecht is voor iedereen. Wij zijn op goede weg, maar ik hoop dat iedereen zo snel mogelijk toegang krijgt.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

08 Samengevoegde vragen van

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De benoeming tot de raad van bestuur van Proximus" (55017041C)

- Pieter De Spiegeleer aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanstelling van de nieuwe bestuurder bij Proximus" (55017093C)

08 Questions jointes de

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La nomination au conseil d'administration de Proximus" (55017041C)

- Pieter De Spiegeleer à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La nomination du nouvel administrateur chez Proximus" (55017093C)

08.01 Michael Freilich (N-VA): *Geachte mevrouw de minister, bij de meest recente benoemingscarrousel is beslist om Ibrahim Ouassari, de mede-oprichter van de technologieschool MolenGeek, tot de Raad van Bestuur van Proximus te benoemen. Zijn vzw biedt kansarmen uit diverse achtergronden technologie-opleidingen aan. Hoewel wij het toejuichen dat een autodidact van vreemde origine uit Molenbeek zich kan opwerken tot bestuurder van een overheidsbedrijf, hebben wij ook enkele vragen bij deze benoeming.*

Wat zijn de banden tussen Molengeek en Proximus?

Klopt het dat Proximus een materiaalsponsor is van de vzw en allerlei telecomhardware ter beschikking stelt en ook opleidingstrajecten en stages organiseert voor de MolenGeek-studenten?

Zal dit in de toekomst ook zo blijven?

Creëert dit geen mogelijke belangenvermenging?

08.01 Michael Freilich (N-VA): *Il a été décidé récemment de nommer Ibrahim Ouassari, cofondateur du centre de formation aux technologies MolenGeek, dans le conseil d'administration de Proximus. Son ASBL propose des formations technologiques à des publics fragilisés de différents milieux. Est-il vrai que Proximus parraine du matériel pour cette ASBL, en mettant à sa disposition toutes sortes de technologies de télécommunications et en organisant des formations et des stages? Cela continuera-t-il à être le cas? Dans l'affirmative, ne s'agit-il pas d'un conflit d'intérêts potentiel?*

08.02 Pieter De Spiegeleer (VB): *Mijnheer de voorzitter, ik zal deze vraag nu stellen, maar de laatste drie vragen zet ik om in schriftelijke vragen.*

Mevrouw de minister, recent werd in het kader van de beruchte politieke benoemingen beslist om de heer Ibrahim Ouassari, mede-oprichter van IT-bedrijf Urban Tech en van MolenGeek, te benoemen in de raad van bestuur van Proximus. De man werd blijkbaar voorgedragen door de heer Bouchez van de MR. Als leden van het blauwe fabriekje experts benoemen waarbij in de bedrijfsnaam het woord "urban" voorkomt, kan dat wel eens argwaan wekken. Dat is in dit geval niet anders.

Het bedrijf te Molenbeek biedt technologieopleidingen aan en werpt zich op als een belangrijke lokale, sociaaleconomische speler. Daar heb ik het straks nog even over. Het cv van de heer Ouassari oogt ietwat bijzonder, maar los daarvan zijn er toch een aantal zaken die vragen oproepen bij de keuze van de heer Ouassari voor deze topfunctie. De banden tussen MolenGeek en de politiek zijn nooit ver weg geweest, maar ook de zakelijke banden met Proximus waren

08.02 Pieter De Spiegeleer (VB): *Récemment, il a été décidé de nommer M. Ibrahim Ouassari, cofondateur de la société de développement IT UrbanTech et MolenGeek, comme membre du conseil d'administration de Proximus. MolenGeek propose des formations en technologies de l'information et se profile comme un acteur socioéconomique important dans la commune de Molenbeek. Il y a non seulement des liens entre MolenGeek et la politique, mais le partenariat entre Proximus et MolenGeek de novembre 2019 est tout de même lourd de conséquences également. En plus, plusieurs propos publics tenus par M. Ouassari*

en/of zijn dat niet. Zo was het partnerschap tussen Proximus en MolenGeek dat in november 2019 werd getekend, toch wel vrij verregaand. Bovendien roepen ook diverse uitingen van de heer Ouassari in de pers of de media in het algemeen vragen op.

Mevrouw de minister, welke zakelijke banden behoudt Proximus momenteel nog met MolenGeek? Bent u zich bewust van het feit dat het partnerschap tussen MolenGeek en Proximus wantrouwen wekt in diverse kringen, ook bij de bevolking? Zo ja, zult u dat als minister proberen te weerleggen? Bent u er zich eveneens van bewust dat bepaalde uitingen van de heer Ouassari in pers en media wantrouwen opwekken bij diezelfde publieke opinie en bij een groot aantal inwoners van dit land, niet het minst het Vlaamse deel ervan? Zo ja, zult u als bevoegd minister trachten dit te weerleggen?

08.03 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Freilich, mijnheer De Spiegeleer, MolenGeek en de Proximus Foundation zijn een partnership aangegaan in 2019, gericht op het verbeteren van de werkgelegenheid, het stimuleren van ondernemerschap en het creëren van nieuwe kansen voor digitale talenten. Die samenwerking is onderverdeeld in verschillende aspecten: levering van tweedehandscomputers en -telecomapparatuur, kennisuitwisseling, training, stages, consultancy en hackathons.

De studenten van MolenGeek krijgen bijvoorbeeld de kans om IOT-oplossingen, dus oplossingen voor het *internet of things*, te ontwikkelen, dankzij sensoren die hun werden geleverd en de toegang die zij krijgen tot interfaces en platformen van Proximus, rond IOT en *data analytics*. Ook op het vlak van human resources werken Proximus en MolenGeek samen. Speciale opleidingen, zoals cyberveiligheid of draadloze technologieën, worden aangeboden aan studenten. Ook worden er stageplaatsen beschikbaar gesteld.

Deze samenwerking zal standhouden en zorgt wegens haar sociale en educatieve karakter niet op zich voor een belangenconflict.

De positie van de heer Ouassari maakt geen algemene onverenigbaarheid uit in de zin van artikel 17 van de statuten van Proximus.

Het is ook interessant om even te kijken naar wat het Wetboek van vennootschappen en verenigingen bepaalt in verband met belangenconflicten in hoofde van bestuurders. Artikel 7/96, dat zegt dat wanneer een bestuurder een rechtstreeks of onrechtstreeks belang van vermogensrechtelijke aard heeft dat strijdig is met het belang van de vennootschap, naar aanleiding van een beslissing of verrichting die tot de bevoegdheid behoort van de raad van bestuur; voorziet in een procedure wanneer dergelijke situatie zich voordoet, waarbij de bestuurder in kwestie hiervan melding moet maken aan de andere bestuurders en zich dient te onthouden van de beraadslaging en de stemming omtrent dit agendapunt. Dit moet ook vermeld worden in de notulen van de raad van bestuur en in het jaarverslag van dat jaar.

Men zegt mij dat die situatie hier niet van toepassing is. Het partnership tussen Proximus en MolenGeek bestaat op heden immers reeds en vereist geen verdere tussenkomst van de raad van bestuur van Proximus.

dans les médias sont interpellants.

Quelles relations d'affaires subsiste-t-il encore actuellement entre Proximus et MolenGeek? La ministre se rend-elle compte que ces circonstances suscitent la méfiance de l'opinion publique? Comment tentera-t-elle d'apaiser la méfiance?

08.03 **Petra De Sutter**, ministre: L'ASBL MolenGeek et la Proximus Foundation ont conclu un partenariat en 2019 pour améliorer le taux d'emploi, stimuler l'entrepreneuriat et créer de nouvelles opportunités pour les talents du numérique. Il s'agit en l'occurrence de la livraison d'ordinateurs et d'appareils de télécommunication de seconde main, de l'échange de connaissances, de formations, de stages, de missions de consultance et de marathons de programmation (*hackatons*). Les étudiants reçoivent par exemple la chance de développer des solutions pour l'internet des objets grâce à l'accès à des interfaces et à des plates-formes de Proximus. Proximus et MolenGeek collaborent aussi au niveau des ressources humaines. Des formations spéciales en cybersécurité ou en technologies sans fil par exemple sont proposées aux étudiants et des places de stage sont mises à disposition. Cette collaboration est maintenue et ne suscite pas, étant donné son caractère social et éducatif, de conflit d'intérêt. Il n'est pas question d'incompatibilité en ce qui concerne la position de M. Ouassari selon les statuts de Proximus. Il n'y a pas non plus d'infraction en la matière avec le Code des sociétés et des associations. Le partenariat entre Proximus et MolenGeek existe en effet déjà maintenant et ne demande pas de nouvelle intervention du conseil d'administration de Proximus.

Ten tweede, indien er toch nog beslissingen op Proximusniveau nodig zijn in verband met de samenwerking met MolenGeek zullen zij niet in aanmerking komen om te worden voorgelegd aan de raad van bestuur, gezien de beperkte waarde daarvan. Er is dus per definitie geen sprake van een beslissing of een verrichting die tot de bevoegdheid behoort van de raad van bestuur, zoals het in het artikel wordt vermeld, waardoor er eigenlijk geen sprake kan zijn van een potentieel belangenconflict in hoofde van de heer Ouassari. Indien dat echter toch het geval zou blijken te zijn, dan moet de *board* van Proximus, zoals steeds, de wettelijke procedures hiervoor nauwgezet respecteren en volgen.

Wat uw laatste vraag betreft over MolenGeek en de heer Ouassari, mijnheer De Spiegeleer, is het moeilijk om te antwoorden op de vraag over bepaalde uitspraken die wantrouwen opwekken. Dat is immers nogal vaag. Ik kan alleen maar zeggen dat het, wat mij betreft, voor zich spreekt dat elke bestuurder van Proximus zich aan de wet moet houden – dat lijkt mij evident – en dat er in dezen ook geen strafdossiers bekend zijn.

