

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

du

van

MARDI 26 OCTOBRE 2021

DINSDAG 26 OKTOBER 2021

Matin

Voormiddag

La séance est ouverte à 10 h 18 et présidée par M. Jean-Marc Delizée.

De vergadering wordt geopend om 10.18 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 Actualiteitsdebat over de kernactiviteiten van bpost en toegevoegde vragen van

- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vertragingen in de levering van pakjes" (55021469C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijsverhoging voor postzegels" (55021751C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De fusie van de activiteiten van pakjes en brieven" (55022115C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De densiteitstoeslag" (55022128C)
- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stopzetting van het Amazon-contract met bpost" (55022199C)
- Eva Platteau aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De evolutie van de brievenmarkt" (55022214C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De pakjesbezorgingsstrategie van bpost en de beslissing van Amazon" (55022251C)
- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De densiteitstaks van bpost" (55022265C)
- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stijging van de prijs van postzegels" (55022299C)

01 Débat d'actualité sur les activités de base de bpost et questions jointes de

- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les retards dans la livraison de colis" (55021469C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'augmentation du prix des timbres-poste" (55021751C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La fusion des activités liées aux colis et au courrier" (55022115C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le supplément densité" (55022128C)
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La perte du contrat Amazon par bpost" (55022199C)
- Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'évolution du marché du courrier" (55022214C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La stratégie en matière de colis de bpost et la décision d'Amazon" (55022251C)
- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La taxe densité de bpost" (55022265C)

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'augmentation du prix des timbres-poste" (55022299C)

01.01 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, voor mijn beide vragen in dit actualiteitsdebat verwijs ik graag naar mijn schriftelijk ingediende voorbereiding.

Heel wat pakjes die van buiten de EU naar ons land worden verstuurd, kampen met wekenlange vertragingen. Dat schrijft De Tijd. Die vertragingen liggen aan de nieuwe btw-regels voor e-commerce, waardoor sinds 1 juli btw moet betaald worden op pakjes van minder dan 22 euro uit webshops buiten de EU. Bij bpost is de werklust tegenover juni vertienvoudigd, zegt woordvoester Veerle Van Mierlo. Bpost hoopt dat steeds meer webshops zich laten registreren bij het Europese IOSS-eenloketsysteem en dat de klanten alerter zullen zijn bij de aankoop.

1) Wat is de huidige wachttijd van pakketjes?

2) Welke informatiecampagnes werden opgestart om de consument hierover te informeren? Waren deze informatiecampagnes succesvol? Welke verdere maatregelen zijn volgens u nodig?

3) Hoeveel webshops lieten zich sinds 1 juli bijkomend registreren bij het Europese IOSS-eenloketsysteem? Zien we hier een positieve evolutie?

4) Hoe wordt bij bpost de extra werkdruk opgevangen?

Bpost heft een taks op pakjes die te weinig wegen in verhouding met hun grootte. De taks is er om te vermijden dat webshops spullen zouden opsturen in te grote verpakkingen en dus lucht zouden verzenden. Op het eerste zicht een nobel doel, maar de Vlaming zoekt en vindt altijd een manier om de regeltjes te omzeilen. Een speelgoedwinkel stopt, omdat speelgoed zo weinig weegt, geschilderde stenen bij de pakketjes om een boete te vermijden. Zo wordt er bijvoorbeeld bij een knuffel 1 kilogram aan stenen bijgevoegd. Ook bij een schooltas moeten worden heel wat stenen toegevoegd aangezien de verpakking redelijk groot is.

Hoewel de zaakvoester de pakjes zo klein mogelijk probeert te houden voor verzending, moet ze te vaak een boete van 25 cent betalen indien ze de pakjes niet verzwaart.

Het oorspronkelijke doel van de densiteitstaks, het vermijden om lucht te vervoeren, schiet zijn doel voorbij en komt – letterlijk – op de rug van de postbodes die de te zware pakjes zonder enig doel moet leveren. Bent u ook van oordeel dat de extra heffing zijn doel voorbij schiet?

Hoe plant u de absurditeit uit deze regel te halen? Zal de densiteit op een andere manier berekend kunnen worden?

Le **président**: C'est aussi une possibilité pour chaque député de se référer au texte écrit de sa question orale. Cela fait gagner du temps.

01.02 **Nathalie Dewulf** (VB): Mevrouw de minister, vanaf 1 januari 2022 stijgt de prijs van de postzegels opnieuw. Dat verontrust mij, des te meer gelet op de daling van het briefpostvolume. Zullen consumenten niet nog minder gebruikmaken van briefpost door de stijging van de prijs van de postzegels?

Mevrouw de minister, vindt u de prijsstijging aanvaardbaar, rekening houdend met het feit dat de concessie aan bpost ruim boven het geoorloofde bedrag zit en daarmee de stijgende kostprijs van de brievenpost kan worden gecompenseerd? Zult u actie ondernemen om de prijsverhoging tegen te gaan?

Er zou één structuur komen voor de activiteiten van pakjes en brieven. Bent u op de hoogte van die fusie? Een deel van het personeel van Post en Retail zal overgeheveld worden naar Pakketten en Logistiek. Zal iedereen zijn werk mogen behouden of zullen er medewerkers ontslagen worden? Wie zal de entiteit leiden? Waarom heeft Amazon geen vertrouwen meer in bpost?

Mevrouw de minister, u streeft naar ecologische, sociale en economische duurzaamheid. Bpost rekent een zogenaamde densiteitstoeslag aan, die berekend wordt op de verpakkingsdichtheid. Een pakket van een bepaald formaat wordt daarbij verondersteld een bepaald minimumgewicht te hebben. Heeft het pakket dat

niet, dan komt er een extra toeslag. De bedrijven of klanten betalen dus een densiteitstoeslag, als de ruimte niet in verhouding is met het gewicht van de inhoud. In de praktijk houdt dat in dat de verzending van grote objecten die weinig wegen, dus extra veel kost. Bijvoorbeeld, een speelgoedwinkel die vier knuffeldieren verzendt naar kopers, zou dus voor elk pakket extra moeten betalen. Slimme ondernemers hebben daar nu wat op gevonden. Ze verzwaren hun pakketten door er stenen aan toe te voegen om zo aan voldoende gewicht te geraken. Het hoeft geen betoog dat de taks op die manier het doel volledig voorbijschiet en zelfs contraproductief is. Zwaardere pakketten betekenen meer CO2-uitstoot per transport.

Bent u het met mij eens dat de densiteitstoeslag op die manier zijn doel voorbijschiet? Hoeveel brengt de toeslag jaarlijks op voor bpost? Om hoeveel pakketten gaat het? Zijn er plannen om de toeslag af te schaffen, zoals eerder in Nederland gebeurd is?

Als de pakjes te groot zijn, moeten ze volgens bpost zwaarder gemaakt worden. Bent u daarvan op de hoogte? Zo ja, gaat u daarmee akkoord?

01.03 Jean-Marc Delizée (PS): *Madame la ministre, la presse s'est récemment faite l'écho du choix du géant Amazon de ne plus faire appel exclusivement aux services de bpost pour la livraison de ses colis. Si Amazon est encore libre de décider de ses partenaires commerciaux, il n'en reste pas moins que ce choix suscite des inquiétudes à plusieurs.*

On ne peut s'empêcher de lier ce dossier à l'absence de level playing field puisque certains opérateurs n'hésiteraient pas à recourir à des travailleurs qui n'auraient d'indépendant que le titre. D'autre part, on pressent que ces opérateurs alternatifs auraient tout intérêt à réaliser un écrémage du marché en s'arrogeant les contrats des zones densément peuplées. La livraison des colis n'étant pas un service universel qui protège l'opérateur historique, soit bpost accuserait une perte de revenue, soit les citoyens des zones rurales verraient le prix de leurs livraisons augmenter.

Dès lors, Madame la Ministre, permettez-moi de vous poser les questions suivantes:

- Comment expliquez cette perte de contrat pour Bpost?
- Ne faudrait-il pas envisager des mesures afin d'éviter un écrémage du marché par certaines acteurs qui se ferait au détriment des citoyens des zones rurales?
- Où en êtes-vous dans la création d'un cadre social plus contraignant pour les opérateurs actifs dans la livraison des paquets? Quels moyens sont actuellement mis pour mieux contrôler le secteur?

01.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *Madame la ministre, selon la presse, Bpost a pris la décision de fusionner ses activités colis et courrier compte tenu du contexte et des perspectives de ces deux secteurs d'activités. Des investissements ont par ailleurs été annoncés sur le sol belge en matière d'activités colis. Au même moment, Amazon, qui représente jusqu'à 30 % des colis délivrés, vient de décider de confier une partie de ceux-ci à des sous-traitants locaux pour le volet last-mile. On sait à quel point cet enjeu est soumis à une concurrence et une pression forte notamment sur les conditions sociales de travail.*

Mes questions sont les suivantes :

- Confirmez-vous les projets de fusion des activités colis et courrier au sein de Bpost?
- Quelles sont les étapes et le planning de ce projet?
- Pouvez-vous préciser les investissements nouveaux consacrés à l'activité colis?
- Comment Bpost explique et appréhende la décision d'Amazon?
- Quelles sont les perspectives en matière de Level Playing Field pour garantir une concurrence plus juste et une meilleure protection sociale des travailleurs? Les discussions sont-elles engagées avec le ministre du Travail à ce sujet?

01.05 Michael Freilich (N-VA): *Mijnheer de voorzitter, ik verwijs eveneens naar de schriftelijke versie van mijn vraag.*

Bpost kondigde een drietal weken geleden een forse prijsverhoging aan voor de verkoop van postzegels met ingang van 1 januari 2022 eerstkomend. De Non Prior-zegel, die per stuk wordt gekocht, zou bijvoorbeeld

van 1,10 euro naar 1,19 euro stijgen. Voor de Priorzegel gaat de eenheidsprijs van 1,60 euro naar 1,89 euro. Ook voor de postzegels voor verzending naar het buitenland geldt een prijsstijging. Volgens het BIPT zou de prijsstijging gemiddeld 6,37 % bedragen. Bpost zelf spreekt, in iets andere termen, over gemiddeld 4,7 % prijsstijging. Volgens bpost zou deze herziening van de tarieven voor postzegels gedeeltelijk de stijging compenseren van de kosten per uitgereikte brief, die wordt veroorzaakt door de felle daling van de brievenpost (geschat op 31 % minder in de laatste 5 jaar). Deze prijsaanpassing zou bpost in staat stellen om voor elke burger een kwaliteitsvolle universele postdienst te blijven garanderen zonder subsidie door de Belgische Staat.

Het BIPT stelt echter dat bpost door dergelijke forse prijsstijgingen, ondanks sterke volumedalingen, erg hoge marges kan blijven genereren op het kleingebruikerspakket. Het BIPT heeft in het verleden ook al herhaaldelijk opgemerkt dat de huidige "price cap"-formule uit de postwet onvoldoende rekening houdt met de vermindering van de kosten die uit deze volumedalingen volgt. Verder wijst het BIPT erop dat de prijskloof met de buurlanden steeds groter dreigt te worden.

1. Wellicht moet er een inschatting gemaakt zijn van de effecten van deze prijsstijging op de verwachte jaarinkomsten van bpost. Bent u op de hoogte van een dergelijke inschatting en zo ja, hoeveel bedraagt die inschatting precies?

2. Gaat u akkoord met de vaststelling van het BIPT dat het "price cap"-mechanisme uit de Postwet onvoldoende rekening houdt met de daling in exploitatiekosten. Zo ja, bent u bereid om daar een wettelijke aanpassing te voorzien?

3. Verwacht u dat de Belgische staat voor 2022 een vergoeding van bpost zal ontvangen wegens hoge winstmarges op de universele dienstverlening? Is daarover een berekening gemaakt? Zo ja, over welk bedrag zou dat gaan?

4. Er zijn nu al heel wat ondernemingen die hun brieven vanuit het buitenland laten verzenden, omdat zulks goedkoper is dan dat via bpost te doen. Is er ter zake een inschatting van mogelijke omzetsdaling verricht? Vreest u ook niet dat de te forse prijsstijging dit fenomeen van verzending vanuit het buitenland, met alle ecologische gevolgen van dien, zal doen toenemen?

01.06 Jef Van den Bergh (CD&V): Mevrouw de minister, ik heb geen vraag ingediend, dus ik kan niet verwijzen naar mijn schriftelijk ingediende vraag, maar ik wil toch meegeven dat ook ik verbouwereerd was door het nieuws dat winkels bepaalde pakjes moeten verzwaren opdat die binnen een bepaalde prijscategorie zouden vallen voor de verzending. Dit kan toch niet de bedoeling zijn.

Ik begrijp waar die redenering vandaan komt. Er wordt dikwijls letterlijk en figuurlijk lucht verpakt, met luchtzakjes in de verpakkingen, en men wil nu wellicht iets doen om die hoeveelheid lucht zoveel mogelijk te beperken.

Als men dan het neveneffect krijgt dat men pakjes gaat verzwaren, heeft dat echter gevolgen. Dan wordt het volume niet verkleind en dan neemt het gewicht toe. Dat zorgt voor extra kosten en voor extra belasting van de wagens, en ook voor extra CO₂-uitstoot. Dat kan toch niet de bedoeling zijn.

Vandaar, mevrouw de minister, dat ik mij graag aansluit bij de vragen die hierover gesteld worden. Ik kan mij voorstellen dat u ook verbouwereerd was door het nieuws dat bepaalde pakjes met stenen verzwaard worden.

Ik hoor graag de ratio daarachter.

01.07 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, ik heb ook geen vraag ingediend, maar ik wil mij ook mengen in deze discussie.

Eigenlijk loopt deze discussie over de kernactiviteiten van bpost samen met die over de duurzame ontwikkeling van de postsector en de e-commerce. Wij zien dat er door de grote evolutie van de e-commerce een grote druk op de activiteiten van bpost komt.

Thuisleveringen bestaan al lang. Ik heb die al meegemaakt als kind. Toen werden veel dingen thuis bezorgd door ambachtsmannen, bijvoorbeeld de melk en dat soort dingen. Dat heeft altijd bestaan. Het verschil is dat

nu de concurrentie enorm toegenomen is, met als gevolg een toename van schijnzelfstandigheid en van ongelooflijke uitbuitingssituaties. Ik heb het daar al een paar keren over gehad. Het proces dat loopt tegen PostNL en GLS, is daar een goed voorbeeld van.

