

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?

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

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 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, mondkapjes. Bpost heeft daarnaast ook een specifiek coronacontactcenter 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 onderzoeksinstituut 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.

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 uitgeprobeerd. 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 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.

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.

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.

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 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.

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 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.

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?

05.02 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.

05.03 **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?

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?

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.

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.

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.

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 verzendingstermijnen 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.

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 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.

*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 Nathalie 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 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 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): Mijnheer de voorzitter, aangezien u hebt gevraagd in de mate van het mogelijke te verwijzen naar de schriftelijk ingediende vragen en mevrouw de minister nog slechts anderhalf uur kan blijven, verwijs ik naar mijn ingediende vraag.

Geachte mevrouw de Minister,

Bij de meest recente benoemingscarroussel 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 materiaalponsor 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?

08.02 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, medeoprichter 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 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 uitspraken 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 uitspraken 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.

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 uitslatingen 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 uitslatingen 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 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 bekleedt, 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):** Mevrouw de minister, ik verwijs naar de ingediende vraag.

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 tijdsstempel 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?

09.02 **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 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 gedeponereerd, 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 gedeponereerd. 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 gedeponereerd 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 gedeponereerd 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.

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

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 parlementslid 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.

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.

*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 Degroof 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?

10.02 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.

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 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 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 sociaux

A 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 ?

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 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.

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.

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.

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 belsignaal van de postbode te zullen missen. Waar zijn wij mee bezig?

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 bevraagd.

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.

*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?

14.02 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) 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 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-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?

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.

16.03 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 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.
Het incident is gesloten.*

Le **président**: La question n° 55018683C de Mme Marianne Verhaert est transformée en question écrite, et je signale déjà qu'il en est de même de la question n° 55018710C de M. Michael 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 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.

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

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Chers collègues, il me semble que les questions inscrites à l'ordre du jour ont été épuisées. Madame la ministre, je vous remercie pour le temps que vous nous avez consacré et on se retrouve mardi prochain pour un débat important.

Le développement des questions et interpellations se termine à 16 h 00.

De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 16.00 uur.