08.04 Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord.

08.05 Pieter De Spiegeleer (VB): Mevrouw de minister, u slaagt er niet volledig in om het wantrouwen weg te nemen. U weet ongetwijfeld dat mijn partij een rabiate tegenstander van politieke benoemingen is. Dat de laatste benoemingscarrousel toch redelijk hallucinant is verlopen – een beetje in lijn met de regeringsvorming zelf, maar dat zal geen toeval zijn – is een understatement.

In verband met de benoeming van de heer Ouassari verwijst u naar bepaalde artikels en ik vertrouw u daarin, maar in de perceptie is de benoeming toch een dieptepunt op het vlak van het vertrouwen. De heer Ouassari heeft een bedrijfje opgericht dat rijkelijk wordt gesteund door Proximus, een federaal overheidsbedrijf, wat al enigszins opmerkelijk is. Hij heeft het met die middelen blijkbaar zo goed gedaan – ik gun dat die man zeker en vast – om vervolgens door de grote poort te worden binnengehaald bij datzelfde bedrijf. Ik moet u niet uitleggen dat dat bij veel mensen vragen oproept.

Er zijn naar bepaalde uitspraken in de pers, waarvan u zegt dat ze vaag zijn en niet strafrechtelijk. Ik heb ook niet gezegd dat hij strafbare uitspraken gedaan heeft. Ik wil er echter toch een aantal zaken uitpikken.

De eerste bedenking komt niet uit de pers. Zijn bedrijfje MolenGeek heeft een website die eentalig in het Frans is. Dat is in Molenbeek, waar er een taalwetgeving van kracht is. Dat iemand met een bedrijfje in Molenbeek, dat gesubsidieerd wordt door Proximus, erin slaagt om een topfunctie te bekleden en er niet in slaagt om de website in de twee landstalen te organiseren, is reeds opmerkelijk.

Dan kom ik bij een van de opmerkelijke citaten van de man. In *Le Soir* zegt hij dat hij houdt van dit land, omdat het een land is met twee

Si Proximus était toutefois appelée à prendre d'autres décisions relatives à la coopération avec MolenGeek, compte tenu de la valeur limitée de ces projets, ceux-ci ne seront pas soumis au conseil d'administration. Néanmoins, si un quelconque conflit d'intérêts potentiel devait malgré tout survenir, le conseil d'administration de Proximus devra se conformer scrupuleusement aux procédures légales adéquates. Il est difficile de répondre à des questions portant sur "certaines déclarations de nature à alimenter la méfiance". Tout cela est évidemment extrêmement vague. Il va de soi que tout administrateur de Proximus est tenu de respecter la loi et ne peut pas être impliqué dans un quelconque dossier pénal.

08.05 Pieter De Spiegeleer (VB): Mon parti est farouchement opposé aux nominations politiques. Patron d'une petite entreprise déjà généreusement soutenue par Proximus qui le fait ensuite entrer par la grande porte, M. Ouassari ne fait pas bonne impression. De plus, MolenGeek, sa petite entreprise, propose un site internet uniquement disponible en français. Cet homme qui exerce à présent une fonction importante dans une entreprise publique fédérale est totalement insensible à la réalité de ce pays. Il me paraît que l'addition de ces différents éléments est pour le moins douteuse.

culturen waar elkeen dezelfde belastingen betaalt. Ik stel voor dat bij toekomstige politieke benoemingen ook eens gepolst wordt naar de basiskennis van het land, bijvoorbeeld op het niveau van het derde middelbaar. Men kan de persoon in kwestie dan ook vragen om op zijn minst de taal van de meerderheid van dit land te respecteren. Dat is niet alleen een zaak van elementaire beleefdheid, maar is ook gewoon de logica zelf.

Die man, die een belangrijke functie bij een federaal overheidsbedrijf bekleeft, kent dus helemaal niet het land dat hij in dat federaal overheidsbedrijf zal dienen. Nogmaals, de manier hoe hij daar geraakt en gefinancierd is, is ook wraakroepend. De som van al die zaken vind ik op zijn minst bedenkelijk, maar het zal misschien nog vervolgd worden.

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

De **voorzitter**: Vraag nummer 55016754C van de heer Arens is omgezet in een schriftelijke vraag.

09 **Samengevoegde vragen van**

- **Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Aangetekende zendingen" (55017075C)**
- **Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De Sign For Me-dienst van bpost" (55017362C)**

09 **Questions jointes de**

- **Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les envois recommandés" (55017075C)**
- **Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le service Sign For Me de bpost" (55017362C)**

09.01 **Nathalie Dewulf (VB):** Volgens het jaarverslag 2020 van de ombudsdienst hebben 1 op 3 van het aantal klachten over brievenpost betrekking op aangetekende zendingen. Het gaat over foute adressen of verdwijnen van belangrijke documenten. Bij het uitreiken gaat het dan om het niet volgen van de correcte procedure, zoals het deponeren van een aangetekende zending in een brievenbus zoals een gewone brief, geen of geen correcte handtekening, uitreiking aan het verkeerde adres of verkeerde persoon, enz...

Sinds enkele jaren kan je nu ook digitaal aangetekende brieven verzenden. Een aangetekende zending die een elektronische zegel en tijdstempel krijgt van het bedrijf, heeft voor de rechtbank dezelfde juridische waarde als een papieren aangetekende brief. Daarnaast is het veilig, is er meer controle en is er minder verlies van elektronische aangetekende zendingen.

Bpost werkt voorlopig nog niet met een systeem van elektronisch aangetekende zendingen. Overweegt het postbedrijf om dit alsnog in te voeren? Wat is de stand van zaken hieromtrent?

09.01 **Nathalie Dewulf (VB):** Un tiers des plaintes relatives au courrier concernent des envois recommandés. Depuis quelques années, il est également possible d'envoyer un courrier recommandé par internet. C'est un système sûr avec plus de contrôle et moins de perte. bpost n'utilise pas encore ce système. L'entreprise envisage-t-elle de l'utiliser à l'avenir?

09.02 **Michael Freilich (N-VA):** Mijnheer de voorzitter, blijkbaar ondervindt een aantal mensen problemen met de nieuwe functie Sign For Me. Ook al hebben zij zich er niet voor ingeschreven, noch ervan gebruikgemaakt, de postbode blijkt voor hen documenten te hebben ondertekend. Ik heb verschillende mails gekregen van bezorgde burgers die mij zeggen dat het systeem niet goed werkt. Ondanks het feit dat zij daar hun beklag over hebben gedaan, blijven de problemen aanhouden. Is de minister zich bewust van de problematiek? Wat

09.02 **Michael Freilich (N-VA):** Nous avons des témoignages de plusieurs personnes qui ne se sont pas inscrites sur la liste Sign For Me et dont le facteur semble pourtant avoir signé des documents en leur nom. Malgré les plaintes, les problèmes persistent.

wordt daaraan gedaan?

09.03 Minister **Petra De Sutter**: Omwille van een positievere klantenervaring van zowel de zender als de ontvanger verbetert bpost de papieren aangetekende zendingen door ze aan te vullen met hybride toepassingen, zoals Sign For Me of QuickStamp. Sign For Me is een nieuwe gratis in een postkantoor of postpunt te activeren dienst van bpost, waarmee de particuliere klant aan bpost op zijn verzoek en na identificatie via de identiteitskaart een mandaat geeft om aangetekende zendingen rechtstreeks in de brievenbus te deponeren, zonder daarbij een handtekening te vragen.

Een aangetekende zending die geleverd wordt volgens de Sign For Me-procedure heeft dezelfde juridische waarde als een aangetekende zending die het normale proces volgt. De verzender krijgt dezelfde juridische bescherming.

Sign For Me beoogt de klantervaring van de ontvanger van een aangetekende zending te verbeteren door de ontvangst ervan te vergemakkelijken. De ontwikkeling ervan startte vóór de COVID-19-crisis en is niet ingegeven door de afstandsregels ter voorkoming van besmettingen. Sign For Me heeft betrekking op de meeste aangetekende zendingen, behalve aangetekende zendingen met een ontvangstbewijs, aangetekende zendingen uit het buitenland waarvoor invoerkosten betaald moeten worden, aangetekende zendingen met een verzekering op maat, omdat het om een waardevolle zending gaat, aangetekende zendingen in het kader van verkiezingen of aangetekende zendingen die niet in de brievenbus kunnen worden gedeponerd, omdat ze te groot zijn of omdat de brievenbus niet conform, open of vol is. In die gevallen moet de postbode toch een handtekening vragen.

Bpost wil die dienst, zodra die in het volledige land beschikbaar zal zijn, bij het brede publiek promoten. Normaal is dat tegen eind juli 2021 het geval. De ontvanger van een aangetekende zending die gebruikmaakt van Sign for Me, krijgt een notificatie per e-mail, wanneer de postbode de aangetekende zending in de bus heeft gedeponerd. De verzender kan volgen via track and trace. Wanneer een Sign for Me-mandaat van toepassing is, krijgt de postbode expliciet een melding dat de aangetekende zending in de bus van de mandaatverlener gedeponerd moet worden. Voor de verdere uitrol van Sign for Me wordt in opleidingen en opfrissingen van procedures voorzien.

Bpost heeft op het moment nog steeds geen klachten ontvangen over de Sign for Me-dienst. Het bedrijf heeft geen weet van aangetekende zendingen waarvoor een Sign for Me-mandaat bestond die werden gedeponerd in een andere brievenbus dan die van de bestemming.

Met de QuickStampdienst kunnen kleine bedrijven aangetekende zendingen verzenden door ze rechtstreeks in een rode brievenbus te deponeren zonder naar een kantoor of een postpunt te moeten gaan. Voor de elektronische aangetekende zendingen volgt bpost de marktontwikkelingen en de evolutie van de verwachtingen van de klant op de voet. Dat is immers een domein in volle ontwikkeling.