Ik maak mij zorgen dat, gelet op het regeerakkoord, de concurrentie nog zal toenemen. Er loopt nu onder andere een discussie over de uitbetaling van nachtpremies.

Ik heb onlangs een artikel gelezen van iemand van de vakbond die stelt dat de problemen inzake de werkomstandigheden en de lonen van de pakjesbezorgers niet opgelost zullen worden door de taks die de regering wil invoeren. Het is een gemiste kans om die dingen aan te pakken.

Mijn vragen aan u zijn de volgende.

Ten eerste, moet bpost, als overheidsbedrijf, niet het goede voorbeeld geven en ervoor zorgen dat er goede arbeidsomstandigheden zijn en dat de lonen, die toch laag zijn in verhouding tot die van andere koerierbedrijven, verhoogd worden. Bpost betaalt bijvoorbeeld niet zo goed als bijvoorbeeld DHL, dat een concurrent is.

Bovendien werkt bpost ook al met onderaanneming werkt voor de bezorging.

Mevrouw de minister, hoe ziet u dat? Wilt u de onderaanneming bij bpost bannen?

Kan het een goed idee zijn om de pakjesbezorging, zoals ook de vakbonden voorstellen, te beschouwen als een dienstverlening aan de bevolking? Op die manier kan er een kader gecreëerd worden om de concurrentie binnen die sector tegen te gaan.

De **voorzitter**: Vraagt iemand nog het woord? (Nee)

01.08 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, je commencerais en m'adressant tout d'abord à Mme Vindevoghel.

Mevrouw Vindevoghel, uw vraag sluit eigenlijk aan bij het volgende actualiteitsdebat, maar ik ben wel bereid om er nu al op te antwoorden. Ik begrijp dat u niet aanwezig kunt zijn in het tweede debat.

C'est à vous de décider, monsieur le président.

De **voorzitter**: Mevrouw de minister, het is uw antwoord. Als voorzitter heb ik geen beslissing te nemen omtrent de inhoud van een ministerieel antwoord.

01.09 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Verhaert, u vroeg naar de vertraging van de levering van de pakjes. Meer dan 85% van de zendingen van buiten de EU met bestemming België is IOSS-geregistreerd, dus Import One-Stop Shop. Dat zijn geregistreerde pakjes die eigenlijk geen vertragingen oplopen omdat hier geen btw op moet worden betaald die moet worden geïnd door bpost. Het proces is namelijk in hoge mate geautomatiseerd en verloopt daardoor vrij efficiënt. De zendingen kunnen onmiddellijk aan de douane voorgelegd worden voor inklaring.

Voor postale zendingen ontbreekt er soms nog wel informatie, voornamelijk digitale informatie. Soms is ze ook niet correct. Dan is een manuele interventie nodig en dat kan natuurlijk tijd in beslag nemen. Voor de meeste pakjes, zeker in het IOSS-systeem, is er niet echt een wachttijd. Als de verzender incorrecte of onvoldoende informatie met betrekking tot de zending geeft, kunnen er wel vertragingen opgelopen worden, die heel verschillend van duur kunnen zijn, afhankelijk van het oplossen van de problemen verbonden aan de timing en de kwaliteit van de antwoorden van de klanten. De lijst met IOSS-webshops is niet publiek beschikbaar, ze is alleen raadpleegbaar voor de douane en de btw-administraties. De grote webshops, zoals Amazon, AliExpress, Wish en eBay, zijn geregistreerd in het IOSS-systeem.

Bpost heeft vooraf een uitgebreide informatiecampagne gevoerd via diverse kanalen en die nog steeds loopt. Dit gebeurt via een speciale website, sociale media en flyers in de postkantoren. Alle informatie over de nieuwe EU-regelgeving betreffende de invoerkosten op pakjes van buiten de EU en de aanbeveling om bij een IOSS-geregistreerde website te kopen, zijn te vinden op de website van de FOD Financiën.

Bpost begon al in 2019 met de voorbereiding van de nieuwe regelgeving. Bpost is bijvoorbeeld afgestapt van het innen van de verschuldigde bedragen aan de deur door de postbode. Nu bewaart Bpost de pakketten in het sorteercentrum, vraagt de geadresseerde om vooraf te betalen en stuurt na betaling de zendingen naar de klanten. Daarnaast openen ze geen pakjes meer om de inhoud te inspecteren. Het nieuwe proces is volledig gebaseerd op het werken met elektronische data, ontvangen van de verzender van de post of zelf gecreëerd met behulp van videocodering op basis van foto's van de pakketlabels. In de praktijk zijn er nog wel andere initiatieven die bpost heeft genomen. De betrokken teams zijn ook voldoende uitgebreid om de werkdruk op te vangen.

Op de levering van de pakjes en de vertragingen daarbij zal ik terugkomen in het kader van de tweede vraag. Een aantal leden heeft daarover immers vragen gesteld. Ik zal eerst de vragen over de prijsverhoging van de postzegels beantwoorden, die door mevrouw Dewulf en de heer Freilich zijn gesteld.

Ik heb zelf ook akte genomen van de beslissing om de tarieven van de postzegels vanaf 1 januari 2022 te verhogen. De verhoging valt binnen het juridische kader en is goedgekeurd door de regulator, het BIPT. Volgens bpost is de maatregel noodzakelijk als compensatie voor de stijging van de kosten per uitgereikte brief. U weet dat de brievenpost in vrije val is. De vaste kosten blijven echter bestaan. Daardoor wordt de levering van brieven duurder. Wij zullen natuurlijk steeds meer digitaal communiceren.

De prijsaanpassing die bpost wil doorvoeren, kan op die manier voor elke burger een kwaliteitsvolle, universele postdienst blijven garanderen, zonder dat de Belgische Staat moet bijdragen. Het is immers een alternatief dat de Staat betaalt, waardoor de posttarieven gelijk kunnen blijven.

Wij moeten vaststellen dat de impact van de kostprijs van brieven ten opzichte van het totale aantal verstuurd brieven op huishoudens, kmo's of zelfstandigen de voorbije jaren fel is gedaald en niet vergelijkbaar is met zaken zoals energie- of telecomfacturen.

Tegelijk hechten wij allen belang aan een betaalbare postdienst voor iedereen, in het bijzonder voor personen die niet digitaal mee zijn en nog altijd veel brieven schrijven. Daarom zal ik nagaan of het huidige kader nog steeds actueel is. U weet dat er op dit moment een *price cap* is uitgewerkt in de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten. Ik heb het BIPT de opdracht gegeven het juridische kader te evalueren en een benchmark met het buitenland uit te voeren. Het is immers altijd interessant om eens naar onze buurlanden te kijken. Ter ondersteuning van die evaluatie heb ik het BIPT en bpost gevraagd om op constructieve wijze met elkaar in dialoog te gaan. Ik hoop dat zodoende de vraag over de stijgende tarieven van de postzegels is beantwoord.

Mevrouw Dewulf, ik kom dan bij de vraag over de fusie van activiteiten, pakjes en brieven.

Zoals u weet, biedt bpost nationale en internationale post- en pakketdiensten aan, waaronder de ophaling, het vervoer, de sortering en de verdeling van geadresseerde en niet-geadresseerde post, van drukwerk, kranten en pakjes voor haar klanten.

Amazon blijft een van de grootste klanten van bpost. U weet dat ik aandacht heb voor de sociale situatie in deze sector en de evolutie ervan. De concurrentie in deze sector moet gezond zijn. Er moet een gelijk speelveld zijn, zodat alle spelers in de sector op gelijke voet kunnen concurreren met elkaar. Die evolutie volgen wij aandachtig op, zowel bij nieuwe spelers als bij bestaande spelers. Wij zullen zeker ook niet aarzelen om maatregelen te treffen om aan de voorwaarden voor een dergelijk gelijk speelveld te kunnen voldoen.

Historisch gezien is het natuurlijk zo dat de activiteiten van bpost vooral verbonden zijn aan de postactiviteiten. Wij stellen vast dat het traditionele bedrijfsmodel van een postexploitant op de proef wordt gesteld door veranderingen in de markt en door technologische veranderingen. Ook al brengt ze uitdagingen met zich mee, aan de digitalisering zijn voor bpost ook grote kansen verbonden.

Bpost wil en kan niet alleen afhankelijk zijn van klassieke brievenpost. Ik geef de cijfers nog eens. De voorbije vijf jaar is het volume elk jaar afgenomen, in totaal met 31 %. Bpost wil dus de toekomst op lange termijn veiligstellen op een economisch duurzame manier. Dat betekent dat bpost ook een strategie moet hebben die gericht is op de toekomst. Deze bestaat erin dat bpost zich wil omvormen tot een groep met gediversifieerde activiteiten.

Ten eerste wil het een toonaangevende logistieke dienstverlener zijn voor e-commerce in België, Europa en Noord-Amerika.

Ten tweede gaat het om het verrichten van openbare diensten voor de bevolking in ons land, zoals beschreven in de beheers- en concessiecontracten voor openbare diensten. Het gaat dan over de concessie voor kranten en tijdschriften.

Ten derde wil het de postroute omvormen tot een ecosysteem voor pakket- en postbezorging.

Ten vierde wil het hybride communicatiediensten aanbieden, zowel fysiek als digitaal, en bijdragen tot de modernisering van de Belgische Staat door hulp te bieden aan kwetsbare burgers, namelijk door het aanpakken van de fameuze digitale kloof.

In het kader van de transformatie onderzoekt en treft het management van bpost de beslissingen die nodig zijn om deze strategie te realiseren en houdt bpost vast aan de engagementen ten aanzien van zijn medewerkers.

Met betrekking tot Amazon liet bpost mij weten dat men het contract met Amazon niet verliest. Amazon blijft één van de grootste klanten van bpost en de twee bedrijven blijven samenwerken. Het is echter zo dat Amazon inderdaad wil investeren in de eigen distributie, zoals het dat al doet in een aantal andere landen. Op zich is dit geen alleenstaand geval, het is eerder gangbaar bij Amazon.

Andere e-retailers werken ook vaak met verschillende leveringsbedrijven samen om hun volume en afhankelijkheid te spreiden. Tot daar een aantal elementen van antwoord op deze vraag.

Dan kom ik tot de vragen van mevrouw Verhaert, mevrouw Dewulf en de heer Van den Bergh over het verzwaren van de pakjes en de densiteittoeslag. Dat heeft ook mij en ik denk ons allemaal erg verwonderd. De toeslag in kwestie maakt deel uit van de standaardprijzen en de contractvoorwaarden van bpost. De prijzen van bpost zijn namelijk gebaseerd op het gewicht in de eerste plaats, gevolgd door een toeslag voor het volume. Dat is het systeem dat men hanteert. Ik laat in het midden of we dat moeten herzien.

Men betaalt dus eerst voor het gewicht, waarna een toeslag voor het volume wordt gerekend. Het doel van die toeslag is om ervoor te zorgen dat de webwinkels zo weinig mogelijk volume gebruiken en zo klein mogelijke dozen gebruiken, wat zorgt voor een duurzamer transport. Het afstemmen van de grootte van verpakkingen op de inhoud is een doelstelling van de sector en een stimulans om dozen van de juiste maat te gebruiken. De meeste grote vervoerders gebruiken soortgelijke modellen, waarbij gewicht en volume aan elkaar worden gekoppeld.

Het is eigenlijk echt wel de bedoeling van deze regel om de sector van de e-commerce te verduurzamen. Dit geldt ook alleen maar voor contractuele klanten en niet voor particulieren. Dat is toch een nuance in het verhaal.

Bpost controleert ook niet de inhoud van het pakket. Bpost kan zich alleen maar beperken tot een waarneming aan de buitenkant. Zij kijken naar gewicht en grootte. Bpost weet niet of mensen stenen in het pakket stoppen of niet. Dat kunnen zij niet controleren.

Bpost is zich ervan bewust dat sommige voorwerpen aan specifieke voorzorgsmaatregelen moeten worden onderworpen, bijvoorbeeld pakjes kleiner dan een schoenendoos of zeer grote pakken zoals een bureaustoel. Die vallen namelijk niet onder deze maatregel. Het gaat dus wel om standaardverpakkingen.

Bpost laat weten dat deze regel toch eerder positieve gevolgen heeft, want veel klanten contacteren bpost om te vragen hoe zij hun logistieke aanpak kunnen verbeteren en hoe zij het volume lucht in de pakketten kunnen verminderen. Mensen die tegen de regel botsen omdat hun pakketten te weinig wegen voor een bepaald volume zouden met bpost contact kunnen opnemen om andere oplossingen te bekijken. Dat is wat bpost wil, een positieve gedragsverandering stimuleren.

Ik ben het met u eens dat het feit dat sommige klanten stenen toevoegen haaks staat op de bedoeling van deze maatregel en ons en bpost aan het denken zet over hoe het beste systeem op het gebied van gewicht en volume kan worden ingesteld.

Tot daar het antwoord op deze zeer pertinente vragen.

Monsieur Delizée, comme je l'ai déjà évoqué, bpost ne perd pas le contrat avec Amazon. Les deux entreprises ont l'intention de continuer à collaborer. Amazon investit ses propres ressources dans la distribution, comme elle le fait dans la plupart des pays où elle est présente. Ce n'est pas un cas isolé, c'est même plutôt une pratique courante. D'autres e-commerçants travaillent souvent avec plusieurs livreurs pour répartir leur volume et leur dépendance.

Une mesure visant à obliger les fournisseurs de colis à couvrir l'ensemble du territoire pourrait éventuellement dissuader les petits et nouveaux opérateurs de colis. Nous devons examiner s'il est opportun et juridiquement possible d'imposer une telle mesure. Nous devons également veiller à ce que l'innovation soit suffisante dans le secteur postal.

Pour l'instant, bpost est le prestataire désigné en termes d'obligation du service universel jusqu'au 31 décembre 2023. Cela recouvre la collecte, le tri, le transport, la distribution d'articles postaux d'un poids pouvant aller jusqu'à deux kilos, de paquets postaux à la pièce dont le poids peut atteindre dix kilos, et de paquets émanant des États membres d'un poids pouvant aller jusqu'à vingt kilos. De plus, en tant que prestataire du service universel, bpost est tenue d'appliquer des tarifs uniformes et un service identique sur tout le territoire, mais aussi de couvrir l'intégralité du territoire belge pour l'enlèvement et la livraison des envois relevant du service universel.