Que fait-on pour remédier à ce problème?

09.03 **Petra De Sutter**, ministre: bpost améliore l'expérience client en offrant la possibilité de compléter les envois recommandés papier à l'aide d'applications hybrides telles que Sign For Me ou QuickStamp. Un envoi recommandé suivant la procédure Sign For Me a la même valeur juridique qu'un envoi recommandé classique. L'expéditeur bénéficie de la même protection juridique. Sign For Me vise à améliorer l'expérience client du destinataire en facilitant la réception du recommandé. Le développement a commencé avant la crise sanitaire. Sign For Me concerne la plupart des envois recommandés mais il existe quelques exceptions pour lesquelles le facteur doit continuer à demander une signature: les envois recommandés avec accusé de réception, les envois recommandés en provenance de l'étranger pour lesquels il faut payer des droits d'importation et les envois recommandés avec une assurance personnalisée parce qu'il s'agit d'un objet de valeur. L'exigence de signature s'applique également au courrier recommandé pour les élections ou au courrier impossible à déposer dans la boîte aux lettres. Le destinataire d'un envoi recommandé qui fait usage de Sign For Me reçoit une notification par courriel lorsque le facteur a déposé l'envoi recommandé dans la boîte aux lettres. L'expéditeur peut suivre l'envoi grâce au système Track & Trace. Dans le cas d'un mandat Sign For Me, le facteur reçoit explicitement une notification lui indiquant que l'envoi recommandé doit être déposé dans la boîte aux lettres du mandant. Des formations sont prévues dans le cadre du déploiement ultérieur.

Pour l'instant, bpost n'a pas encore reçu de plaintes concernant Sign For Me. Pour les envois recommandés électroniques,

bpost suit de très près les évolutions du marché ainsi que l'évolution des attentes des clients, car ce domaine est en plein développement.

09.04 Nathalie Dewulf (VB): Ik ben blij dat bpost werk maakt van elektronische zendingen. Dat is toch de toekomst.

09.04 Nathalie Dewulf (VB): Les envois électroniques constituent assurément le système de l'avenir.

09.05 Michael Freilich (N-VA): De theorie is natuurlijk mooi, de praktijk volgens de mails die ik heb ontvangen, toont evenwel aan dat er toch nog problemen zijn. Ik zal degenen die mij hebben gecontacteerd, vragen of ze al dan niet klacht hebben ingediend bij bpost of bij de ombudsman. Ik veronderstel dat men dat wel doet, vooraleer men een parlements lid contacteert. Hopelijk zal het systeem goed worden uitgerold. Alleszins moet bpost ook het nodige doen en controleren opdat het personeel geen misbruik maakt van het systeem door snel toch een aantal brieven in de brievenbus te deponeren.

09.05 Michael Freilich (N-VA): Tout cela est bien beau en théorie, mais de nombreux problèmes subsistent dans la pratique. La société bpost doit prendre les mesures nécessaires pour contrôler si le personnel ne dépose pas encore rapidement quelques lettres dans la boîte aux lettres.

We hebben iets gelijkaardigs gezien bij de bedeling van pakjes. Ik spreek uit ervaring. Ik woon in een appartementsgebouw en bij het verlaten ervan vond ik een doos met mijn naam op. Niemand heeft aangebeld. Het gebeurt wel vaker dat een postbode niet aanbelt of wel aanbelt, maar meteen weggaat, zonder op een reactie te wachten. Ik begrijp dat de postbodes onder tijdsdruk staan, maar er moet toch een kwaliteitscontrole worden ingevoerd. Hetzelfde geldt voor Sign For Me.

Même si les facteurs sont pressés par le temps, un contrôle de qualité doit pouvoir être instauré.

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

10 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De mogelijke verkoop van Ubiway Retail" (55017112C)

10 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vente possible d'Ubiway Retail" (55017112C)

10.01 Nathalie Dewulf (VB): Ubiway Retail omvat verschillende ketens. Het gaat in totaal over 220 verkooppunten. Ze worden uitgebaat door zelfstandigen. Bpost is sinds 2016 eigenaar van deze ketens. Het bedrijf werd zwaar getroffen door de coronapandemie. Bpost zou het bedrijf zoals de press shops en relywinkels willen verkopen omdat ze niet meer zou passen bij de 'core business'. Klopt het dat bpost Ubiway Retail gaat verkopen? Klopt het dat Bpost Degroef Petercam onder de arm genomen heeft hiervoor? Hoeveel staat men al met de verkoop? Hoeveel mensen zijn daar tewerkgesteld? Wat zal er gebeuren met het personeel?

10.01 Nathalie Dewulf (VB): Ubiway Retail a un réseau de 220 points de vente, exploités par des indépendants. Le groupe bpost en est le propriétaire et souhaiterait vendre la division, qui a beaucoup souffert de la crise du coronavirus. Est-il exact que bpost a mandaté la banque d'affaires Degroef Petercam pour mener à bien cette vente? Où en est cette vente? Combien de personnes sont-elles employées dans ce réseau et qu'en adviendra-t-il?

10.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Dewulf, u zult begrijpen dat het moeilijk is voor mij om commentaar te geven op marktgeruchten die in de pers worden verspreid. Dat geldt nog meer wanneer het gaat over dochterondernemingen van een overheidsbedrijf dat actief is op een zeer competitieve markt.

10.02 Petra De Sutter, ministre: Je m'abstiendrai de tout commentaire à propos des rumeurs dans la presse concernant une filiale d'une entreprise publique sur un marché

Daarom zal ik mijn antwoord moeten beperken tot het feit dat bpost haar activa op een verantwoorde manier moet beheren. Daartoe moet zij voortdurend de performantie van haar activa analyseren en hun bijdrage tot de strategie van de groep.

Bpost heeft groeiambities. Dat mag ook. Ze neemt de nodige maatregelen om haar projecten tot een goed einde te brengen, zo verzekert bpost mij. Ze kiezen er echter voor om geen personeelsaantallen voor Ubiway Retail te rapporteren in hun jaarverslag. Ze zijn daar ook vrij in. Daar kan ik dus weinig over zeggen.

10.03 Nathalie Dewulf (VB): Dank u voor uw antwoord. We zullen de zaak verder opvolgen.

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

11 Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De taalkennis van de Proximus-technici" (55017361C)

11 Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les connaissances linguistiques des techniciens de Proximus" (55017361C)

11.01 Michael Freilich (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, er bereiken ons steeds meer berichten van Vlamingen uit de rand rond Brussel die klant zijn bij Proximus en die steeds vaker technici over de vloer krijgen die geen Nederlands spreken. Daarom had ik graag een antwoord gehad op de volgende vragen.

Bent u op de hoogte van het probleem? Hoe komt het dat er technici zijn die geen Nederlands kennen en toch naar het Nederlandse taalgebied in ons land gestuurd worden? Vindt u dat de kennis van het Nederlands geen vereiste zou moeten zijn om te werken bij een overheidsbedrijf? Bent u van plan om hier iets aan te doen?

11.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Freilich, eerst en vooral ben ik, net als u, gevoelig voor de wet op de eerbiediging van het taalgebruik, maar ik heb ook begrip voor de moeilijkheden bij de al te strikte toepassing van die wetgeving door Proximus.

De Vaste Commissie voor Taaltoezicht heeft sinds 1999 zelf meermaals erkend dat het artikel 36 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven – dat is het artikel dat de gecoördineerde wetten op het gebruik van talen in bestuurszaken algemeen toepasselijk maakt op een autonoom overheidsbedrijf dat aan mededinging onderhevig is, zoals Proximus – moeilijkheden doet rijzen wanneer geen rekening wordt gehouden met de specifieke situatie van die bedrijven. In haar advies nummer 29.291 heeft de Vaste Commissie voor Taaltoezicht aanbevolen een minimale taalregeling op te stellen die nauwkeuriger is en beter is afgestemd op de bedrijfsomstandigheden van de autonome ondernemingen.

Voor Proximus in het bijzonder vormen al te strikte taalregels een reële belemmering voor de behoefte aan flexibiliteit en reactievermogen die de nieuwe omgeving van de elektronische

très concurrentiel. La société bpost doit gérer ses actifs de manière responsable.

Le rapport annuel ne mentionne pas les effectifs d'Ubiway Retail.

11.01 Michael Freilich (N-VA): Il nous revient de plus en plus souvent que des techniciens de Proximus ne maîtrisant pas le néerlandais sont envoyés à des clients flamands de la périphérie bruxelloise. La ministre agira-t-elle pour y remédier?

11.02 Petra De Sutter, ministre: Je suis soucieuse du respect de la loi relative à l'emploi des langues, mais je comprends aussi les difficultés pour Proximus en cas d'application trop stricte de la loi. La Commission permanente de contrôle linguistique (CPCL) a reconnu plusieurs fois déjà depuis 1999 qu'il fallait tenir compte de la situation spécifique des entreprises publiques autonomes soumises à la concurrence comme Proximus. Proximus doit en effet pouvoir réagir avec flexibilité sur le marché concurrentiel de la communication. Je crois sincèrement que Proximus n'enfreint pas la loi. Proximus est en outre consciente du fait que le choix de la langue est essentiel pour une meilleure image de marque et un bon

communicatiemarkt en de intensiteit van de concurrentie die deze markt kenmerkt, vereisen. Dit gezegd zijnde kan ik, aangezien in uw vraag geen details worden verstrekt over genoemde feiten, geen precies antwoord geven over de precieze kwestie, maar ik kan u wel zeggen dat ik er na mijn contacten met Proximus vertrouwen in heb dat het bedrijf niet van plan is om de wetgeving te overtreden en nog minder om de gebruikers van zijn eigen diensten schade te berokkenen.

Wat Proximus mij meedeelt, is dat het zich te allen tijde en in alle vormen van communicatie inspant om de gecoördineerde wetten op het gebruik van taal in bestuurszaken ten aanzien van het publiek na te leven. Afgezien van zijn strikt wettelijke verplichtingen is Proximus zich er ook ten volle van bewust dat communiceren met zijn klanten in de door hen gekozen taal een essentieel element is voor de verbetering van zijn merkimage en voor de goede dienstverlening aan de klanten. Dat is in een zeer competitieve marktomgeving natuurlijk zeer belangrijk.

Wat de bezoeken aan klanten betreft, kan het gebeuren dat Proximus in bepaalde gevallen geen andere keuze heeft dan technische teams te sturen die samengesteld zijn naargelang de beschikbaarheid van de technici, ongeacht hun taal, en dit in het belang van de klanten, om deze zo snel en zo goed mogelijk te dienen en te helpen. Dit soort gevallen is echter een uitzondering. Het alternatief in die gevallen zou zijn om de dienstverlening aan de klant uit te stellen omdat er op het moment van aanvraag geen personeel beschikbaar is dat aan de taalvereisten voldoet. U zult het met mij eens zijn dat dit misschien niet de juiste keuze zou zijn.

Concluderend meen ik wel dat Proximus alles in het werk stelt om zijn klanten te benaderen in de taal van hun keuze, maar dat het bovenal de belangen van de klant vooropstelt, namelijk de snelheid en de kwaliteit van de dienstverlening. Gevallen zoals die welke u aanhaalde, zouden dus echt wel tot de uitzonderingen moeten behoren.

11.03 Michael Freilich (N-VA): Dank u wel, mevrouw de minister. Ik heb u horen zeggen dat een al te strikte belemmering niet geacht wordt een barrière te vormen. Ik vind het antwoord van Proximus heel diplomatiek. Het klopt natuurlijk wel dat als er een storing is, men ervoor moet zorgen dat die zo snel mogelijk wordt verholpen. Ik hoop alleen dat het taalprobleem zich enkel uitzonderlijk voordoet, en dat het niet vaker voorkomt.

Ik weet ook dat vele mensen zich wel inschikkelijk opstellen, maar er is toch een aantal mensen dat er een punt van maakt geholpen te worden in de landstaal waarin zij zich uitdrukken. Wij zullen dit in de toekomst zeker opvolgen. Ik hoop dat hierover in de toekomst geen vragen meer moeten worden gesteld.

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

12 Samengevoegde vragen van

- **Evita Willaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De hervorming van de IGO en de rol van bpost" (55017370C)**
- **Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het**

service. Il peut arriver que Proximus n'ait pas d'autre choix que d'envoyer les équipes de techniciens disponibles, quelle que soit leur connaissance linguistique, mais cela reste l'exception. La solution alternative serait de reporter le service au client à plus tard.

11.03 Michael Freilich (N-VA): Voilà une réponse diplomatique. J'ose espérer que de telles situations resteront toujours des exceptions.

contract voor de controle van de verblijfsvoorwaarden bij IGO-begunstigden" (55018708C)**12 Questions jointes de**

- **Evita Willaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réforme de la GRAPA et le rôle de bpost" (55017370C)**

- **Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le contrat concernant le contrôle de la résidence des bénéficiaires de la GRAPA" (55018708C)**

12.01 Evita Willaert (Ecolo-Groen): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, vandaag zijn er ongeveer 110.000 IGO-gerechtigden in ons land. In 2019 werd er een nieuwe controleprocedure van de verblijfsvoorwaarde van kracht. Sindsdien kunnen mensen die een IGO-uitkering ontvangen, op om het even welke dag controle aan de deur krijgen om na te gaan of ze wel degelijk in België wonen. Enkel na toestemming mogen deze mensen hoogstens 29 dagen in het buitenland verblijven. Wie driemaal een controle mist, kan zijn IGO verliezen.

De controles worden uitgevoerd door postbodes, maar zijn vandaag opgeschort wegens de coronacrisis. Uit evaluaties van deze nieuwe procedure door de Federale Pensioendienst blijkt dat slechts aan 0,95 % van de IGO-begunstigden gegronde sancties werden opgelegd. In absolute cijfers gaat het om 538 gevallen op een totaal van maar liefst 56.712 controles. Het is duidelijk dat die controles geen rekening houden met de realiteit op het terrein.

Enkele weken geleden trokken daarom meer dan 40 middenveldorganisaties aan de alarmbel. Zowel de procedure als de algemene voorwaarden van de IGO worden ter discussie gesteld en bekritiseerd. De brief werd mee ondertekend door de vakbonden van bpost. Ook de Ecolo-Groenfractie heeft zich altijd verzet tegen deze controles.

In het regeerakkoord lezen we de ambitie om de controle op de naleving van de verblijfsvoorwaarde voor de IGO-begunstigden te evalueren om de proportionaliteit ervan te waarborgen. We vernamen reeds van minister Lalieux dat zij hiervan effectief werk wil maken.

Wat zult u doen met het belangrijke signaal dat met deze brief werd gegeven, in het bijzonder ook door de vakbonden van bpost, die de brief mee ondertekenden?

Wat vindt u van de huidige procedure en de voorstellen van aanpassing?

Acht u het opportuun dat de postbodes vandaag worden ingeschakeld om de controles uit te voeren in het kader van de IGO-controleprocedure? Welke afspraken zijn hierover gemaakt in het contract tussen bpost en de Federale Pensioendienst? Welke aanpassingen ziet u eventueel mogelijk en op welke termijn?

12.02 Jean-Marc Delizée (PS): *Sous la précédente législature, le gouvernement Michel a conclu un contrat avec Bpost dans le cadre du contrôle de la résidence des bénéficiaires de la GRAPA. et disproportionné. Cette nouvelle méthode de contrôle a été fort décriée ; elle a suscité beaucoup de réactions dans la société civile et beaucoup de débats à la Chambre. Votre collègue, Madame Lalieux, a d'ailleurs précisé que le système de contrôle de résidence instauré était inhumain et qu'il serait revu en concertation avec les partenaires*

12.01 Evita Willaert (Ecolo-Groen): Les 110 000 bénéficiaires de la garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA) ne peuvent quitter le pays que 29 jours maximums, moyennant autorisation préalable. Ils sont susceptibles d'être contrôlés à tout moment. Après trois contrôles infructueux, ils perdent leur allocation. Les contrôles sont effectués par des facteurs. Plus de quarante organisations ont tiré la sonnette d'alarme et les organisations syndicales de bpost ont également signé la lettre de protestation. Le gouvernement a l'intention d'examiner la proportionnalité de la procédure.

Quelle suite la ministre réservera-t-elle au signal contenu dans la lettre précitée? Que pense-t-elle des propositions visant à adapter la procédure? Juge-t-elle opportun de mobiliser des facteurs pour procéder aux contrôles GRAPA? Quels sont les accords conclus en la matière avec le Service fédéral des Pensions?

12.02 Jean-Marc Delizée (PS): *De regering-Michel had een contract gesloten met bpost voor de controle op de verblijfsvoorwaarden voor IGO-begunstigden. Die nieuwe controlemethode werd afgekraakt: ze heeft veel reacties uitgelokt in het maatschappelijk*

sociaux.

À ma demande, l'Autorité de Protection des Données (APD) a remis un avis sur cette procédure.

Cet avis est critique sur de nombreux points mais soulève surtout l'absence de base légale pour:

. La transmission des données personnelles des bénéficiaires à Bpost et aux facteurs ;

. La vérification de la carte d'identité des bénéficiaires par les facteurs.

Cette procédure a été suspendue à partir de mars 2020 et ce jusqu'au 30 septembre. Une évaluation de la procédure devait avoir lieu avant la crise.

Le Parlement a reçu une version du contrat expurgée des données confidentielles.

Voici mes questions:

1/ Depuis plus d'un an, il n'y a pas plus de prestations des facteurs dans le cadre du contrôle de la GRAPA. Le contrat est suspendu. Mais le paiement des prestations à Bpost est-il lui aussi suspendu ou, au contraire, un dédit est-il payé à l'entreprise ? Le cas échéant, de quel montant?

2/ Le contrat prévoit-il une clause de résiliation anticipée si l'Etat modifie la procédure de contrôle sans plus solliciter la prestation des facteurs? Ou, au contraire, en cas de résiliation anticipée, l'Etat aurait-il un dédommagement à payer à Bpost ? Le cas échéant, de quel montant?

3/ Quelle est votre analyse juridique de ce contrat avec Bpost, à la lumière de l'avis de l'APD?

4/ Confirmez-vous l'absence de base légale pour la transmission de données personnelles à Bpost et la vérification de la carte d'identité des bénéficiaires par les facteurs? Quelle conclusion en tirez-vous?

middenveld en heeft geleid tot discussies in de Kamer. Volgens minister Lalieux is het ingevoerde systeem om de verblijfsvoorwaarden te controleren onmenselijk en zal het in overleg met de sociale partners herzien worden. Op mijn verzoek heeft de Gegevensbeschermingsautoriteit een advies uitgebracht over deze procedure, waarin er gewezen wordt op het ontbreken van een wettelijke basis voor het doorgeven van de persoonsgegevens van de begunstigten aan bpost en aan postbodes en voor het verifiëren van de identiteitskaart van de begunstigten door de postbodes. Het Parlement ontving een versie van het contract waarin de vertrouwelijke gegevens geschrapt werden. De postbodes voeren al meer dan een jaar geen controles meer uit bij de IGO-begunstigten, aangezien het contract werd opgeschort. Is de betaling van die prestaties aan bpost ook opgeschort? Bevat het contract een clausule voor een vroegtijdige ontbinding als de Staat de controleprocedure wijzigt waarbij er niet verder een beroep wordt gedaan op de postbodes, of moet bpost in dat geval daarentegen schadeloosgesteld worden? Wat is uw juridische analyse van dat contract, rekening houdend met het advies van de GBA? Bevestigt u dat er geen wettelijke basis is voor het doorgeven van persoonsgegevens en de verificatie van de identiteitskaart door postbodes?