Votre question relative au cadre légal plus contraignant pour les livreurs de paquets est très pertinente et importante. Le secteur de la livraison des colis est, en effet, en croissance en raison du développement rapide et continu de l'e-commerce. Cet essor génère des opportunités en matière d'emploi, d'innovation et d'entrepreneuriat. Il présente toutefois un certain nombre de risques, notamment en matière de fraude et de dumping social.

Le secteur de la livraison de colis est aujourd'hui caractérisé par le recours structurel et généralisé de nombreux prestataires de services postaux à la sous-traitance. La distribution des colis, en particulier au niveau dit du *last mile*, est ainsi majoritairement, voire quasi exclusivement prise en charge par une myriade de petites et moyennes entreprises sous-traitantes.

Comme vous le savez certainement, la distribution des colis postaux est un secteur hautement concurrentiel caractérisé par des marges faibles, ce qui a pour effet que la forte concurrence entre prestataires de services postaux sur le marché des colis est axée sur les coûts et les conditions de travail imposées aux sous-traitants. Ainsi, malgré la croissance du secteur et de l'e-commerce et la forte augmentation du nombre de colis, les prestataires de services postaux consentent des tarifs de plus en plus bas à leurs sous-traitants entraînant dans de nombreux cas un véritable dumping social (*a race to the bottom*).

Afin de pouvoir protéger les travailleurs et lutter contre la fraude sociale, il est impératif de réglementer la source des problèmes susmentionnés, c'est-à-dire le recours systématique à la sous-traitance. C'est en effet le recours systématique à la sous-traitance dans le secteur de la livraison de colis qui entraîne une rupture de la cohésion sociale et des fraudes massives.

C'est pourquoi je travaille sur un projet de loi qui vise à encadrer la concurrence au sein de ce secteur pour qu'elle puisse s'exercer de manière loyale et ne soit plus biaisée par un phénomène de pression insoutenable sur les conditions de travail au niveau de la livraison de colis. Ceci garantira un développement pérenne du secteur, dans l'intérêt et non plus au détriment des plus faibles de la collectivité.

Il existe un accord de principe à ce sujet dans le cadre de la préparation du budget. Comme les détails doivent encore être discutés au sein du gouvernement, je ne peux pas donner d'informations sur ma proposition aujourd'hui. Nous commencerons les discussions à ce sujet en novembre. Il est évident que nous y reviendrons avec vous plus tard.

Ik denk dat ik hiermee op alles heb geantwoord.

01.10 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): (...)

Le président: Il se peut que les réponses se recoupent d'un collègue à l'autre. Il est normal qu'on ne les répète pas trois fois. Le temps de la réponse est déjà un peu dépassé.

01.11 **Petra De Sutter**, ministre: Je m'en excuse, monsieur le président.

Le **président**: Il y a aussi un temps de réponse limité pour les ministres.

01.12 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, je réponds dès lors à la question de Mme Vindevoghel.

Mevrouw Vindevoghel, ik heb het daarnet al even gehad over de druk van de e-commerce, ook op bpost, dat zich moet handhaven in een concurrentiële markt, en over de schijnzelfstandigheid die samenhangt met de onderaanneming bij de pakjesleveranciers. U hebt begrepen dat we daaraan zullen werken. Voor mij heeft dat te maken met de sociale duurzaamheid van de sector. Die staat, samen met de ecologische duurzaamheid, op onze agenda.

U had het ook over een extra heffing op snelle leveringen. In dat verband wil ik al een hele week iets rechtzetten. Die heffing behoort op dit moment niet tot mijn plannen. Wat ik wel heb gezegd en wat ik wil herhalen, ook voor de heer Parent, is dat voor mij de meest ecologische levering de meest logische is, en ook de goedkoopste moet zijn. Als mensen 3 dagen op hun pakje kunnen en willen wachten, dat dan op de meest sociaal en ecologisch duurzame manier geleverd wordt, dan kan daar een door de markt bepaalde prijs op worden geplakt. Wie echter om wat voor reden dan ook zijn schoenen per se de volgende dag wil, zal daar meer voor moeten betalen. Ik heb altijd gezegd dat het mij logisch lijkt dat daar een verschil is. Dat is ook het geval in heel veel andere domeinen waar de markt van vraag en aanbod speelt. Wat daarentegen niet logisch is, is dat wij als klanten het gewoon zijn gaan vinden dat de prijs hetzelfde blijft, alsof die extra sociale en ecologische kosten niet betaald hoeven te worden. Ergens moeten de zogenoemde *externaliteiten* mee in rekening worden gebracht. Die hebben immers een effect op de manier waarop werknemers 's nachts pakjes staan in te pakken en met bestelbusjes rondrijden, niet altijd via de juiste route omdat het nu eenmaal dringend is. Er schort iets als dat tegen dezelfde prijs gebeurt als de normale, tragere leveringen.

Als overheid grijpen wij niet in de prijs van de e-commercemarkt. Dat is niet onze opdracht. Wel kan ik een wettelijk kader creëren waarin bepaalde duurzaamheidscriteria worden opgenomen, zowel op sociaal – denk aan de arbeids- en loonvoorwaarden – als op ecologisch vlak. Vervolgens zal de markt zelf wel beslissen of er een prijsverschil moet zijn of niet. Dat is de visie die ik hanteer.

U zei dat bpost een voorbeeld moet zijn. Dat klopt, en al kan alles natuurlijk altijd beter, toch doet bpost dat goed en – vergeleken met andere marktspelers – juist. U zei zelf dat er een kader moet komen voor de *last mile* pakjesbezorging. Daarvan bestaan al voorbeelden, zoals het ecozonesysteem in onder andere Mechelen. Er zijn ook andere methodes denkbaar, waarin met de sector samengewerkt moet worden voor die *last mile*. Waarom zouden de leveranciers de *last mile* niet gemeenschappelijk kunnen organiseren? De overheid kan de kaders aanreiken, maar zij zullen het zelf moeten doen. Dat punt staat bijzonder hoog op onze agenda.

Je suppose, monsieur le président, que le prochain débat livrera plus détails à ce sujet.

Le **président**: Je rappelle à tous ici que les présidents de commission sont sollicités par la présidence de la Chambre, le greffier et les services pour être attentifs aux temps de parole tant des députés que des ministres lors des séances de questions. Pour ce qui concerne les débats d'actualité, je dois dire que le Règlement n'est pas tellement bien adapté. C'est mon point de vue personnel. Quand il y a beaucoup d'intervenants et de questions, il faut aussi que les députés reçoivent les réponses.

Nous en sommes maintenant au stade des répliques.

01.13 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw uitgebreide antwoord.

Ik ben blij te vernemen dat ook u en bpost verrast waren door de berichtgeving van vorige week. Net als u ben ik de mening toegedaan dat het niet de bedoeling kan zijn dat bpost de inhoud van de pakjes controleert, maar ik denk dat een herziening van de heffing hier misschien toch wel aan de orde is. Ik ben blij te vernemen dat daarover wordt nagedacht. We willen de milieudoelstellingen halen, maar dat mag toch niet leiden tot dergelijke absurditeiten die zorgen voor een verhoogde uitstoot door zwaardere pakjes, die ook niet in het voordeel van de postbodes zijn.

Ook wat betreft mijn tweede vraag dank ik u voor uw uitgebreide antwoord.

01.14 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw volledige uitleg.

Nu de postzegels duurder zullen worden, gaat de briefwisseling hopelijk niet nog meer dalen. U zegt dat de postzegels duurder worden zodat een kwalitatieve uitreiking kan worden verzekerd, maar dan zal er wel overal genoeg personeel moeten zijn. Dat is ook een probleem, maar daarop kom ik later terug.

Ik ben blij te vernemen dat bpost zal nadenken over een efficiëntere werking van de densiteitstoeslag. Het is net zoals een brief met een vierkant formaat. Ook als die onder de genormaliseerde afmeting valt, moet men meer postzegels kleven, wat ik net zo goed een absurde maatregel vind.

01.15 Jean-Marc Delizée (PS): Madame la ministre, bien entendu, à ce stade, bpost ne perd pas le contrat Amazon. Mais comme je l'indiquais dans ma question, le choix de ce géant de ne plus faire appel exclusivement aux services de bpost est un choix inquiétant - un choix stratégique qui peut peser sur les choix futurs.

Cela m'amène à m'inquiéter non seulement pour l'opérateur historique, mais aussi pour le service aux citoyens et en particulier dans les régions rurales. Je suis un élu de la ruralité. Le danger, c'est que des opérateurs écrèment le marché dans les zones densément peuplées et "rentables", avec une évolution qui irait vers des services à plusieurs vitesses.

Je ne peux donc que vous inviter à poursuivre la réflexion sur le cadre de la régulation qui pourrait apporter une réponse à cela. C'est une inquiétude pour l'avenir, bien entendu.

L'autre point que vous avez évoqué dans votre réponse, ce sont les conditions de travail des travailleurs chez les sous-traitants. Vous avez parlé de concurrence loyale. C'est ce qu'il faut mettre en place et encourager, et à la limite, prendre les dispositions en ce sens. En effet, la réalité, ce sont des faux indépendants et une concurrence déloyale se met en place de fait.

Il faut donc y travailler et je ne peux que vous encourager à poursuivre dans la voie que vous avez indiquée j'imagine avec votre collègue, le ministre de l'Emploi, M. Dermagne. J'ose croire que tout cela est concerté en vue d'un statut pour ces travailleurs qui assurent la distribution de colis chez ces opérateurs.

Je vous remercie. Recevez mes encouragements et nous attendrons le budget pour en savoir plus sur ce qui se prépare à ce niveau.

01.16 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie d'avoir répondu à toutes ces questions sur des sous-thématiques aussi éloignées les unes des autres. Nous avons évoqué beaucoup de sujets mais mes interrogations portaient essentiellement sur la question des colis et du courrier.

À ce sujet, on entend les inquiétudes légitimes d'un secteur qui est sous pression concurrentielle - vous y êtes revenue - et, dans ce cadre-là aussi, soumis aux décisions du marché et des acteurs de type Amazon. Je note également les inquiétudes relevées par notre collègue Delizée pour le personnel. On avance vers le renforcement de l'activité de bpost dans le secteur des colis, mais nous savons bien aussi qu'il y a des paramètres qui ne sont pas mesurés. Cela peut donc être inquiétant.

Sur le dernier volet, la réponse que vous pouvez apporter par rapport à ces enjeux, c'est la régulation sociale et environnementale. Nous parlerons du volet environnemental dans le point 2. Mais sur le volet social, je me réjouis que vous preniez le dossier à bras-le-corps. Je pense effectivement que nous sommes à un tournant au niveau de ces activités et de l'évolution de bpost à ce sujet.

Je ne peux que vous encourager à travailler à une meilleure réglementation pour garantir une concurrence saine entre les acteurs, pour protéger les travailleurs actifs dans le secteur, mais aussi pour protéger bpost dans le cadre du développement de ses activités.

01.17 Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, ik wil even terugkomen op de prijsstijging van de postzegels. U weet dat ons land heel duur is in vergelijking met de buurlanden. Het zal u misschien verbazen, maar het is vandaag goedkoper om vanuit Duitsland een brief te sturen naar België, ook al is het

daar een buitenlandse zending. In dat mechanisme klopt ergens iets niet.

Ik wil u er ook aan herinneren dat de verdeling van brieven valt onder DAEB, een dienst van algemeen economisch belang. Dat betekent dat wij daarvoor ook betalen. Ik dacht dat het bedrag dat de post krijgt voor de uitvoering van die DAEB ongeveer 100 miljoen euro is. Dat staat los van de krantenconcessie. Wij betalen dus ook voor het verzenden van die brieven.

Misschien klopt het niet, maar op de website van bpost lees ik: "Naast de persconcessie verleent bpost nog enkele andere DAEB's, waaronder de uitreiking van brievenpost die onder het stelsel valt van de portvrijdom." Dat is misschien nog een ander deel.

In elk geval, ik denk dat het belangrijk is, zeker aangezien het gaat om een staatsbedrijf, dat wij ervoor zorgen dat die kosten niet al te hoog worden. Als de *price cap* kan worden herbekeken, zoals u zegt, ondersteunen wij dat zeker.

01.18 Jef Van den Bergh (CD&V): Mevrouw de minister, u zegt dat u die uitwas van die stenen in pakjes niet kunt toestaan en dat moet worden bekeken hoe dit opgelost wordt. Dat engagement stelt mij tevreden.

Het antwoord dat u van bpost kreeg en hier voorlas, overtuigt mij echter minder. U zegt dat de basis van de prijszetting gewicht en volume is. Dan begrijp ik niet dat bij twee pakketten met eenzelfde volume, waarvan het ene zwaarder is dan het andere, het zwaardere goedkoper is dan het lichtere. Er klopt iets niet aan die redenering. Ik wil er toch wel op aandringen om op dat vlak wat helderheid te krijgen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 Actualiteitsdebat over de duurzaamheid van de post en toegevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De meerprijs voor de thuislevering van pakjes" (55022195C)
- Eva Platteau aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vergroening van e-commerce" (55022215C)
- Patrick Prévot aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De maatregelen voor een duurzame pakjesbedeling" (55022220C)
- Jef Van den Bergh aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verduurzaming van de e-commerce" (55022225C)
- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dagelijkse krantbezorging door bpost" (55022236C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vergroening van de e-commerce" (55022247C)

02 Débat d'actualité sur la durabilité de la poste et questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le supplément de prix pour la livraison de colis à domicile" (55022195C)
- Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le verdissement du commerce en ligne" (55022215C)
- Patrick Prévot à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les mesures pour une livraison durable des colis" (55022220C)
- Jef Van den Bergh à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les initiatives pour un commerce en ligne plus durable" (55022225C)
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La distribution quotidienne des journaux par bpost" (55022236C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le verdissement de l'e-commerce" (55022247C)

02.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, ik verwijs naar mijn schriftelijke vraag.

Via de media vernam ik dat pakjes die aan huis worden geleverd duurder zouden moeten worden. De oplossing zou liggen bij een gedeelde automaat waar de koeriersbedrijven de pakjes kunnen leveren. Dit zorgt uiteraard voor enige ophef, daarom mijn volgende vragen:

1. Wat met mensen die minder mobiel zijn en zich niet naar zo'n leverpunt kunnen begeven? Zullen ook zij

meer moeten betalen om de pakjes toch thuis te laten leveren?

2. Over welke meerprijs spreekt u dan?

3. Welke partners zal u aanspreken voor deze automaten?

4. In het artikel was ook te lezen dat klanten bereid zijn om langer te wachten op hun pakjes. Heeft u hierrond een studie die dit kan aantonen?

02.02 Eva Platteau (Ecolo-Groen): Mijn vraag gaat over het vergroenen van de e-commerce. Mevrouw de minister, u hebt al vaak gesproken over de noodzaak van duurzame e-commerce. Ook in het vorige debat kwam die al aan bod. U hebt zich ook al uitgesproken over de wantoestanden bij pakjesbedrijven en verwijst vaak naar sociale duurzaamheid.

Ik had een aantal vragen daarover. Kan u ons een inzicht geven in uw beleid ten aanzien van groene e-commerce dat u eerder al hebt toegelicht? Hoe verlopen de gesprekken met de sector? Ten slotte, welke rol ziet u daarbij weggelegd voor het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie?

De **voorzitter**: De heer Prévot is niet aanwezig.

02.03 Jef Van den Bergh (CD&V): Mevrouw de minister, ik verwijs deels naar de schriftelijk ingediende vraag, maar wil ze illustreren met een voorbeeld uit het leven gegrepen.

Ik bestel bij een Belgische winkelketen drie artikelen: een paar fietshandschoenen, een fietsbel en een set fietslichtjes, drie kwalitatieve producten, zo hoop ik. Die worden op drie verschillende tijdstippen geleverd. Het ene product is in stock, de andere producten niet. Ik had helemaal niet gevraagd om die producten snel te hebben. Ik had liever gehad dat ze in een keer geleverd zouden worden. Ik heb dat ook aan die winkel laten weten, maar dat matchte niet met hun logistieke organisatie. Dat zijn voorbeelden die ons aan het denken moeten zetten. We moeten oplossingen of betere systemen vinden voor de logistiek om leveringen op een efficiëntere en duurzamere manier te organiseren. Ik heb in die zin nogal cijfermatige gegevens gevraagd aan u. Ik verwacht niet dat u die hier allemaal voorleest. Die kunnen misschien schriftelijk bezorgd worden. Zo krijg ik wat zicht op de aantallen die dag+1 worden geleverd of op de dag zelf, op het aantal retourneringen en dergelijke. Wat statistische gegevens daarover zouden ons kunnen helpen om mee te zoeken naar oplossingen voor de hele logistieke organisatie van e-commerce.

De coronacrisis zorgde voor een boost in het online shoppen. Veel consumenten ontdekken het gemak om spullen online te kopen en thuis te laten leveren. BPOST zag dan ook de pakjesactiviteit met 56% stijgen terwijl het leveren van brieven bleef dalen.

E-commerce kent een definitieve doorbraak in ons land en biedt veel voordelen. Ook veel lokale zelfstandigen zijn op deze boot gesprongen, maar er is ook een andere kant aan de medaille. De explosieve groei aan online aankopen zorgt voor logistieke problemen om de pakjes op tijd bij de mensen thuis te brengen. Meer pakjes betekent meer bestelwagens op de weg, die vaak maar half gevuld zijn, meer retourzendingen, meer luchtvervuiling, verkeersonveiligheid en geluidsoverlast. Dit zorgt voor een ecologische en maatschappelijke voetafdruk.

Het wordt tijd om in te zetten op een verduurzaming van de e-commerce. In de plenaire vergadering van 21 oktober heeft u gezegd dat de e-commerce een probleem heeft met sociale en ecologische duurzaamheid. U zal echter niet tussenbeide komen wat de prijs betreft omdat de markt zelf zijn businessmodel moet kiezen. Wel wil u dat de sociale en ecologische standaarden aanhouden, bijvoorbeeld door te werken met systemen zoals Ecozone, die gehanteerd worden door bpost en door andere actoren.

Mijn vragen aan de Minister zijn:

- U wil werken aan een wettelijk kader voor een verduurzaming van de e-commerce. Hoe ziet u dit wettelijk kader? Heeft u hierover al overleg gehad met de sector? Zo ja, met welke actoren en wat is het resultaat? Zo neen, wanneer zal u hierover een overleg hebben?

- Hoeveel pakjes werden de afgelopen 5 jaar door BPOST verdeeld? Graag cijfers per jaar.

- Hoeveel procent van deze pakjes werden aan huis geleverd?

- Hoeveel procent van de pakjes werden binnen 24 uur na de bestelling geleverd?

- Wat is het gemiddeld aantal pakjes die door BPOST per weekdag worden geleverd?

- Hoeveel pakjes werden geretourneerd?

02.04 Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, dit actuadebat gaat eigenlijk over de e-commerce en wat we kunnen doen om daar ecologisch mee om te springen. De diensten hebben mijn vraag aan het debat toegevoegd, maar ze gaat over de bedeling van de kranten. Vandaag wordt dit gesubsidieerd door u en uw regering ten belope van 750 miljoen. Hoe kan u dat rijmen met het feit dat u wil dat we allemaal ecologischer omspringen met alles wat te maken heeft met distributie? De krant is vervuilend en wordt gefinancierd door de overheid. Het aantal bomen dat gekapt moet worden om elke dag kranten en magazines af te drukken, is enorm, ook al gebruikt men gerecycleerd papier. Dat papier had dan ook andere zaken kunnen worden gebruikt. De inkt waarmee wordt gedrukt, is een vervuilend product.

Daar komt nog de distributie bij vanuit de logistieke centra naar het hele land. U zegt dat de mensen misschien moeten overwegen om 500 meter verder te stappen om hun pakje te komen ophalen in een distributiehuis. Dat is een goed idee. Laten we misschien hetzelfde overwegen voor de krantenbedeling. De dagbladhandelaars klagen steen en been. Het Parlement heeft reeds verscheidene resoluties goedgekeurd om de dagbladhandelaars te ondersteunen. De dagbladhandelaars worden uitgeperst als citroenen. Ook de Nationale Loterij geeft hun geen inkomen meer. Dit is dus een fantastische oplossing die ook ecologisch en logisch is.

Hoe kan het dat deze regering 750 miljoen euro spendeert om zo'n vervuilende distributie in gang te houden?

02.05 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, il est beaucoup question du verdissement de l'e-commerce, principalement depuis la semaine dernière au travers d'interviews, mais aussi du débat d'actualité en séance plénière, jeudi dernier.

En ce qui concerne les différentes réalités, chacun a son propre avis: on entend l'expérience de son voisin relativement à sa consommation de marchandises ou d'objets; on entend la tradition: "Quand j'étais petit, je me suis fait livrer ceci ou cela." Mais qu'est-ce aujourd'hui que l'e-commerce et quelle est sa réalité?

Dans une ville comme Bruxelles, sur le plan de la circulation des camions et camionnettes, l'e-commerce représente 33 % des particules fines; 800 000 trajets hebdomadaires ne concernent que l'agglomération bruxelloise. Au-delà de la pollution, il y a le phénomène d'amplification de la congestion automobile qui cause des problèmes en termes de partage de l'espace public. En effet, ces marchandises doivent être distribuées au domicile des personnes.

Il faut aussi rappeler de quoi il est question et quels sont les enjeux environnementaux. Au-delà d'une proposition qui fait du bruit dans la presse, parfois de façon polémique, se trouve ce qui me semble être l'essentiel du débat que vous avez rappelé en séance plénière: comment concilier le boom de l'e-commerce et son impact au niveau des livraisons et la piste consistant à favoriser le regroupement des livraisons dans des points de livraison localisés ou lors de tournées? Pour cela, nous devons encourager le modèle le moins polluant possible, notamment la livraison écologique qui n'est pas forcément liée à la "livraison chrono" ou "H24".

Une réflexion sur la tarification doit également être menée.

Madame la ministre, quels sont vos leviers - vous avez évoqué la loi postale la semaine dernière? Quelles sont les étapes de concertation prévues à ce sujet? Quels sont vos objectifs? Comment encourager une politique tarifaire pleinement respectueuse des enjeux sociaux et environnementaux tout en protégeant les consommateurs?

02.06 Jean-Marc Delizée (PS): Madame la ministre, je me permettrai une brève intervention d'autant que M. Prévot ne peut être présent. Vous avez indiqué votre volonté d'inscrire le commerce électronique dans une logique plus durable et nous vous soutenons en ce sens.

En séance plénière, la semaine dernière, vous précisiez qu'il s'agissait d'intégrer les coûts externes de la livraison de colis dans le prix de la livraison. Nous sommes conscients qu'une livraison en 24 heures au domicile des consommateurs a un coût social. Il y a davantage de travail de nuit et de pression sur les travailleurs. Il y a un coût environnemental dû à la circulation des camionnettes, et un coût économique. Nous partageons ce constat.

Vous aviez indiqué qu'il y aurait des consultations avec les acteurs du secteur. On espère que celles-ci aboutiront à des solutions concrètes et globales. Il faut tenir compte de tous les clients, les petits indépendants, les PME, les travailleurs eux-mêmes qui effectuent ces livraisons à domicile et les personnes en situation de dépendance ou pour qui ces livraisons à domicile constituent un élément de leur autonomie et dont il faut tenir compte.

Quelle est l'échéance quant à l'aboutissement de propositions concrètes? Comment prenez-vous en compte ces personnes qui sont en situation de besoin d'indépendance qui peut-être assurée grâce aux livraisons à domicile? Est-il envisageable de rendre obligatoire dans les villes le dernier kilomètre de livraison par un véhicule électrique ou un vélo cargo?

02.07 Minister **Petra De Sutter**: Laat mij om te beginnen de algemene context even schetsen. Net als in de meeste landen groeit de e-commerce in België enorm snel. In 2010 waren er 72 miljoen afgeleverde pakketten in ons land. In 2020 waren dat er al 336 miljoen. Dat betekent een groei van 366 % op tien jaar, dus bijna een vervijfvoudiging. De coronapandemie heeft deze trend enkel versneld. Tussen 2019 en 2020 is er nog een extra volumestijging van 44 % genoteerd.

Zoals we weten, is de broeikasgasuitstoot één van de belangrijkste oorzaken van de klimaatverandering. Dat is het gevolg van het verbruik van fossiele brandstoffen. De betrokken sector is daar nog steeds sterk afhankelijk van. Daarnaast veroorzaken de vele bestelwagens in ons straatbeeld overlast, door files, geluidshinder en fijn stof. Dat betekent dat we de snel groeiende pakket- en e-commercesector moeten betrekken bij de wereldwijde inspanningen om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, waartoe ons land zich heeft verbonden via de doelstellingen van het duurzaamheidsakkoord van de federale regering, maar ook via het Nationaal Energie- en Klimaatplan en de Europese Green Deal. Daarbij verwijs ik in het bijzonder naar de Europese klimaatwet, de Europese wetgeving die daaruit voortvloeit en het Akkoord van Parijs.

Het is dus een goede zaak dat we dit debat vandaag in de commissie opstarten, want de verduurzaming van de postsector, en bij uitbreiding van de e-commerce, is geen simpel gegeven. Er bestaat geen wonderoplossing die alle negatieve *externaliteiten* van e-commerce wegtovert.

Het is dus een en-enverhaal, alsook een verhaal dat inspanningen van alle actoren vergt, van consumenten tot postoperators en webshops. Daarnaast zijn de hefbomen die een overheid heeft niet beperkt tot één niveau. Het raakt dus alle niveaus van bestuur, van Europees tot lokaal. We dienen te vermijden dat er een lappendeken van verschillende maatregelen ontstaat, met veel onzekerheid voor de webshops en de pakjesleveranciers zelf.

Daarnaast is ook de context, want een *one size fits all* aanpak is niet mogelijk. De impact van een thuislevering is bijvoorbeeld niet dezelfde in een stedelijke context als op het platteland. Dat is ondertussen duidelijk aangetoond door wetenschappelijk onderzoek.

Zoals ik vorige week donderdag in de plenaire vergadering heb gezegd, heb ik geen plannen om in te grijpen in de prijszetting van de markt. De koppen van sommige kranten lieten dat vorige week wel uitschijnen. Ik heb dat echter niet gezegd. Wat ik wel logisch vind, is dat de prijs die de markt zet de ware kosten en *externaliteiten* reflecteert.

Wanneer men 's ochtends iets bestelt dat men 's avond bezorgd krijgt of wanneer men 's avonds iets bestelt dat men 's ochtends ontvangt, dan heeft dat een impact op de arbeider die 's avonds of 's nachts moet werken of op de bestelwagens die niet de meest efficiënte route rijden door die expreslevering. Uit onderzoek van de VUB en het BIPT blijkt dat mensen bereid zijn om langer te wachten als dat pakje duurzamer wordt geleverd. Ik kan u de details van deze studies bezorgen.

Hoewel ik nog geen wetsontwerp klaar heb, lijkt het mij nodig dat de prijs de ware kosten voor de maatschappij reflecteert. Als ik met wetgeving bepaal dat er geen sociale uitbuiting en geen overmatige

milieulasten en CO₂-uitstoot in de pakketpostsector mogen zijn, dan kan ik mij inbeelden dat de meest sociaalecologisch duurzame leveringen ook de meest logische en dus de goedkoopste zouden moeten zijn.

Als we kijken naar de postoperatoren, dienen we te streven naar zo veel mogelijk consolidatie van pakken. Mijnheer Van den Bergh, u hebt een mooi voorbeeld gegeven van een situatie waarin dat niet gebeurt.

De snelheid van levering is misschien een element dat meespeelt, maar de discussie moet niet vernauwd worden tot louter en alleen de levertermijn. Daarnaast is er ook de discussie over consolidatie of bundeling, aan de rand van de stad of in de stad en de levering thuis of in ophaalpunten of pakjesautomaten.

Tevens is de wijze waarop de levering wordt gedaan ook van belang. Ik denk dan bijvoorbeeld aan de cargobike en de elektrische bestelwagen. Niet alleen de pakjesleveranciers hebben hierin een rol te spelen, retailers en webshops kunnen klanten ook meer sensibiliseren over de impact van een bepaalde levermethode op het klimaat.

Een mooi voorbeeld hiervan is Bewust Bezorgd in Nederland, dat de CO₂-uitstoot berekent van elk pakje dat wordt geleverd. Dat is een heel goed concept om consumenten bewust te maken van de milieu-impact van hun leveringen.

Wij kunnen die bewustwording als consumenten ook meenemen in het hele e-commerceverhaal, door zelf te beslissen dat we een pakket in een ophaalpunt op een ecologisch verantwoorde manier afhalen.