12.03 Minister **Petra De Sutter**: Ik ben zelf ook nooit grote voorstander geweest van die taakinvulling voor de postbodes. Ik heb hier in het verleden ook al gezegd dat we misschien een positievere invulling van de sociale rol van de postbode moeten beogen. Met het zevende beheerscontract zullen we ook proberen die positieve rol te verankeren. Er zijn onder andere al wat projecten tussen OCMW's en bpost waarbij de postbode langsgaat bij personen die minder mobiel zijn, voor een gesprek bijvoorbeeld. We zullen hierover volgende week opnieuw kunnen debatteren in de Kamercommissie.

Over de inkomensgarantie voor ouderen (IGO) ben ik duidelijk. Het overmatig controleren van personen in kwetsbare situaties gaat volgens mij uit van een negatief mensbeeld en is voor mij als mens en groene politica niet de juiste weg. Zoals de armoede-, mensenrechten-, ouderen- en patiëntenorganisaties en vakbonden in

12.03 **Petra De Sutter**, ministre: Personnellement, je n'ai été jamais particulièrement favorable à l'idée que les facteurs remplissent cette tâche. Avec le septième contrat de gestion, nous souhaitons ancrer davantage le rôle social positif du facteur. Il existe déjà des projets de coopération avec les CPAS dans le cadre desquels le facteur se rend chez les personnes moins mobiles. Le suivi excessif des personnes en situation de vulnérabilité repose sur une image négative de la

hun brief terecht aanhalen, zorgt zo'n systeem voor heel wat angst en onzekerheid bij de IGO-rechthebbenden. Het is een krachtig signaal dat ook de vakbonden van bpost de brief ondertekenden. Aangezien het gaat om een contract tussen bpost en de Federale Pensioendienst ben ik volgens de regels van deugdelijk bestuur als minister van Overheidsbedrijven echter niet bevoegd om hierin te interveniëren. Bpost liet me wel weten dat ze openstaan om het contract nader te bespreken met de pensioendienst. Gezien de beperkte meerwaarde met betrekking tot de opgespoorde fraude, gezien mijn bezwaren, die ik net heb vermeld, en ook de relatief beperkte financiële impact voor bpost mag die dienst voor mij hervormd worden om de controleprocedure menselijker en proportioneler te maken. Mevrouw Lalieux heeft dergelijke hervormingen reeds aangekondigd. De aanpassingen dienen weliswaar te gebeuren in samenspraak tussen de pensioendienst en bpost.

société. Je ne pense pas que ce soit la bonne voie à suivre. Le système de contrôle de la GRAPA engendre peur et insécurité. Le fait que les syndicats de bpost aient également signé la lettre représente un signal fort. En ma qualité de ministre, je ne puis intervenir dans un contrat entre bpost et le Service fédéral des Pensions. L'entreprise bpost est toutefois ouverte à une discussion sur le contrat avec le Service fédéral des Pensions étant donné la plus-value limitée de la détection de cette fraude. En ce qui me concerne, cette activité peut être revue afin de parvenir à une procédure de contrôle plus humaine et proportionnée. C'est d'ailleurs ce qu'a également annoncé la ministre Lalieux.

Monsieur Delizée, il est exact que l'exécution de ce marché public est actuellement interrompue depuis le début de la crise sanitaire. Le Service fédéral des Pensions n'a pas à payer pour la mission non effectuée et il n'y a donc pas de facturation. bpost et le SFP sont en contact étroit et collaborent en toute confiance dans le cadre de ce marché public. Comme je l'ai dit, il est prématuré d'anticiper sur la suite qui sera donnée à l'exécution de ce contrat entre les deux partenaires. Pour des raisons de confidentialité commerciale, les prix ne sont pas divulgués, même si les modalités sont prévues dans le contrat.

De uitvoering van deze overheidsopdracht ligt effectief stil sinds het begin van de coronacrisis. De Federale Pensioendienst hoeft niet te betalen voor een dienst die niet verricht wordt. Het is nog te vroeg om te kunnen zeggen hoe het contract verder zal worden uitgevoerd. Om redenen van vertrouwelijkheid van commercieel gevoelige informatie worden de prijzen niet bekendgemaakt.

Quant à l'avis de l'Autorité de protection des données (APD), le SFP a officiellement répondu à l'APD en indiquant que, sur la base de l'analyse juridique externe, il est démontré que tant le SFP que bpost respectent bien les obligations découlant du RGPD en ce qui concerne le contrôle de la résidence effective en Belgique des bénéficiaires de la GRAPA dans le cadre des démarches confiées à bpost – notamment la remise en mains propres d'un document et le dépôt dans la boîte aux lettres après trois passages infructueux – mais non dans le cadre d'une délégation de la compétence du contrôle à bpost.

In zijn antwoord aan de GBA stelt de FPD dat er uit een intern juridisch advies blijkt dat de aan bpost toevertrouwde opdrachten wel degelijk in overeenstemming zijn met de verplichtingen in de AVG.

12.04 Evita Willaert (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, de manier waarop u zich uitspreekt over de controleprocedures zoals ze tot voor de coronacrisis plaatsvonden, is een krachtig signaal. Ik deel de mening dat een dergelijke controle gestoeld is op een negatief mensbeeld. De cijfers tonen aan dat men met een olifant op een mug schiet. Bovendien zorgen die procedures – en dit is het belangrijkste – voor heel wat angst en onzekerheid. Ik heb reeds zo vaak in parlementaire debatten aangehaald dat de betrokkenen niet meer naar de markt durven te gaan of zelfs geen douche durven te nemen uit vrees het belse signaal van de postbode te zullen missen. Waar zijn wij mee bezig?

12.04 Evita Willaert (Ecolo-Groen): La ministre se prononce clairement sur les procédures de contrôle, qui reposent effectivement sur une image négative de l'homme. Les chiffres montrent clairement qu'on en fait une montagne. Où allons-nous si les personnes concernées n'osent plus prendre une douche ou aller au marché de peur de rater le facteur? Il est positif que bpost soit disposée à discuter du contrat.

Mevrouw de minister, ik heb natuurlijk begrip voor de beperkingen in

het kader van uw bevoegdheid en verwelkom het signaal van bpost aan u dat het postbedrijf ervoor openstaat om het contract met de Federale Pensioendienst te bespreken. Daarmee wordt ook uitvoering gegeven aan een onderdeel van het regeerakkoord om de proportionaliteit van die controleprocedures tegen het licht te houden en ze een pak menselijker te maken.

Wij zijn dus heel benieuwd naar de uitkomst van de onderhandelingen tussen bpost en de Federale Pensioendienst. Het stemt ons alleszins positief dat we mogen uitkijken naar menselijkere, eerlijkere en rechtvaardigere controleprocedures.

12.05 Jean-Marc Delizée (PS): Madame la ministre, je vous remercie de votre réponse.

S'agissant de l'analyse de la procédure, je partage l'avis de ma collègue, qui parle d'un éléphant pour écraser une mouche. En français, la formule utilisée est "prendre un bazooka pour tuer une mouche", mais nous restons dans le même registre.

Je prends note de vos réponses. Sur le plan juridique, le débat n'est pas encore clos. Chacun défend son point de vue. Nous verserons donc ces réponses dans la discussion en cours, dans l'espoir qu'elle évolue très prochainement.

La semaine prochaine, nous aurons le plaisir de débattre avec vous du septième contrat de gestion. Ce sera un moment important, au vu des compétences de notre commission. Nous vous retrouverons donc avec plaisir mardi prochain pour en parler.

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

De **voorzitter**: Vraag nr 55018710C van de heer Freilich wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

13 Vraag van Wouter Raskin aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanhoudende problemen met telefonie en internet via Proximus in Voeren" (55017386C)

13 Question de Wouter Raskin à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les problèmes persistants de téléphonie et d'accès à internet par le biais de Proximus à Fourons" (55017386C)

13.01 Wouter Raskin (N-VA): Mevrouw de minister, Voeren kampt in een aantal van haar deelgemeenten al jaren met een probleem van telecommunicatievoorzieningen. Daar waar andere providers een behoorlijke service leveren, laat de dienstverlening door Proximus helaas te wensen over. Dat is in mijn vraag omstandig omschreven, ik zal het niet allemaal aflezen. Ik beperk mij tot mijn twee concrete vragen.

Mevrouw de minister, hoe zult u ervoor zorgen dat deze bezorgdheden de volle aandacht van Proximus krijgen? Welke oplossingen ziet u om de verbetering van het netwerk in Voeren hoger op de operationele planning van Proximus plaatsen?

13.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer Raskin, ik dank u voor uw vragen. Ik heb nota genomen van uw vraag over de vaste en mobiele breedbanddekking in de regio Voeren. Ik heb Proximus daarover bevestigd.

12.05 Jean-Marc Delizée (PS): Ik onderschrijf de analyse van mijn collega over de vrij logge procedure. Ik neem nota van uw juridische antwoorden en hoop dat het debat zich verder zal ontrollen.

13.01 Wouter Raskin (N-VA): Dans plusieurs sections de la commune de Fourons, le réseau de télécommunications pose problème depuis des années. Le service de Proximus en particulier laisse à désirer. Comment la ministre fera-t-elle en sorte que Proximus accorde l'attention nécessaire à cette problématique?

13.02 Petra De Sutter, ministre: Proximus accorde énormément d'importance au déploiement du haut débit, lui permettant d'offrir un

Proximus meldt mij dat het bedrijf heel veel belang hecht aan de uitrol van breedband. Daardoor kan het aan de verwachtingen van zijn klanten voldoen en efficiënte diensten aanbieden. In dat verband investeert het aanzienlijk in glasvezel, waarover wij het daarnet al hadden, VDSL of alternatieve technologieën voor de gebieden waarin de bevolking meer verspreid woont, bijvoorbeeld een combinatie van een vast en mobiel netwerk.