C'est pourquoi je voudrais approfondir ce débat dans un cadre plus large et impliquer toutes les parties prenantes. Je compte donc amener le dossier du "E-commerce vert" sur la table du gouvernement fédéral et entamer au plus vite des discussions avec mes collègues ministres afin d'identifier les actions pouvant être prises au niveau fédéral.

Je compte également prendre les mesures suivantes:

- lancer un processus qui se voudra dynamique avec le secteur pour impliquer celui-ci activement et stimuler le partage des meilleures pratiques;
- élaborer une stratégie ou une feuille de route pour le secteur postal et, par extension, pour le secteur de l'e-commerce, afin que les opérateurs postaux obtiennent la sécurité d'investissement dont ils ont besoin en vue de leur transition;
- lancer des études et des consultations supplémentaires en appui des politiques inspirées de données probantes;
- créer un cadre juridique pour les boîtes aux lettres pour colis, ce qui réduira les livraisons manquées et le nombre de kilomètres à parcourir.

Wat de brievenbussen aan onze huizen betreft, zegt de wetgeving enkel dat er brieven en kleine pakketjes in moeten kunnen. Willen we grotere pakjesbrievenbussen aan de huizen toelaten, dan hebben we daar een reglementair kader voor nodig.

Étudier la possibilité d'adopter un arrêté royal visant à instaurer des normes pour les opérateurs postaux.

La loi postale, en particulier son article 3, permet par exemple à la ministre en charge de bpost d'imposer des exigences essentielles en matière de protection de l'environnement, au secteur postal. Comme vous le comprendrez, cela nécessitera encore des études et des consultations.

Outre les mesures relatives à la durabilité environnementale, je compte mener des actions pour garantir la durabilité sociale dans le secteur des colis afin de résoudre le problème de la fraude et du dumping social. On peut aussi s'attaquer à ce problème dans le cadre de l'e-commerce par le biais de la loi postale.

Om dit onderwerp af te sluiten, benadruk ik graag dat ik zal overleggen – en nu al overleg – met de sector. Samen met het BIPT hebben we in oktober al twee workshops georganiseerd. Op beide dagen waren ongeveer 50 deelnemers aanwezig, met onder meer de grote postoperatoren als UPS, GLS, bpost, PostNL, CityDepot en DPD, naast de vakorganisaties, BeCommerce, Comeos, SafeShops, academici, overheden en

agentschappen zoals Brussel Mobiliteit, OVAM, het VIL, de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en de FOD Economie. Daarnaast houden mijn adviseurs bilaterale verkennende gesprekken met de grote postspelers. Ze zaten al samen met DHL, UPS, DPD en bpost en doen dat binnenkort ook met GLS, PostNL en CityDepot. Ik geef deze opsomming overigens na een specifieke vraag van een van u.

Mijnheer Freilich, uw vraag over de persconcessie staat enigszins los van de andere vragen, al begrijp ik de connectie die u maakt. Onder andere in de plenaire vergadering heb ik al gezegd dat ik zeker geen toeslag wil vragen voor pakjes die aan de deur worden geleverd. Uw vraag of dat dan ook van toepassing kan zijn op de nieuwe concessie voor de bezorging van kranten en tijdschriften, staat in feite los van het debat over de e-commerce. U weet zelf ook dat ik niet bevoegd ben voor de persconcessie; minister Dermagne is dat wel. De concessie wordt uitgeschreven; in het verleden heeft bpost erop ingetekend en in de toekomst zal het misschien een ander bedrijf zijn. De concessie staat dus los van bpost als bedrijf. Uiteraard is bpost een van de kandidaten om de persconcessie voort te zetten. Daarom kan ik er in dit verband ook over spreken, maar ten gronde mag ik me niet te veel moeien met het dossier. Dat zou niet gepast zijn.

U vraagt of de distributie van kranten en tijdschriften niet beter via ophaalpunten zou gebeuren en enkel nog aan de deur bij abonnees die geen ophaalpunt in de buurt hebben. Ik wil proberen een antwoord te formuleren op uw vraag. Ten eerste, de thuislevering van pakjes, net zo goed als van kranten en tijdschriften, zal altijd blijven bestaan. Sommige klanten zijn minder mobiel of willen dringend iets geleverd krijgen. Met name op een krantenlevering kun je geen 3 dagen wachten, de krant moet wel degelijk de dag zelf worden geleverd.

De context is ook wel belangrijk. In sommige gevallen is thuislevering de meest ecologische optie. Dat is het geval op het platteland, in de stadskern is dat helemaal anders. Wel evolueren we naar een verduurzaming van de pakjessector, zoals we hebben besproken, door consolidatie en duurzame levermethodes. In de pakjessector zitten we aan het begin van het proces. De maatregelen die we voor de pakjessector zullen nemen, zullen op termijn ook worden toegepast op andere sectoren, waaronder de distributie van kranten en tijdschriften.

Ten tweede, het distributiemodel van kranten en tijdschriften is fundamenteel verschillend van dat van de pakjesleveringen. Bij een pakjeslevering passeren er verschillende leveranciers op dezelfde dag in dezelfde straat, bij sommige klanten zelfs meer dan een keer op een dag. Bij kranten en tijdschriften is dat gebundeld. Een bezorger gaat door de straten en belevt de consument. Consolidatie van stromen is een manier om pakjesleveringen duurzamer te maken. De levering van tijdschriften wordt nog eens geconsolideerd met de brievenpost. Dat is dan weer een voordeel van het feit dat bpost op dit moment de concessie heeft. Een ander verschil is dat pakjes onvoorspelbaar zijn, terwijl de levering van kranten en tijdschriften aan abonnees voorspelbaar is en dus efficiënter en duurzamer kan worden georganiseerd.

Ten derde, aangezien het de bevoegdheid is van minister Dermagne, heb ik mijn licht bij hem opgestoken. Het bestek, opgesteld door de FOD Economie in samenwerking met een advocatenkantoor, is reeds verzonden naar de kandidaten. Om een doeltreffende mededinging mogelijk te maken en de nieuwe concessie tijdig te kunnen verlenen, is het niet langer mogelijk om nog verdere specificaties van het bestek te wijzigen, zelfs als zouden we dat een goed idee vinden.

De concessie van kranten en tijdschriften heeft in se niet te maken met de situatie van de dagbladhandelaars en hun eventuele rol in een duurzame distributie, maar kadert in een andere discussie, namelijk de gelijke toegang van iedereen tot media. Ik denk dat we die discussie niet uit de weg moeten gaan als het gaat over de persconcessie. De dienst van algemeen economisch belang van de persdistributie bij de abonnees thuis zorgt er namelijk voor dat de pers op het hele Belgische grondgebied tegen een uniform en voor iedereen toegankelijk tarief kan worden geleverd, ook voor de meest kwetsbare personen, wat niet mogelijk zou zijn met de distributie in de boekhandel of digitale distributie.

Zoals u weet, gaan we meer en meer naar digitale distributie, maar er is nog altijd een digitale kloof. Dat is een realiteit in ons land. Niet alle burgers hebben toegang tot internet of hebben een smartphone of tablet om hun krant of tijdschrift te lezen, zoals u en ik wellicht vooral doen.

Dankzij die subsidie kunnen ouderen, die vaak minder vertrouwd zijn met sociale netwerken of minder verbonden zijn dan jongere generaties, toch ook toegang krijgen tot kwaliteitsinformatie.

Collega Dermagne liet mij weten dat het ineens stopzetten van de persconcessie een grote shock zou

kunnen geven aan de mediasector zelf. De regering heeft echter beslist om het plafond van de concessie jaar na jaar te verlagen en een deel van de middelen vrij te maken om te helpen bij de digitale transitie van uitgevers van kranten en tijdschriften. Verder is er ook afgesproken dat er bijzondere aandacht zal zijn voor de samenwerking met de dagbladhandelaars.

Ten slotte, het bedrag dat u hebt genoemd is natuurlijk het bedrag voor een meerjarige periode, ik hoop dat ik dat niet moet herhalen. Die 750 miljoen euro is een bedrag voor x-aantal jaar.

02.08 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, bedankt voor uw volledige uitleg. In de plenaire vergadering van vorige week hebt u zelf gezegd dat er oneerlijke concurrentie is in deze branche. Zou er dan niet beter een verduidelijking komen van de regelgeving rond schijnzelfstandigheid? Hopelijk zullen de klanten niet naar de concurrentie gaan omdat de prijzen van de pakjes stijgen. Het systeem van bpost, zoals Georoute, zou ook eens moeten worden herbekeken. Het is immers niet de bedoeling dat er twee à drie autootjes in dezelfde straat moeten zijn.

02.09 Eva Platteau (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, bedankt voor uw antwoord. U hebt geschetst hoe e-commerce enorm snel stijgt en gewezen op de milieu-impact die daarmee gepaard gaat. U laat ook zien dat er heel wat klanten zijn die willen kiezen voor een duurzaam alternatief. Ik hoor het hier ook van een collega. Niet alles wat we bestellen, hebben we hoogdringend nodig en moet de volgende dag aan huis worden geleverd. We kunnen dit ook gaan halen in een buurtwinkel of een ecozone. In Leuven, de stad waar ik woon, zal er binnenkort een pilootproject worden opgestart rond ecozones, samen met bpost. Daar kijk ik zeker naar uit.

Het is ook interessant om te kijken naar wat er in het buitenland gebeurt. U verwees naar Bewust Bezorgd in Nederland, waarbij de CO₂-uitstoot van een pakje wordt berekend. Al die zaken zijn goed om de consument bewust te maken van de CO₂-impact van zijn bestellingen. Ik moedig het ook aan dat u met de sector in overleg gaat. Als zij deze businesscase zien, zullen ze er misschien zelf toe worden aangezet, maar ik denk wel dat er een duidelijk kader moet worden uitgewerkt. Gisteren las ik dit ook in het klimaatdebat in *De Standaard*. Daarin stelde de transportsector dat zij van de overheid verwacht dat die een groene duw geeft om dit kader te scheppen.

Ik wil ook even reageren op wat de heer Freilich heeft gezegd over de kranten. Hij lijkt heel erg tegen papieren kranten, maar het lijkt me belangrijk dat mensen de keuze krijgen om de krant op papier of digitaal te lezen. Daar moeten we niet dogmatisch in zijn. Er worden al heel wat initiatieven genomen om papierloos te werken, ook bij de federale overheid, door bijvoorbeeld minder af te drukken. We moeten ons er echter van bewust zijn dat digitalisering ook een voetafdruk heeft. Zo las ik bijvoorbeeld dat de CO₂-afdruk van papier niet zo groot is als we soms denken en dat het digitaal lezen van een krant niet noodzakelijk een CO₂-besparing oplevert. Die cijfers heb ik in onderzoeken gevonden.

Een leestijd van dertig minuten per dag voor een digitale krant heeft dezelfde CO₂-afdruk als de leestijd van een gedrukte papieren krant. Het zou dus interessant zijn om eens echt te bekijken wat de milieu-impact is van de digitalisering, die immers ook een erg grote milieu-impact heeft.

02.10 Jef Van den Bergh (CD&V): Mevrouw de minister, ik dank u uiteraard ook voor uw antwoord.

Er ligt heel wat werk op de plank. Ik ben blij dat met de sector wordt gezocht naar de manieren waarop een en ander moet gebeuren. Een goed begin zou zijn dat mensen op de webshop zelf kunnen kiezen of de levering al dan niet dringend is, of zij de bestelling kunnen bundelen, indien ze uit verschillende artikelen bestaat, of zij ze willen ophalen op een punt, dan wel of zij de bestelling thuis geleverd willen hebben.

In het voorbeeld dat ik daarstraks aanhaalde, had ik die mogelijkheid niet. Daar begint natuurlijk alles mee. Het is echter wellicht niet eenvoudig om alle webshops te verplichten dergelijke opties in te voeren.

Ik kijk echter uit naar de verdere evoluties in het dossier.

02.11 Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, wij hadden het daarnet over lucht in pakjes en over stenen in pakjes. Uw antwoord is voor mij echter zever in pakjes.

U antwoordt dat het geen dossier van u is, maar van uw collega Dermagne. U maakt er zich op die manier echter heel gemakkelijk vanaf. U bent ook een vice-eersteminister in de huidige regering. U kan dus het

nodige naar voren schuiven.

Die 750 miljoen euro gaat inderdaad over één legislatuur. Het is echter een enorm bedrag. Ik heb u vandaag spijtig genoeg niet horen antwoorden dat de bedeling van kranten op de manier van vandaag geen goede zaak is en dat wij daarvan af willen. Ik ben verbaasd dat ik dat niet heb gehoord. Uw partij heet vandaag Groen, vroeger was dat Agalev of Anders Gaan Leven. Neem het voortouw. U zit nu in de regering. Doe waarvoor u staat en geef geen dergelijk groot bedrag aan een vervuilend product. Niet iedereen is inderdaad mee. Geef dan echter een subsidie voor de mensen die digitaal niet mee kunnen, maar niet voor iedereen.

Nogmaals, die kwestie is voor mij onbegrijpelijk. Over de pakjes oordeelt u dat u de mensen zal moeten vragen om twee keer na te denken vooraleer zij een vervuilend product thuis geleverd willen krijgen, wat goed is. Wat doet u als lid van de regering echter? U geeft een enorm bedrag aan de lobbygroepen die dat hebben gevraagd en aan de post die al jaren achter het contract zit. Het contract is ook geschreven op maat van bpost. Wij hebben dat gezien aan de voorwaarden die het bevat. De vorige keer was er ook maar een bedrijf dat heeft meegedongen aan het contract. Dat is waarschijnlijk vandaag niet helemaal anders.

Ik had dus meer verwacht van een groene minister.

02.12 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie pour vos différentes réponses, qui me satisfont.

En ce qui concerne l'e-commerce, je pense que nous sommes au même stade du débat que celui que nous avons pu mener sur le transport aérien *low cost*, il y a quelques années. Si on se fixe uniquement sur les paramètres du prix pour les usagers, je pense que nous allons droit dans le mur. Nous allons dans le mur sur le plan social mais aussi sur le plan environnemental.

Merci d'avoir ouvert ce débat, notamment sur les délais de livraison, et merci également de vouloir l'amplifier et le prolonger de manière volontariste sur la table du gouvernement fédéral, dans vos matières mais aussi de manière plus large, vu que ce sujet ne concerne pas que bpost. Je pense que nous sommes à un tournant sur le plan de l'e-commerce, et il faut encadrer cette révolution sur le plan social ainsi que sur le plan environnemental. Ce débat va nous revenir à la figure si on ne s'en saisit pas aujourd'hui, et il faut l'affronter sans tabous.

Enfin, un journal, ce n'est pas une paire de chaussures, c'est un outil au service de la démocratie. Il est important que chacun puisse s'en saisir quotidiennement.

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

03 Questions jointes de

- Kattrin Jadin à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La mise en place de distributeurs automatiques par bpost" (55018834C)
- Tomas Roggeman à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'extension par bpost du réseau de distributeurs automatiques de colis" (55022226C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les distributeurs bancaires" (55022244C)

03 Samengevoegde vragen van

- Kattrin Jadin aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De installatie van pakjesautomaten door bpost" (55018834C)
- Tomas Roggeman aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De uitbreiding van het netwerk van pakketautomaten door bpost" (55022226C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bankautomaten" (55022244C)

03.01 **Kattrin Jadin** (MR): Madame la Ministre, les distributeurs automatiques permettant aux clients de retirer des colis ont le vent en poupe. De plus en plus de personnes en ont recours à ces stations de retraits de colis. En 2020, Bpost comptait déjà 375 stations dans notre pays et compte continuer à élargir son réseau de distributeurs dans les années à venir.

Madame la Ministre, mes questions sont les suivantes:

Pouvez-vous éventuellement nous indiquer combien de distributeurs automatiques seront installées cette année et l'année suivante?

Un emplacement dans la commune d'Eupen est-il prévu? Dans l'affirmative, où et pour quand? Dans la négative, quels sont les critères exacts pour qu'un distributeur automatique soit installé?

Je vous remercie, Madame la Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

03.02 Tomas Roggeman (N-VA): Mevrouw de minister, we hebben net een interessant debat gevoerd over de frequentie van de pakjesleveringen. Volgens mij kan een soortgelijk debat ook worden gevoerd over de locatie van de leveringen.

Een van de mogelijkheden die ik zie om de dienstverlening te verbeteren, betreft, naast de thuislevering, ook de mogelijkheid om te laten leveren op gecentraliseerde locaties. Plaatsen die daarvoor sterk in het oog springen en die de dienstverlening zouden kunnen versterken, zijn de stations. Die zijn nu al in hoge mate uitgebouwd tot intermodale knooppunten, waar dagelijks honderdduizenden reizigers voorbijkomen, voornamelijk pendelaars. Enkele grotere stations van het land bieden vandaag al die mogelijkheid via pakketautomaten, zoals Brussel-Centraal hier vlakbij, Gent-Sint-Pieters en Leuven. Er zijn echter nog ettelijke andere stations waar elke dag duizenden, zelfs tienduizenden reizigers over de vloer komen.

In welke stations staan nu al pakjesautomaten? Volgens welke criteria zijn die stations geselecteerd?

Hoe schat u de mogelijkheid in om het automatennetwerk in de stations uit te breiden? Uiteraard gaat het hier om een bevoegdheid die u deelt met uw collega, vice-eersteminister Gilkinet, aan wie ik mijn vraag ook zal stellen. Hebt u al met hem overlegd over de materie? Ziet u mogelijkheden tot verbetering? Hier zijn twee federale overheidsbedrijven bij betrokken. Dat hoeft de contacten op dat gebied alvast niet te bemoeilijken.

03.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Monsieur le président, madame la ministre, comme le prévoit le septième contrat de gestion de bpost, la commune d'Havelange sera prochainement dotée d'un distributeur bancaire bpost. Ce distributeur a été demandé en 2020, mais son installation a été retardée pour des raisons de planning.

Entre-temps, le consortium Batopin, réseau neutre de distribution bancaire, a contacté la commune afin d'y installer un appareil sur le territoire de cette dernière.

Madame la ministre, pouvez-vous me dire combien de dossiers d'installation de distributeurs bpost sont actuellement en cours de traitement?

Quand le distributeur bpost à Havelange sera-t-il installé? Quid en cas d'installation d'un distributeur Batopin sur cette commune, si cette installation intervient après celle du distributeur bpost?

De manière plus générale, sachant que cela peut conduire à un gaspillage de moyens et d'énergie, le consortium Batopin a-t-il communiqué ses projets d'installation à bpost? Comment bpost intègre-t-elle le développement de ce réseau neutre à son action en matière de distributeurs qui a été consolidée dans le cadre du septième contrat de gestion de bpost?

03.04 Petra De Sutter, ministre: Monsieur le président, chers collègues, madame Jadin, les distributeurs automatiques de colis font partie d'une large gamme de solutions pratiques et de proximité qui répondent à une variété de besoins, en particulier en termes de présence physique dans le pays. Ils forment, avec les bureaux de poste, les points postaux et les points colis, un large réseau couvrant.

Je voudrais mettre en perspective le nombre de distributeurs automatiques de colis. Ce nombre a effectivement évolué pour passer de 141 en 2016 à 395 en juin de cette année. En province de Liège, 22 exemplaires ont déjà été installés.

Le nombre élevé de distributeurs automatiques de colis en Belgique s'explique en grande partie par le lancement de l'Écozone à Malines, la première zone urbaine sans émission pour la livraison de colis et de lettres. Cette ambition sera réalisée par la mise en place d'un réseau dense de distributeurs automatiques à 51 endroits stratégiques de la ville ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en plus des points de retrait

existants combinés à la livraison par une flotte de véhicules 100 % électriques et de vélos cargos.

Comme il s'agit d'informations sensibles en termes de concurrence, bpost ne peut pas divulguer d'informations sur les futurs distributeurs automatiques de colis. Cependant, à ce stade, il n'est pas prévu d'ajouter au réseau mentionné un distributeur automatique de colis à Eupen.

Mijnheer Roggeman, in totaal heeft bpost op het moment 37 pakjesautomaten in gebruik op publiek toegankelijke plaatsen binnen 37 NMBS-stations in 34 steden en gemeenten. Ik kan u de lijst van die locaties bezorgen, indien u dat wenst. De pakjesautomaten in de NMBS-stations en elders maken deel uit van een ruim geheel van handige en nabije oplossingen, die een antwoord bieden op een waaier van klantenbehoeften. In het bijzonder qua fysieke aanwezigheid in het land vormen ze, samen met de postkantoren, postpunten en pakjespunten, een breed afdekkend netwerk.

De strategie omtrent de pakjesautomaten evenals de plaatsing ervan wordt⁴⁴⁴ bepaald door het operationele management. De twee bedrijven, NMBS en bpost, hebben uiteraard geregeld contact. Dat overleg kan ook betrekking hebben op de plaatsing van pakjesautomaten in stations. Recent vond bijvoorbeeld een dergelijk overleg plaats tussen de gemeente Waterloo, de NMBS en bpost, die de installatie van een dergelijke pakjesautomaat in de nabijheid van het station mogelijk maakte. Zoals ik heb gezegd, is de pakjesautomatenmarkt waarop bpost en andere bedrijven actief zijn, een open en concurrentiële markt waar prijs en kwaliteit differentiërende factoren zijn. Informatie over prijzen, criteria, huidige en toekomstige contracten inzake de plaatsing van dergelijke automaten is dus concurrentiële, bedrijfsgevoelige informatie. Bpost wenst daarover publiek geen informatie te verstrekken.

Monsieur Parent, sept dossiers d'installation de distributeurs sont en cours. Il est prévu que l'installation de l'ATM à Havelange soit effectuée dans les prochains mois. À ce stade, nous n'avons aucune confirmation de l'installation d'un distributeur Batopin.

L'article 10.7 du sixième contrat de gestion stipule que bpost s'engage à maintenir un minimum de 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et d'assurer la présence de cet équipement dans toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière. Si une commune est dotée d'une installation de Batopin, cet article ne s'applique donc plus.

Batopin ne communique pas ses projets d'installation à bpost. Si une commune confirme l'installation d'un distributeur Batopin sur son territoire, bpost en tient compte dans l'application de ses obligations du contrat de gestion.

03.05 Kattrin Jadin (MR): Je vous remercie, madame la ministre, pour votre réponse circonstanciée.

Je comprends que pour des raisons de stratégie concurrentielle, l'on ne peut se projeter sur d'autres projets d'extension de cette excellente initiative tant du point de vue confort de l'offre de bpost à ses clients, que de celui de la réduction de l'empreinte écologique. Il est vraiment important de nous pencher sur ces bonnes initiatives, mais aussi de continuer à les étendre. J'entends que cela fait partie de la stratégie de bpost et je m'en félicite.

03.06 Tomas Roggeman (N-VA): Mevrouw de minister, dank u voor uw antwoord. Ik had op een iets sterker engagement gehoopt. Ik begrijp dat het commercieel gevoelige informatie betreft; ik hoop alleszins dat dat niets zegt over de bereidwilligheid van bpost om dezelfde piste verder te bewandelen en het netwerk in de stations te versterken.

03.07 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, en réalité, le problème de communication de Batopin vers bpost, et non l'inverse, soulève deux questions: le coût à charge de bpost parce que l'installation d'un distributeur a un coût, et un retard sur le planning de bpost. Certaines communes sont dans l'attente, en particulier des communes rurales. C'est un problème.

Vous n'êtes pas la seule compétente sur le sujet. Vous ne l'êtes que pour le volet bpost. J'interpellerais votre collègue le ministre de l'Économie quant à ce problème de communication entre Batopin et bpost ainsi que sur les conséquences qu'il peut y avoir sur les services bancaires aux citoyens. Je vous remercie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Question de Sophie Thémont à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les actions de sponsoring de Proximus" (55019005C)

04 Vraag van Sophie Thémont aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De sponsoracties van Proximus" (55019005C)

04.01 **Sophie Thémont (PS):** *Monsieur le président, madame la ministre, à tous les niveaux de pouvoir, des mesures essentielles ont été prises et des budgets importants ont été dégagés pour soutenir les secteurs culturels et sportifs. Un des moyens d'aider ces secteurs à traverser la crise et à redémarrer consiste en des actions de sponsoring de la part des entreprises publiques. Parmi ces dernières, Proximus pratique depuis de nombreuses années une politique de visibilité en étant présent dans des activités sportives ou des festivals populaires.*

La reprise des organisations culturelles et sportives cet été sera l'occasion de relancer ce soutien important. Toutefois, les différences dans l'assouplissement des règles en vigueur dans notre pays permettra un redémarrage sectoriel beaucoup plus rapide en Flandre et, sur le terrain, de nombreux acteurs wallons pourraient se sentir lésés de la politique d'investissement d'une entreprise publique fédérales.

Madame la ministre, au vu des éléments exposés, voici mes questions. Quelle est la ventilation régionale des montants de sponsoring investi par Proximus ces 3 dernières années? Quels sports et festivals sont-ils soutenus, et à quelle hauteur? Pour 2021, comment ces budgets seront-ils répartis? En matière de sous-traitance, les équipes veillent-elles également à une redistribution équitable selon les régions? Plus généralement, quelle est la politique de Proximus en la matière? Quelles sont les recommandations du gouvernement? Je vous remercie.

04.02 **Petra De Sutter,** ministre: Madame Thémont, je vous remercie pour vos questions. Proximus est une entreprise publique autonome libre de sa politique en matière de marketing. La participation de Proximus à des actions de sponsoring relève d'un choix lié à cette politique. Dans ce contexte, les budgets consacrés au sponsoring constituent une information confidentielle et ne peuvent être dévoilés pour des raisons commerciales. Je crains de me répéter car c'est une réponse que je dois donner assez souvent. En raison des aspects particulièrement concurrentiels du marché au sein duquel évolue Proximus, cette confidentialité ne peut souffrir d'exceptions. C'est ce qu'on me communique.

Par ailleurs, Proximus souhaite souligner que le sponsoring n'est qu'un des éléments de sa politique de marketing. D'autres outils de marketing, comme le design des produits, les promotions, la communication directe avec les clients, la publicité, les programmes de fidélisation ou de participation à certains événements spécifiques contribuent davantage à sa politique de marketing.

Dans le domaine du sport, l'accent reste mis sur les deux sports les plus populaires en Belgique: le football et le cyclisme, afin d'atteindre et d'engager un large public. Cependant, l'accent est mis pour apporter un soutien à tous les fans et non pas à des clubs spécifiques.

Par le biais de la fédération du football, Proximus veut, grâce à ces technologies, co-développer des opportunités pour les femmes, les jeunes et les sportifs amateurs. Le deuxième axe reste la musique et la culture, toujours avec un partenariat principal avec les grands festivals en Belgique (Werchter, Pukkelpop, Tomorrowland, Les Ardentes, les Francofolies, Dour, etc.), les salles de concert (L'Ancienne Belgique, Proximus Pop-Up Arena) et un soutien au patrimoine culturel principalement à Bruxelles, comme Bozar ou la Monnaie.

Globalement, l'empreinte de Proximus s'étend sur toutes les Régions de la Belgique et veut toucher tous les fans avec des marques et des organisations nationales.

Sa stratégie de sponsoring s'articule autour de quatre piliers qu'elle développe avec ses partenaires: l'impact de la marque, la création de contenus pour ses plates-formes numériques, l'apport d'expériences uniques à ses clients et prospects ainsi que l'engagement autour des ambitions durables comme l'écologie ou la mobilité.

04.03 **Sophie Thémont (PS):** Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse très complète, même si vous ne disposez pas de toutes les informations. La libéralisation des secteurs publics fait que les entreprises publiques se retrouvent aujourd'hui dans une situation de concurrence. Elles doivent réfléchir à

une stratégie de communication externe si elles veulent rester compétitives. Dans ce cadre, il importe qu'on puisse veiller à ce que ces entreprises publiques pratiquent une politique de sponsoring qui soit neutre, en particulier en matière d'équité géographique des Régions.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 Samengevoegde vragen van

- **Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gesloten postkantoren" (55019552C)**

- **Gaby Colebunders aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gesloten postkantoren in Limburg" (55019553C)**

05 Questions jointes de

- **Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les bureaux de poste fermés" (55019552C)**

- **Gaby Colebunders à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les bureaux de poste fermés dans le Limbourg" (55019553C)**

05.01 Gaby Colebunders (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, bpost heeft de laatste jaren fors gesnoeid in het aantal rode brievenbussen, de distributiecentra, de postkantoren en de loketbediendes. Dat snoeien heeft ervoor gezorgd dat meer en meer postkantoren in Limburg gesloten zijn tijdens de openingsuren. Dat kan natuurlijk niet voor een overheidsbedrijf. Er is niets zo frustrerend als een halve dag verlof nemen om een aangetekende brief te kunnen ophalen en dan tot de vaststelling te komen dat het postkantoor gesloten is. Meer en meer kantoren worden dan ook door slechts één persoon bemand. Indien die ziek valt of verlof neemt, moet bpost soms noodgedwongen het kantoor sluiten, door gebrek aan personeel om die ene persoon te vervangen.