In bepaalde omstandigheden is het echter helaas niet mogelijk om de dekking- en prestatiedoelstellingen vanuit het oogpunt van de klant optimaal te verwezenlijken, ongeacht de toegepaste technologieën.

Voor het vaste netwerk gaat het dan over de afstand van de klanten tot de apparatuur of de kwaliteit van de interne bedrading of wifi in de woningen. Voor het mobiele netwerk gaat het over geografische en/of topologische omstandigheden. Beboste en heuvelachtige gebieden kunnen bijvoorbeeld de propagatie van een signaal verhinderen.

Proximus publiceert geen gedetailleerde gegevens per gemeente van zijn investeringen. In de praktijk deelt het de breedbanddekking mee aan de gemeenten en de provincies waarmee bijeenkomsten worden georganiseerd.

De technologische en economische criteria die voor de uitrol van zijn netwerk worden gehanteerd, worden op het gehele nationale grondgebied op uniforme wijze toegepast. Alle zogenaamde witte zones worden op dezelfde manier benaderd, ongeacht hun ligging.

Dat gezegd zijnde, kan ik u meegeven dat Proximus momenteel de mogelijkheden bestudeert in de dorpen die in uw vraag worden vermeld.

Inzake het mobiele netwerk zou de dekking, met name dankzij de modernisering van het Proximusnetwerk, tegen eind 2021 moeten verbeteren.

Voor het vaste netwerk bestudeert Proximus momenteel de mogelijkheden om op middellange termijn extra investeringen te doen in Veurs.

Dat was de informatie die Proximus mij heeft gegeven in antwoord op uw vraag.

13.03 Wouter Raskin (N-VA): Mevrouw de minister, dank voor uw aandacht voor het probleem dat al geruime tijd bestaat. De burgemeester van Voeren heeft al contact gehad met Proximus en ook met u, naar ik begrepen heb. Ik neem ook akte van uw uitleg over een aantal technische en topologische omstandigheden die een en ander bemoeilijken. Daar heb ik begrip voor, maar tegelijk is het anno 2021 ondenkbaar dat er nog deelgemeenten in dit land zijn zonder gsm-bereik en huishoudens zonder een goede, stabiele internetverbinding. De mensen betalen normale tarieven, die dienstverlening moet dus beter, zeker in coronatijden met telewerk, dat een blijver zal zijn. Ik neem aan dat u het daarmee eens bent, mevrouw de minister, en hoop dat u samen met het bedrijf actie onderneemt om dit probleem te verhelpen.

service efficace à ses clients. L'entreprise investit, dès lors, dans les câbles de fibre optique, le VDSL et des technologies de substitution pour les zones où la population est plus dispersée. Dans certaines circonstances, quelle que soit la technologie utilisée, il est cependant impossible d'assurer une couverture optimale. Pour le réseau fixe, ces difficultés sont liées à la distance qui sépare les équipements des appareils ou à la qualité du câblage interne ou du wifi dans les habitations; pour le réseau mobile les difficultés résultent de circonstances géographiques et/ou topologiques.

Proximus ne publie pas de données détaillées sur les investissements par commune, mais communique avec les communes et les provinces à propos de la couverture du haut débit. Des critères technologiques et économiques uniformes sont appliqués sur l'ensemble du territoire pour le déploiement du réseau.

Proximus étudie les options possibles pour les villages cités dans la question de M. Raskin. Une modernisation du réseau mobile devrait être réalisée d'ici la fin de 2021. Pour le réseau fixe, Proximus analyse de possibles investissements à Veurs.

13.03 Wouter Raskin (N-VA): Si je peux comprendre que des circonstances particulières techniques ou topographiques s'opposent à une solution, il est tout de même inconcevable qu'en 2021, certaines sections de communes ne bénéficient toujours pas d'une couverture mobile ou d'une connexion internet stable, surtout à l'heure où le télétravail gagne en importance. Les habitants paient pourtant les tarifs ordinaires. Ils ont assurément droit à un meilleur

service.

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

14 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het aantal pakjes per ronde" (55017460C)

14 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le nombre de colis par tournée" (55017460C)

14.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, onlangs vermeldde een artikel dat iedere postbode per dag drie tot vijf pakjes moet meenemen. Ik vond dat een vreemd artikel. Een postbode moet die pakjes immers automatisch meenemen op zijn ronde.

Voor iedere postbode is berekend hoeveel pakjes hij moet meenemen. Wat gebeurt er als de postbode te veel pakjes heeft?

Waarom worden de Chinese pakjes niet mee in het maximale aantal gerekend?

Hoeveel pakjes worden er per dag verwerkt?

14.01 Nathalie Dewulf (VB): Selon un article paru dans la presse, chaque facteur doit livrer trois à cinq colis par jour. Le facteur ne devrait-il pas automatiquement livrer ces colis lors de ses tournées? Que se passe-t-il lorsqu'un facteur est confronté à un nombre trop élevé de colis? Pourquoi les colis chinois ne sont-ils pas pris en compte dans le nombre maximal? Combien de colis sont-ils traités chaque jour?

14.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Dewulf, bedankt voor uw vragen.

Ten eerste, wat gebeurt er als er meer pakjes zijn dan uitgerekend is voor de rondes van de postbodes? Wanneer het volume aan te bedelen pakjes op een bepaald ogenblik groter is dan het gemiddelde aantal, zal dat extra volume overgenomen worden door een collega-postbode, daar de bedeling in beginsel op dit gemiddelde aantal is georganiseerd.

Als dat structureel wordt en er iedere keer opnieuw te veel pakjes zijn, zal een back-upronde met extra collega's worden georganiseerd.

Wat de pakjes uit China betreft, zijn er verschillende stromen te onderscheiden, bijvoorbeeld die met track and trace, en die zonder track and trace. De Chinese pakjes blijven, gelet op het proces van aanlevering en de internationale afspraken die daarover bestaan, gescheiden van de binnenlandse pakjes wat het volume betreft. De volumes van de Chinese pakjes maken echter wel degelijk deel uit van het potentieel dat in de bedeling door postbodes wordt gebracht.

Om op uw laatste vraag te antwoorden, bpost verwerkte in april 2021 – de jongste cijfers die wij hebben – gemiddeld 405.000 pakjes per dag in zijn distributienetwerk.

14.03 Nathalie Dewulf (VB): Dank u voor uw antwoord, mevrouw de minister.

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

15 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De oneerlijke concurrentie waarmee bpost wordt geconfronteerd" (55017644C)

15 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques)

14.02 Petra De Sutter, ministre: Lorsque le volume de colis à livrer dépasse le nombre moyen pour un facteur, le volume supplémentaire est pris en charge par un collègue. En cas d'excès de colis structurel, une tournée de renfort est organisée avec des collègues supplémentaires.

Les colis chinois sont séparés des colis nationaux, mais les volumes sont inclus dans le calcul de la distribution potentielle par facteur.

En avril 2021, bpost a traité en moyenne 405 000 colis par jour dans son réseau de distribution.

sur "La concurrence déloyale à laquelle est confrontée bpost" (55017644C)

15.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, dezelfde vraag wordt vandaag ook gesteld aan minister Dermagne.

Zowel PostNL als GLS worden door de correctionele rechtbank vervolgd voor de sociale fraude die ze op structurele wijze zouden plegen. Er is sprake van lange werkdagen en van het niet-respecteren van de covidmaatregelen. De werknemers worden onderbetaald of werken in schijnzelfstandigheid. Bij elke controle aan de depots van PostNL en GLS worden talloze inbreuken vastgesteld. Dat lijkt te wijzen op structurele fraude. Bovendien werd PostNL in Nederland al veroordeeld voor schijnzelfstandigheid.

Dat alles leidt waarschijnlijk tot marktverstorende en oneerlijke concurrentie en onderfinanciering van onze sociale zekerheid, die nu meer dan ooit onder druk staat. Het is ook een ethische kwestie. Willen we een *poor working class* in onze maatschappij? Er is eigenlijk geen reden waarom PostNL en GLS niet met vaste werknemers zouden werken, zoals bpost dat doet. Het arbeidsauditoraat heeft bpost als mogelijk benadeelde partij uitgenodigd voor verhoor.

Mevrouw de minister, wat vindt u van deze feiten? Bent u verbaasd dat bedrijven als PostNL en GLS betrokken zijn bij fraudezaken? Het arbeidsauditoraat nodigt bpost uit voor een gesprek als mogelijk benadeelde partij. Heeft dat gesprek ondertussen reeds plaatsgevonden? Wat was de conclusie van die dialoog? Hoe groot zou de schade voor bpost kunnen zijn door deze frauduleuze praktijken van de concurrentie? Zal die schade überhaupt kunnen worden begroot? Zullen er vanuit bpost juridische stappen worden gezet vanwege concurrentievervalsing ten overstaan van PostNL en GLS?

15.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, u zal begrijpen dat ik geen uitspraken kan doen over deze specifieke rechtszaak, noch over de betrokken bedrijven. Bpost laat me weten nog niet gehoord te zijn in deze zaak en nog geen toegang te hebben gehad tot het strafdossier. Na kennis te hebben genomen van het dossier, zal de onderneming in voorkomend geval nagaan welke maatregelen zij eventueel moet nemen om haar belangen te verdedigen.

Meer algemeen kan ik wel zeggen dat de harde concurrentie op de pakjesmarkt er helaas voor zorgt dat de sociale normen onder druk komen te staan. Dat is een reëel probleem dat aangepakt moet worden want we moeten vermijden dat er een *race to the bottom* ontstaat die leidt tot zogenaamde arme werkenden, vaak laaggeschoolde arbeiders trouwens. In het regeerakkoord staat dat er maatregelen zullen worden genomen om een gelijk speelveld te creëren tussen binnen- en buitenlandse ondernemingen, met gelijke controles en handhaving van de Belgische wetgeving. Hierbij wordt specifiek verwezen naar de sector van de e-commerce.