Hoeveel kantoren telde bpost in Limburg in het jaar 2011 en hoeveel telt het er vandaag? Hoeveel daarvan worden door slechts één persoon uitgebaat?

Hoe vaak heeft bpost in het afgelopen jaar kantoren moeten sluiten door een gebrek aan personeel in Limburg? Om welke kantoren gaat het precies?

Op welke manier beslist bpost welk kantoor men sluit bij een situatie van onderbezetting?

Moet bpost volgens u niet garanderen dat de postkantoren ten minste open zijn tijdens de openingsuren? Zo ja, welke stappen zal u ondernemen om dat af te dwingen?

05.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel had dezelfde vraag en ik zal u mijn antwoord geven zoals voorbereid. Net als u hecht ik heel veel belang aan een nabije dienstverlening voor onze burgers. Dat is essentieel in wat we hier telkens bespreken in de commissie. Om die reden heb ik er ook voor gekozen om met het zevende beheerscontract tussen bpost en de Belgische staat het netwerk van 1.300 postkantoren en postpunten te behouden en te moderniseren en om het af te stemmen op de nieuwe noden en behoeften van onze samenleving. Terwijl er in heel wat gemeenten fysieke aanwezigheden verdwijnen, bijvoorbeeld van bankkantoren, zal elke Belg in zijn of haar gemeente met dit zevende beheerscontract gegarandeerd toegang blijven hebben tot een postkantoor en een bankautomaat. Dat is een belangrijke en bewuste keuze. België telt 657 postkantoren, de rest zijn postpunten. Daarvan kunnen er 292 als eenmanskantoren worden beschouwd. Sluitingen van postkantoren zijn uitzonderlijk.

In de eerste jaarhelft werd in totaal 98,6 % van de geplande openingsuren gerespecteerd, een hoog cijfer. Er kunnen natuurlijk altijd technische oorzaken zijn voor sluitingen, bijvoorbeeld verbouwingen, elektriciteitswerkzaamheden in het kantoor of in de omgeving die kunnen leiden tot stroompannes, vandalisme, werken in de straat enzovoort. Daarnaast kunnen er menselijke oorzaken zijn, zoals ziekte. Wat dat laatste betreft, komen wij uit een vrij heftige covidperiode die nog niet eens achter ons ligt. Die heeft uiteraard ook een impact gehad op de openingsuren van de kantoren.

Vanaf maart 2020 heeft bpost de geografische mobiliteit van zijn medewerkers beperkt. Zij werden namelijk toegewezen aan een bubbel van een beperkt aantal kantoren, met de bedoeling om mogelijke besmettingen tussen werkomgevingen in te dijken. Zo trachtte bpost het welzijn van zijn medewerkers te garanderen in combinatie met een goede dienstverlening. De keerzijde is dat die aanpak de inzet van mobiele ploegen

verhinderde, waardoor het opvangen van afwezigheden en het openhouden van kantoren werden bemoeilijkt. Wanneer er toch besmettingen werden vastgesteld, trad er een quarantaineplan in werking, gekoppeld aan desinfectie van de kantoren, om de klanten en medewerkers te beschermen. Naar aanleiding van een eerdere vraag liet ik u al weten dat de preventieve aanpak van bpost inzake COVID-19 succesvol is gebleken wat de uitval van medewerkers betreft.

De sluiting van een kantoor is bovendien sterk afhankelijk van de lokale omstandigheden. Indien een sluiting zich opdringt, wordt door de regionale planning vermeden dat een bepaald kantoor voor een langere periode moet worden gesloten.

U vroeg exacte cijfers. In 2016 bedroeg het aantal loketbedienden 1.559 en in 2021 waren het er 1.459. Daarbij is geen rekening gehouden met de veranderingen van functie, taken of benaming, bijvoorbeeld kantoorhouders die ook lokettaken op zich nemen of dienstverlening door gespecialiseerde functies zoals financiële experts of kredietexperts.

Er zijn nu dus 100 loketbedienden minder dan vijf jaar geleden. Dat wordt toegeschreven aan een stijging van de efficiëntie, de kortere contactduur met de klant en optimalisatie. In functie van de personeelssituatie en de behoeften van de dienst werft bpost extra personeel aan indien nodig. Daartoe voert het bedrijf een breed aanwervings-, omscholings- en retentiebeleid.

De uitzonderlijke sluitingen van postkantoren geven tot slot geen aanleiding tot een schadevergoeding, gelet op de diverse alternatieven die voor de klant voorhanden zijn in het bpostnetwerk, zoals andere kantoren, postpunten, brievenbussen, pakjesautomaten, pakjespunten enzovoort. Bpost heeft mij echter verzekerd dat het rouwbrieven prioritair blijft behandelen.

05.03 Gaby Colebunders (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, ik had cijfers gevraagd van de voorbije tien jaar, maar ik neem aan dat u die niet hebt. Wij zien dat er op vijf jaar tijd weer jobs verdwenen zijn, wat de dienstverlening aan de burger niet ten goede komt. Wij maken ons dus echt ongerust.

Ik kan er natuurlijk inkomen dat er uitzonderlijke maatregelen zijn genomen in de coronaperiode, maar wij hopen echt dat de dienstverlening niet nog meer achteruitgaat, zeker niet in de kleine gemeenten. Dat geldt niet alleen voor de oudere generatie, waarvan men vaak zegt dat alleen zij nog naar het postkantoor gaat, maar ook voor de *working class*, die dikwijls overdag vastzit en heel moeilijk ter plaatse raakt. Wij mogen die doelgroepen zeker niet vergeten. Ik hoop echt dat u daarin zult investeren.

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

06 Samengevoegde vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het Ecozoneproject van bpost" (55019555C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De Ecozones" (55022250C)

06 Questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet Écozone de bpost" (55019555C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les projets de création d'Ecozones" (55022250C)

06.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, pour clôturer ce débat sur le verdissement et la livraison de colis, ma question vise les projets de développement des écozones. Après Malines, Mons a annoncé la création d'une écozone en juillet dernier. Nous avons également appris qu'un nouveau projet pilote verra le jour à Namur en novembre prochain.

L'expérience malinoise est prometteuse. Malgré l'augmentation importante et continue du nombre de colis, l'entreprise bpost a garanti aux Malinois la distribution sans émissions, et les retours des citoyens sur le système sont positifs. Dès lors, on peut se réjouir des résultats du projet d'écozone à Malines.

Quel est le calendrier de la mise en route des projets montois et namurois? Y a-t-il des caractéristiques spécifiques concernant les trois villes retenues pour la mise en œuvre des projets pilotes?

Quels sont les aménagements prévus par bpost dans ces deux villes? On a évoqué notamment les distributeurs de colis. Quand une évaluation de l'expérience dans ces trois villes wallonnes pourra-t-elle être effectuée?

Quels sont les coûts-bénéfices de l'expérience malinoise de bpost? Quels sont les retours pour ce qui concerne le personnel? D'autres projets d'écozones sont-ils à l'étude?

06.02 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur Parent, je vous remercie pour vos questions, auxquelles je vais répondre ponctuellement.

À Mons, les colis seront livrés sans émissions dans la partie *intra muros* de la ville au cours des prochaines semaines à raison de plus de 95 %. bpost y dispose de 19 véhicules électriques. Seule la distribution de quelques boîtes aux lettres desservies par des tournées additionnelles, la distribution en soirée et le week-end et les renforts nécessaires pour traiter les volumes de fin d'année ne peuvent avoir lieu sans émissions. Les modalités de la mise à disposition d'un réseau dense de distributeurs de colis sans écran sont à l'étude.

À Namur, l'infrastructure électrique est en cours d'installation et devrait être opérationnelle le mois prochain. Les véhicules électriques sont commandés. La pénurie de composants électroniques ne permet pas aux fabricants de nous confirmer un délai ferme de livraison. Il s'agit d'un problème assez généralisé. Nous pensons recevoir les véhicules au premier trimestre de l'année prochaine.

En collaboration avec les autorités en vue de l'identification des meilleurs emplacements, les distributeurs de colis sans écran seront placés avant la fin du mois d'octobre - d'ici une semaine, en d'autres termes. bpost collabore étroitement avec Namur Boutique, une association locale qui a pour but de promouvoir les commerçants locaux et de leur faciliter l'accès à l'e-commerce pour mettre de nouveaux services à leur disposition.

Les villes de Mons, Namur et Malines sont de taille moyenne et leurs centres sont facilement identifiés comme ayant des projets d'amélioration de leur qualité de vie.

Outre l'installation permettant la charge de véhicules électriques, bpost désire disposer à Mons et Namur d'un réseau dense de points d'enlèvement de colis sur la base de son réseau existant de bureaux de poste, de points poste et de points colis en y ajoutant des distributeurs à colis avec ou sans écran.

Après quelques mois de fonctionnement, l'expérience du projet écozone à Mons et Namur sera évaluée. Il y a quelques mois, la direction de bpost a présenté à la presse les résultats de l'année pilote d'écozone de Malines. La livraison sans émissions de lettres et de colis par bpost dans cette ville a donné d'excellents résultats pendant la période pilote, notamment en termes de réduction du nombre de véhicules / kilomètre dans la ville, de réduction des émissions de CO₂ et de particules fines, de réduction des émissions sonores et de diminution des nuisances liées au trafic et de dommages aux routes. L'évaluation a donc été entièrement positive.

Les facteurs et factrices se sont aisément adaptés. Au niveau des distributeurs à colis, la distribution et le remplissage sont évalués comme étant simples. Les véhicules électriques sont automatiques et ne nécessitent pas de faire le plein, ce qui est perçu comme étant très positif par le personnel de distribution.

Enfin, notamment à Louvain et dans d'autres communes, des discussions ont actuellement lieu sur ces projets et leurs conclusions seront rendues lors de la phase de maturité.

06.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie pour vos précisions car mes sous-questions étaient nombreuses.

Je me réjouis que tous les indicateurs soient au vert pour ce qui concerne ces projets d'écozone. Ce projet de bpost est fort intéressant pour les enjeux de réduction des émissions de CO₂. Je me réjouis également que l'expérience namuroise voit le jour concrètement et associe par ailleurs des acteurs de l'économie locale au développement du projet.

Il me semble que l'enjeu futur est de voir si ce type de dossier est adaptable à d'autres types de territoires. Considérant la stratégie de durabilité de bpost, il serait intéressant de voir si d'autres agglomérations avec

d'autres organisations de centre ville peuvent aussi être impliquées. Si tous les indicateurs sont au vert, tant sur le plan environnemental que social (voir le ressenti du personnel de bpost), ces expériences sont à amplifier et à poursuivre.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

07 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De werkdruk bij bpost" (55019566C)

07 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55019566C)

07.01 Nathalie Dewulf (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag dateert al van een tijd geleden.

Verschillende kantoren hebben al gestaakt vanwege de werkdruk. Werknemers presteren meer uren terwijl ze maar voor 7.36 uur worden betaald. Over het algemeen is er personeel te kort, zowel in mail en retail als in de sorteercentra, waardoor de werkdruk stijgt. Er wordt minder personeel ingezet voor hetzelfde werk. Conclusie is dat de diensten te zwaar zijn.

De personeelsleden zijn opgebrand, waardoor ze zich ziek melden. Veel nieuwkomers haken af en in verschillende kantoren zou het wagenpark in slechte staat zijn. Er wordt te weinig gecommuniceerd met het personeel. In sommige gevallen moet het personeel nieuws dat een weerslag heeft op hun taak via de media vernemen.

Om welke reden haken de nieuwkomers zo vaak af? Waarom ligt de werkdruk zo hoog? Wat zal er worden gedaan om de werkdruk te verlagen? Wat wordt er gedaan aan het slechte wagenpark? Waarom wordt er weinig gecommuniceerd met het postpersoneel?

07.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Dewulf, werkbaar werk is belangrijk. Ik begrijp en deel uw bezorgdheid. Het grote en stijgende volume van de post- en pakjesbedeling voor bpost vereist veel arbeidskrachten, waartoe bpost een breed aanwervings-, omscholings- en retentiebeleid voert.

In zones waar er een spanning op de arbeidsmarkt bestaat en waar er een tijdelijk gebrek aan personeel kan ontstaan, worden verschillende initiatieven uitgewerkt, zowel gericht op tijdelijke versterking als op structurele aanwervingen. Dit gaat onder andere over een verhoging van het contingent jobstudenten, de lancering van ondersteuning door interims en de verhoging van de instroommogelijkheden, bijvoorbeeld door het aantrekken van kandidaten dual leren.

Daarnaast besteedt bpost ook ruime aandacht aan informatie en communicatie. Uw laatste vraag moet ik dus wat tegenspreken. Er zijn informatiebrieven, er wordt informatie verspreid via de bus of de communicatieborden, tweewekelijks wordt er operationele communicatie verstrekt aan de medewerkers en op geregelde tijdstippen is er een korte briefing van de medewerkers voorzien.

Bpost vindt het bijzonder belangrijk dat mensen aan boord blijven en ook dat nieuwelingen blijven. Om hen te begeleiden bij hun start bij bpost werden de laatste jaren heel wat procedures en richtlijnen opgesteld, zoals een postschool om de theorie te leren, nieuwelingenbegeleiders in grote kantoren, opgeleide coaches die de nieuwelingen begeleiden, afspraken rond feedback en opvolgmomenten. Die afspraken worden opgevolgd en gemeten. De nieuwelingen geven bovendien ook zelf feedback over hun onthaal. Zo kan er worden bijgestuurd.

De staat van het wagenpark wordt nauwlettend opgevolgd door de preventiedienst en de syndicale partners. Bpost laat me weten dat er, voor zover het bedrijf weet, geen klachten zijn over de staat van de wagens. Als er opmerkingen zijn, dan gaan die eerder over de netheid van de wagens, die nochtans om de twee weken schoongemaakt worden. Een voertuig dat niet veilig is, kan niet worden gebruikt. Wanneer een postmedewerker een probleem opmerkt, moet hij in principe de teamleader op de hoogte brengen, waarop hij een voertuig uit de reservevloot krijgt toegewezen.