Bpost biedt duurzame contracten aan en mag daardoor niet het slachtoffer worden van oneerlijke concurrentie. De problematiek van een gelijk sociaal speelveld voor pakjesleveringen ligt slechts

15.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): PostNL et GLS sont poursuivis pour fraude sociale structurelle. Les journées de travail prestées sont trop longues et les mesures sanitaires ne sont pas respectées. Les salaires sont bas et l'on recourrait à de faux indépendants. Ces pratiques faussent le marché et la concurrence. De plus, elles portent préjudice à bpost.

Ces pratiques étonnent-elles la ministre? bpost a-t-elle déjà témoigné sur cette affaire auprès de l'auditorat du travail? Quelle pourrait être l'ampleur du préjudice pour bpost? bpost intentera-t-elle des actions en justice pour distorsion de concurrence?

15.02 Petra De Sutter, ministre: Je ne puis commenter les procédures judiciaires, ni les entreprises concernées. bpost n'a pas encore été entendu et n'a pas accès au dossier pénal. L'entreprise ne manquera pas de vérifier si elle doit entreprendre des démarches pour défendre ses intérêts. La concurrence rude sur le marché des colis exerce une pression sur les normes sociales et nous devons nous attaquer à ce problème. L'accord du gouvernement précise que les entreprises nationales et étrangères doivent être contrôlées de la même manière quant au respect de la législation belge pour garantir des conditions de concurrence équitables. bpost propose des contrats durables et ne doit pas être victime d'une concurrence déloyale.

gedeeltelijk binnen mijn bevoegdheden. Er vindt overleg plaats met de andere bevoegde collega's. Binnen mijn bevoegdheden onderzoek ik ook of een aanpassing van de postwet hierbij zou kunnen helpen. Het BIPT onderzoekt dat momenteel. Het overleg met mijn collega's gaat door.

15.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, wij zullen die vraag daarom ook aan minister Dermagne stellen. Het is goed dat de mensen bij bpost een vast contract hebben, maar ik maak mij heel wat zorgen. U zei zelf dat de concurrentie bikkelhard is. Ik ben deze morgen naar Lot geweest waar de postmensen sedert gisteren actie voeren. Ik heb naar hen geluisterd en wist niet wat ik hoorde.

De arbeidsomstandigheden van de postmensen daar komen neer op een gemiddelde arbeidsduur van tien tot twaalf uur per dag. Het gaat hier wel degelijk over het gemiddelde. Een man vertelde mij dat hij om vijf uur 's morgens begint en pas om vijf uur 's avonds gedaan heeft. Hij zit systematisch met heel veel overuren. Een werknemer met 29 jaar anciënniteit vertelde mij dat hij een huis zou kunnen kopen met alle gratis overuren die hij heeft gepresteerd.

We moeten ervoor opletten dat bpost niet dezelfde weg opgaat, mevrouw de minister. Die mensen zeggen mij dat het bijna slavernij is. Slavernij is immers mensen laten werken, zonder dat ze te betalen. Ze krijgen weliswaar geen slaag, maar worden niet betaald voor het werk dat ze verrichten. U had het daarstraks over de pakjes. Die mensen moeten soms tot 100 pakjes per dag uitreiken. Het is een zeer moeilijke situatie. Men zit natuurlijk in een vicieuze cirkel, want men vindt geen mensen meer. Die willen immers niet starten als hun overuren niet worden betaald.

Ook bij bpost, mevrouw de minister, roept men om een oplossing voor de arbeidsomstandigheden die zij nu moeten ondergaan. Ik vrees dat de acties niet enkel tot Lot zullen beperkt blijven. Ik hoorde van een collega, secretaris van de vakbond, dat de situatie ook op andere plaatsen heel erg is. Laten we niet afglijden naar situaties zoals bij PostNL en GLS.

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

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55017921, 55017923 en 55017924 van de heer De Spiegeleer zijn in schriftelijke vragen omgezet.

16 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking tussen bpost en de NMBS" (55018505C)

16 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La collaboration entre bpost et la SNCB" (55018505C)

16.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, zoals bekend zal de NMBS eind dit jaar in 44 stations de loketten sluiten.

Bent u op de hoogte van gesprekken tussen bpost en de NMBS? Zo ja, hebt u daarover meer informatie? In hoeveel en in welke gemeenten zou bpost met de NMBS samenwerken?

Welke mogelijke activiteiten plant bpost in de betrokken NMBS-

yale. Dans le cadre de mes compétences, j'examinerai si une adaptation de la loi postale est nécessaire.

15.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): La concurrence dans le secteur des colis est rude et entraîne souvent des conditions de travail inacceptables pour le personnel. On ne peut surtout pas dérapier vers des situations comme celles de PostNL et de GLS.

16.01 Nathalie Dewulf (VB): À la fin de cette année, la SNCB va fermer 44 guichets dans les gares. Dans quelles communes bpost coopérera-t-elle avec la SNCB? Quelles activités bpost prévoit-elle de mener dans ces gares? Des services de livraison de colis y

stations? Zal het de bedoeling zijn dat er pakjesdiensten in de stations zullen worden georganiseerd? Zal hiervoor bijkomend personeel moeten worden aangeworven? Betekent dit voor het personeel van bpost weekendwerk of werk op zon- en feestdagen?

seront-ils organisés, par exemple? Du personnel supplémentaire sera-t-il recruté à cet effet? Cela implique-t-il que le personnel de bpost devrait dorénavant travailler pendant les week-ends et les jours fériés?

16.02 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Dewulf, bpost werd inderdaad door de NMBS gecontacteerd om een eventuele samenwerking te onderzoeken. Bpost liet mij weten dat men deze vraag met een open geest heeft benaderd. Men is alle mogelijkheden nagegaan die tot een positieve oplossing zouden kunnen leiden.

Men heeft twee pistes geanalyseerd. Ten eerste, een mogelijke samenwerking voor de installatie van postkantoren in bepaalde stations. Ten tweede, de mogelijkheid om vervoersbewijzen te verkopen in bestaande postkantoren.

Voor de eerste piste – de installatie van postkantoren in stations – werden zeven stations in Vlaanderen en Wallonië onderzocht. Die onderzoeken zijn door de operationele teams van bpost uitgevoerd op basis van drie objectieve parameters: de haalbaarheid, het commerciële aspect en de financiële gegevens. Bpost informeert mij dat de analyse voor elk van deze stations helaas negatief is uitgevallen voor een of meer van deze fundamentele parameters. De eerste piste is daarmee van de tafel gehaald.

Voor de tweede piste – het verkopen van tickets van de NMBS in postkantoren – geeft bpost op basis van de informatie waarover men nu beschikt aan dat de 650 postkantoren volledig bereid zijn om treinkaartjes of abonnementen te verkopen. De financiële regeling voor een dergelijke samenwerking zal echter nog door beide bedrijven moeten worden uitgewerkt, indien ook de NMBS deze piste wenst te realiseren. Bpost staat daar dus voor open.

16.02 **Petra De Sutter**, ministre: La SNCB a pris contact avec bpost pour explorer la possibilité d'un partenariat. Deux pistes de réflexion ont été analysées avec un esprit ouvert. Sept gares en Flandre et en Wallonie ont été analysées en vue de la mise en place éventuelle d'un bureau de poste, et ce, sur la base de trois paramètres objectifs: la faisabilité, l'aspect commercial et les données financières. Pour chacune de ces gares, l'analyse était malheureusement négative pour un ou plusieurs paramètres. La première piste de réflexion a, dès lors, été écartée.

Pour la vente de billets de la SNCB dans les bureaux de poste, bpost indique que les 650 bureaux de poste sont disposés à vendre des billets de train ou des abonnements. Le règlement financier doit encore être mis au point par les deux sociétés, pour autant que la SNCB accepte également cette proposition.

16.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord.

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

17 **Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les objectifs climatiques et le contrat de gestion de bpost" (55018559C)**

17 **Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De klimaatdoelstellingen en het beheerscontract van bpost" (55018559C)**

17.01 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, madame la ministre, l'accord de gouvernement prévoit une réduction de 55 % des gaz à effet de serre pour 2030 et une neutralité climatique pour 2050. Le volet climat du plan Connect ne répond aujourd'hui pas à ces ambitions. Le plan Connect précède, bien sûr, l'accord de gouvernement. L'audition du CEO de bpost en commission n'a pas permis d'approfondir le sujet pour examiner si les ambitions et les actions concrètes qui pourraient en découler permettraient à bpost de respecter ces ambitions environnementales fortes du gouvernement

17.01 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Het klimaatluik van het plan Connect 2026 voldoet niet aan de verbintenissen die vervat zijn in het regeerakkoord: 55 % minder broeikasgasuitstoot tegen 2030 en klimaatneutraliteit tegen 2050. Tijdens de hoorzitting met de CEO van bpost schoof die

fédéral.

Madame la ministre, alors que le contrat de gestion de bpost va bientôt être présenté au Parlement, mes questions sont les suivantes: de quelle manière ces objectifs climatiques concrets peuvent-ils être et seront-ils formalisés avec bpost? Quelles actions seront-elles mises en œuvre en fonction de ces objectifs et selon quel calendrier? Je vous remercie pour vos réponses.

17.02 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, monsieur Parent, je vous remercie pour ces questions que j'estime très importantes, comme vous vous en doutez. bpost établira et signera une nouvelle et ambitieuse charte de responsabilité sociétale avec l'État le même jour que la signature du septième contrat de gestion. Dans les négociations autour du septième contrat de gestion, que je viendrai présenter prochainement en commission, nous voulons prévoir une clause sur ce point. Cette charte abordera notamment les défis climatiques. Bref, il y aura une charte assez élaborée, avec beaucoup d'éléments, et une référence à ladite charte dans le contrat de gestion.

Les discussions au sujet de la charte sont encore en cours. Je peux, d'ores et déjà, vous indiquer que mon ambition est que, grâce à cette charte, bpost puisse en effet jouer un rôle de pionnier au niveau de la durabilité économique, sociale et environnementale pour les autres entreprises publiques, les instances publiques et les entreprises du secteur.

Je suis donc convaincue que nous partageons la même ambition en ce qui concerne l'écologisation de nos entreprises publiques. Je serai heureuse de vous informer prochainement au sujet des négociations de la charte en question, qui sont actuellement en cours, et à laquelle on reviendra, si j'ai bien compris, la semaine prochaine.

Le **président**: Madame la ministre, je vous confirme que nous avons bien rendez-vous mardi prochain pour parler du septième contrat de gestion de bpost. J'indiquais tout à l'heure que c'était un échange très important.

17.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie pour ces premières indications. Vous avez entendu qu'il y avait un intérêt partagé de ma part et du Parlement pour ces ambitions climatiques de bpost. C'est vraiment un signal important que ces deux documents. Le contrat de gestion, c'est bien. C'est une feuille de route très importante, si pas la plus importante, qui lie bpost et l'État pour les années à venir. Il importe que les deux documents soient signés et conclus au même moment. C'est vraiment le signal que bpost doit être exemplaire sur le plan de ses objectifs de société mais également environnementaux et que les deux font partie d'un tout. Il est intéressant que le contrat de gestion fasse référence à cette charte et que les deux documents soient liés.

Nous serons attentifs à la charte qui, plus qu'un tableau de bord, définira, comme vous l'avez dit, des actions parce qu'on a besoin d'engagements mais aussi d'actions concrètes et on sait bien que bpost a un rôle fondamental de par ce qu'elle représente et de par ses activités notamment sur le plan de la logistique.

L'incident est clos.

geen concrete engagementen naar voren. Hoe zal bpost de klimaatdoelen formaliseren, via welke maatregelen en met welk tijdspad?

17.02 Minister **Petra De Sutter**: bpost zal een ambitieus charter voor maatschappelijke verantwoordelijkheid afsluiten met de Staat bij de ondertekening van zijn zevende beheerscontract, dat daarover een clausule moet bevatten. In dat charter zullen de klimaatuitdagingen aan bod komen. De besprekingen over het charter zijn momenteel aan de gang. Ik wil dat bpost een pionier wordt op het vlak van duurzaamheid.

Wij delen dezelfde ambitie voor een vergroening van de overheidsbedrijven en ik zal u op de hoogte houden van de aan de gang zijnde onderhandelingen over het charter.

17.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): U hebt kunnen vaststellen dat het Parlement en ook ikzelf oog hebben voor de klimaatdoelstellingen van bpost. Het is belangrijk dat het beheerscontract en het charter gelijktijdig worden ondertekend. Dat is het signaal dat bpost een voorbeeldfunctie vervult wat de maatschappelijke en milieudoelstellingen betreft.

Wij zullen alert zijn op het charter, waarin de concrete acties van bpost op dat vlak zullen zijn vastgelegd.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 55018683C de Mme Verhaert est transformée en question écrite, et je signale déjà qu'il en est de même de la question n° 55018710C de M. Freilich qui figure au dernier point de notre agenda.

18 Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La livraison de bpost en vélo-cargo" (55018693C)

18 Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bpost-leveringen met de vrachtfiets" (55018693C)

18.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je peux faire un lien direct avec ma réplique précédente où j'évoquais l'action concrète. En voilà une, et en tout cas une piste intéressante, puisqu'il s'agit effectivement de livraisons à vélo qui, au-delà de bpost, sont des choix de mode de transport qui fleurissent dans tout le pays. La livraison *last mile* est évidemment un enjeu très important. Le groupe Ecolo-Groen se réjouit que cela puisse voir le jour et se multiplier, mais bpost a pris le train en marche également.

Je voulais revenir sur un événement d'actualité: bpost livre depuis peu des produits surgelés à des établissements horeca dans la ville de Gand, à l'aide de vélos-cargos. Avec ce nouveau service, bpost se rapproche du concept d'établissement d'écozones dans les centres-villes, à l'instar de Malines, dont le projet a vu le jour il y a plusieurs mois.

Madame la ministre, qui se trouve à l'origine de ce projet de zones de livraison à vélo? Quelles sont les modalités d'organisation? Avez-vous établi ce projet en collaboration avec les acteurs locaux et, si oui, quels sont-ils? bpost a-t-il proposé d'élargir ce type de services à d'autres endroits en Belgique? Enfin, d'autres projets d'écozones sont-ils en cours? Si oui, lesquels et selon quel calendrier?

18.02 Petra De Sutter, ministre: Monsieur Parent, comme vous l'avez mentionné, bpost a lancé, au milieu de l'année passée, à Malines, un projet pilote de son concept de livraison urbaine, durable, appelé "écozone". Ce concept regroupe différents aspects visant à réduire l'impact et les nuisances des activités de logistique en milieu urbain. Il vise à induire un changement de comportement durable de tous les acteurs (villes, entreprises, citoyens et bpost). Il combine également différentes actions: premièrement, stimuler la livraison en points de retrait et regrouper les livraisons pour diminuer le trafic en ville; deuxièmement, introduire des moyens de transport innovants et sans émission de CO₂, comme des remorques cargo pour vélos et des véhicules électriques, pour faire face aux enjeux climatiques et améliorer la qualité de l'air; troisièmement, impliquer le tissu socioéconomique local afin de promouvoir l'économie locale et circulaire.

Le projet test à Gand auquel vous avez fait référence a vu le jour à l'initiative de l'entreprise Sligro et de bpost. bpost assure la livraison du dernier kilomètre à destination des clients de Sligro qui sont essentiellement des professionnels de l'horeca. Ces livraisons sans émission sont réalisées à l'aide de vélos-cargo équipés d'une technologie innovante et durable de réfrigération puisqu'il s'agit de

18.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Dat er steeds meer leveringen met de fiets verzorgd worden in ons land, onder meer voor de zogenaamde *last mile*, is een goede zaak. Zo levert bpost diepvriesproducten aan de horeca in Gent met vrachtfietsen. Op die manier wordt er ook in Gent een ecozone voor emissievrije pakjesleveringen gecreëerd, naar het voorbeeld van de Ecozone Mechelen van bpost. Wie is de geestelijke vader van dit project, en wat zijn de concrete modaliteiten ervan? Stoelt het op samenwerking met lokale actoren? Zo ja, welke actoren zijn dat? Zal bpost deze dienst uitbreiden naar andere steden in België? Welke andere ecozones zouden er in de pijlpijn zitten, en volgens welk tijdpad zouden deze handen en voeten krijgen?

18.02 Minister Petra De Sutter: Vorig jaar lanceerde bpost de Ecozone Mechelen, een project voor emissievrije pakjesleveringen om de impact en de hinder van de logistiek in de binnenstad te verminderen.

Bedoeling is om een duurzame gedragswijziging in de hand te werken, door leveringen in afhaalpunten om minder verkeer te genereren in de stad; door het gebruik van innovatieve en koolstofvrije vervoermiddelen, wat goed is voor het klimaat en de luchtkwaliteit; en door aandacht voor de circulaire economie, waarbij ook het sociaal-economische weefsel van de stad betrokken wordt.

l'horeca.

À ce stade, il n'y a pas encore de planning définitif pour l'implémentation de nouvelles écozones. Toutefois, des contacts ont été pris avec de nombreuses villes, dont Gand. Ce test est réalisé en pleine collaboration avec le siège gantois de l'entreprise Sligro. Différentes entreprises locales de l'horeca gantoises sont également impliquées et testent ce nouveau mode de livraison.

Les projets d'écozones et singulièrement la livraison de produits frais et surgelés sont, à ce stade, des projets pilotes (ou tests) sur la base desquels bpost affine sa stratégie de livraisons durables appelée à s'étendre dans le futur. À partir de leur évaluation, bpost établira un calendrier de déploiement dans d'autres villes du pays, avec l'ambition de multiplier ces tests cette année encore, ce que je soutiens pleinement.

Il est à noter que, dans le cadre du septième contrat de gestion dont les discussions sont en cours et duquel nous parlerons la semaine prochaine dans cette commission, j'ai obtenu de bpost l'engagement de signer une charte - que j'ai aussi mentionnée - de responsabilité sociétale ambitieuse avec l'État belge en même temps que le contrat de gestion. La distribution neutre en carbone dans les principales villes du pays sera un des éléments clés de cette charte. Nous y reviendrons sûrement.

Sligro-ISPC en bpost stonden aan de wieg van het project in Gent: bpost beleeft de klanten van Sligro-ISPC, horeca-uitbaters, vanuit een hub van het bedrijf, en neemt zo het vervoer over de laatste kilometer op zich. De voedingsproducten worden geleverd met speciale cargofietsen die uitgerust zijn met een innovatieve koeltechnologie.

Er zitten vooralsnog geen nieuwe ecozones in de pijplijn, maar er werden contacten aangeknoopt met meerdere steden.

Dankzij de ecozones verfijnt bpost zijn strategie voor duurzaamheid. Er zal ook een tijdpad uitgestippeld worden voor de uitrol in andere steden. Dat plan steun ik ten volle. In het kader van de onderhandelingen over het zevende beheerscontract verbindt bpost zich ertoe een charter voor maatschappelijke verantwoordelijkheid te ondertekenen. Koolstofvrije leveringen zullen een centraal onderdeel van dat charter vormen.

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

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

Le développement des questions et interpellations se termine à 16 h 00.
De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 16.00 uur.