De wagens worden elke 4, maximaal 5 jaar vernieuwd. Er is een reserve van 10 % voor voertuigen die om de een of andere reden, wegens onderhoud of herstellingen, niet kunnen worden gebruikt. Een voertuig dat

niet wordt goedgekeurd bij de jaarlijkse technische controle, gaat onmiddellijk uit dienst.

Uit uw vraag begrijp ik dat alles altijd beter kan, maar dit is de informatie zoals bpost ze me doorgaf.

07.03 Nathalie Dewulf (VB): Ik weet dat bpost bezig is met een aanwervingscampagne, wat ik een heel goed idee vind. Toch blijft men de job van postbode vaak onderschatten. Het belangrijkste is een goede coach, een meter of peter. Door een gebrek aan personeel of tijd komt het daar soms niet van.

Ook de taal is een belangrijk punt. Sommige postbodes spreken onvoldoende Nederlands om de job uit te oefenen. Ze blijven dan enkele dagen of weken, heel uitzonderlijk een aantal maanden. Hun diensten blijven dan liggen en moeten worden verdeeld onder de andere postbodes. Daardoor gaat de werkdruk weer omhoog: ze moeten meer post uitreiken in dezelfde tijd. Dat is in veel regio's zo. Er is een groot personeelstekort. Er zijn zoveel elementen die kunnen worden opgesomd. De directie belooft beterschap. Met de eindejaarsperiode, die eraan komt, zal dat zeker nodig zijn.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

08 Samengevoegde vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het schandaal rond Jean-Paul Van Avermaet" (55019622C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stand van zaken met betrekking tot Jean-Paul Van Avermaet" (55022161C)

08 Questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le scandale autour de Jean-Paul Van Avermaet" (55019622C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La situation concernant M. Jean-Paul Van Avermaet" (55022161C)

08.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, Jean-Paul Van Avermaet, de voormalige CEO van Bpost, is tot een financieel akkoord gekomen met betrekking tot zijn vertrek. Ik ga meteen over naar mijn vragen.

Waarom heeft men ervoor gekozen geen vrijwaringsclausule op te nemen in het contract tussen de heer Van Avermaet en Bpost? Was de raad van bestuur niet op de hoogte van de beschuldigingen aan het adres van Van Avermaet? Indien deze wel op de hoogte was, waarom werd er dan gekozen voor Van Avermaet als CEO?

Zal er een vrijwaringsclausule opgenomen worden in het contract met de nieuwe CEO?

08.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel had een vergelijkbare vraag en ik heb een gecombineerd antwoord voorbereid. U weet dat ik hierover in de plenaire vergadering van 8 juli 2021 al gesproken heb. Gezien de positie van bpost is de aanstelling van een nieuwe CEO een belangrijke beslissing, met het oog op de toekomst van het bedrijf, de werknemers, de stakeholders, enz. Dat proces moet zeer zorgvuldig en sereen gebeuren.

Laat ik even teruggaan naar het verleden. Uw vraag gaat over de heer Van Avermaet. Destijds, voor mijn tijd, werd er een open en transparante procedure gevolgd via Egon Zehnder, die als onafhankelijke derde werd aangesteld door de raad van bestuur om het remuneratie- en benoemingscomité van de raad van bestuur bij te staan en te adviseren in de zoektocht naar de opvolger van de vorige CEO.

Bij de ondertekening van het contract met de heer Van Avermaet, die toen geselecteerd werd, was de raad van bestuur niet op de hoogte van de beschuldigingen jegens hem. Deze gaan over de periode bij G4S, voorafgaand aan zijn benoeming bij Bpost. Bpost kan daarop dus geen commentaar geven, aangezien men niet op de hoogte was.

Wat de beëindiging van zijn contract betreft, heeft Bpost zich uiteraard laten bijstaan door experts. Ik kan enkel herhalen wat ik al in de plenaire vergadering heb gezegd. Bpost is een autonoom overheidsbedrijf en de vorige raad van bestuur heeft ervoor gekozen om tot een minnelijke schikking over te gaan omwille van drie redenen: ten eerste het afsluiten van de rechtszaak ter bescherming van het bedrijf, waardoor de

nieuwe raad van bestuur en de CEO hier niet mee belast worden, ten tweede het beëindigen van de onzekerheid over de uiteindelijke kost voor het bedrijf die veel hoger zou kunnen liggen in geval van een proces en ten derde het beperken van reputatieschade voor Bpost beperken, evenals de interne onrust die daarmee gepaard gaat.

U weet dat Bpost verder contractueel gehouden is tot een geheimhoudingsverplichting en dus geen inhoudelijke commentaar kan geven. Dat zou immers enkel voer geven aan de tegenpartij.

Wat de hoogte van het bedrag betreft, kan ik wel zeggen dat het in het remuneratieverdrag van 2022 publiek zal worden gemaakt.

Ik verwacht mij dus niet aan verrassingen.

Indien u mijn persoonlijke mening vraagt, kan ik u antwoorden dat ik de gang van zaken ook betreurenswaardig vind. Ik wil dat duidelijk stellen. Elke dag geven immers duizenden postbodes en andere medewerkers het beste van zichzelf en het hele verhaal heeft zowel voor hen als voor mij en u een bittere nasmaak.

Inzake de aanstelling van de nieuwe CEO heeft de raad van bestuur na een marktbevraging uiteindelijk Korn Ferry aangesteld om het remuneratie- en benoemingscomité te helpen bij de zoektocht naar een nieuwe gedelegeerd bestuurder. De raad van bestuur heeft bij Korn Ferry aangedrongen op een grondige analyse van de kandidaten. Die is in alle sereniteit gebeurd. Het contract werd op basis van adviezen van experts voorbereid.

Laten we duidelijk zijn. De episode van de vorige CEO van bpost en het einde van de samenwerking is betreurenswaardig in de geschiedenis van het bedrijf. Bpost verdient beter dan die polemieken en verdient aan het hoofd kwaliteitsvolle mensen, die verantwoordelijk zijn en in staat zijn het bedrijf te doen evolueren naargelang de uitdagingen waarmee het wordt geconfronteerd.

Het is mijn ambitie om samen met de raad van bestuur die opdracht in de toekomst op de meest efficiënte en gezonde manier te helpen uitvoeren. Ik hoop dat ik daarmee op de vraag heb geantwoord.

08.03 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, ik vind het nog altijd niet kunnen dat de verschillende bestuurders niet wilden inzien dat zij zich hadden vergist in de keuze van de heer Van Avermaet en dat die nog steeds mee beslissen over de toekomst van bpost.

Doordat de heer Van Avermaet maandenlang niet naar Amerika kon gaan, omdat hij stante pede zou worden gearresteerd, hebben verschillende toptalenten ontslag genomen, wat heel spijtig is.

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

09 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het plan B van bpost" (55019958C)

09 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le plan B de bpost" (55019958C)

09.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, verschillende delen van ons land zijn onlangs letterlijk verzopen. In de komende jaren zullen korte lokale en hevige regenbuien blijven voorkomen. Het klimaat is nu eenmaal aan het veranderen. Wij kunnen beter maar wennen aan warme en droge zomers, en aan mogelijk hevige regenbuien door de klimaatopwarming.

bpost heeft een winterplan, maar ook een zomerplan. Dat wordt maanden van tevoren besproken, maar door de klimaatverandering zijn er nu meer regendagen, waardoor de postbodes sommige wegen niet meer op kunnen met de fiets, met de auto, of te voet.

Ik verneem graag of er ook een plan is voor hevige regens? Hoe heet dat plan? Waarin is er dan precies voorzien? Bestaat er draaiboek? Komt er dan versterking voor het postpersoneel? Zo nee, waarom niet?

09.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Dewulf, de apocalyptische beelden van het menselijke en

materiële leed als gevolg van de regenval die wij gekend hebben in juli, vooral in het oosten van het land, liggen ons nog vers in het geheugen.

Ik heb op 20 juli samen met de heer Tirez en mevrouw Hanard, voorzitter van de raad van bestuur, een terreinbezoek gedaan, en dat heeft een diepe indruk op mij achtergelaten. Iedereen die er toen geweest is, zal dat beamen.

U begrijpt dat er op dat moment voor dergelijke extreme omstandigheden geen draaiboek voorhanden was. Ik wil de medewerkers van bpost wel bedanken omdat zij toen in heel moeilijke omstandigheden alles in het werk hebben gesteld om de openbare dienstverlening van bpost voort te zetten. Zowel de teams als de managers verdienen daarvoor onze felicitaties.

De omvang van de gebeurtenissen vereiste toen een heel specifieke ad-hoc-aanpak met snelle, gecentraliseerde beslissingen in de zwaarst getroffen gebieden, met inbegrip van extra personeel en middelen waar nodig. Deze aanpak berustte op nauw overleg met de diverse betrokken lokale, regionale, en ook nationale overheden.

Dankzij de organisatorische en versterkende maatregelen konden de logistieke operaties voortgezet worden en oplossingen aan de klanten aangeboden. Zo heeft bpost bijvoorbeeld aangeboden geadresseerde briefwisseling gratis over te brengen naar het adres waar de slachtoffers werden ondergebracht, dankzij een snelle aanpassing van de dienst Do My Move.

Op het terrein volgt bpost nog steeds de situatie. Zodra huizen, straten en buurten weer toegankelijk worden, wordt de bezorging hervat. Dat is een dynamische aanpassing van de organisatie om zo dicht mogelijk bij de realiteit ter plaatse te blijven en de getroffen en zo snel mogelijk toe te laten hun post en pakjes opnieuw thuis te ontvangen zodra de huizen weer toegankelijk worden.

U weet ook dat een vijftiental postkantoren zwaar getroffen werd en dat de normale hervatting maanden op zich heeft laten wachten. Ik wil nog eens mijn steun betuigen aan het personeel van bpost dat persoonlijk is getroffen en aanzienlijke schade heeft geleden. Die mensen hebben praktische en psychosociale steun kunnen krijgen en er werd ook een solidariteitsactie opgezet door bpost. Andere initiatieven, zoals soepele renteloze leningen, werden ook uitgedacht, net als een continue opvolging.

Uw vraag over een plan en de toekomst kan ik op dit moment nog niet beantwoorden, want bpost is nog volop bezig met de evaluatie, met het opruimen en heropbouwen, maar het is evident dat bpost zich, zoals alle actoren in de getroffen regio's, zal beraden over hoe het zich weerbaarder kan maken voor de toekomst voor het geval dat dergelijke catastrofes zich opnieuw voordoen. Daarvoor zullen plannen worden gemaakt in samenwerking met de autoriteiten. Dat staat natuurlijk op de agenda.

09.03 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, ik ben blij dat bpost aan plannen werkt, want het klimaat verandert nu eenmaal. Dat zal zeker nodig zijn met het oog op de toekomst.

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

10 Vraag van Hans Verreyt aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De afhandeling van het faillissement van Sabena en de rol van de drie grote vakbonden" (55019989C)

10 Question de Hans Verreyt à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La gestion de la faillite de la Sabena et le rôle des trois grands syndicats" (55019989C)

10.01 Hans Verreyt (VB): Mevrouw de minister, ik leg u een vervolgvraag voor die ik begin juli al aan minister van Werk Dermagne stelde.

Een sociaal fonds dat na de staking van 1995 bij Sabena werd opgericht, werd destijds gestijfd met bijdragen van het toenmalig gesyndiceerd cabinepersoneel en beheerd door de drie grote vakbonden ACLVB, ACV en ABVV. Zij hadden daarvoor samen een feitelijke vereniging opgericht, die bij gebrek aan opvolging sinds jaren een stille vereniging blijkt te zijn. De gelden, naar het schijnt ongeveer 1,8 miljoen euro, staan onder toezicht van Sabena-curator Christiaan Van Buggenhout, die ook heeft nagelaten hierin enige actie in te ondernemen.

Hoewel de betrokken ex-Sabenawerknemers verscheidene keren de vakbond in gebreke probeerden te stellen, is de kwestie nu, 20 jaar na datum, nog steeds niet geregeld. De vakbonden, die steeds weer de werkgevers op hun plichten wijzen, staan hier met de billen bloot. Bovendien zijn ze bij gebrek aan rechtspersoonlijkheid moeilijk juridisch tot de orde te roepen en heerst er straffeloosheid. We hebben daar een voorstel voor ingediend, maar dat is voer voor een andere commissie. Het blijkt eens te meer dat vakbonden kunnen bogen op een vrijbrief om te doen en te laten wat ze willen.

Minister Dermagne antwoordde niet op een aantal vragen en verwees ze door naar u. Welke druk zult u uitoefenen op de vakbonden en de curator om de zaak snel tot een goed einde te brengen? Bent u het idee genegen dat de betrokkenen de wettelijke nalatigheidsintresten moeten krijgen op het initieel bedrag dat zij moesten ontvangen?

10.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer Verreyt, ik heb met bijzondere aandacht geluisterd naar uw vraag. Vooreerst wil ik opmerken dat het dossier veeleer verband houdt met de drie nationale vakbonden en niet noodzakelijk met Sabena zelf. Via onder andere het sociaal overleg bevindt de minister van Werk en Economie zich in een bevoorrechte positie qua contact met de sociale partners. Het lijkt me dus logisch dat hij een beroep doet op dat kanaal om het probleem op te lossen.

Voorts wil ik preciseren dat niet alle overheidsbedrijven van de Belgische Staat beheerd worden door mezelf, integendeel. Ik ben enkel verantwoordelijk voor de overheidsbedrijven Proximus en bpost. Ik verwijs bijvoorbeeld naar FPIM, de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij, onder het toezicht van de minister van Financiën, die instaat voor het beheer van meerdere overheidsbedrijven en participaties heeft in overheidsbedrijven die niet onder mijn bevoegdheid vallen. De volledige lijst kunt u trouwens vinden op de website van FPIM onder de rubriek "portefeuille voor eigen rekening". In de wet op de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij is zowel de minister van Financiën als de minister van Economie toezichtsminister.

Ten slotte wil ik ook verduidelijken dat ik, los van de bevoegdheidsverdeling, waardoor ik niet tussenbeide kan komen, uiteraard ook 20 jaar na datum geen administratie of expertise ter beschikking heb om het dossier op te volgen. Ik hoop echt van harte - ik neem de vraag heel ernstig - dat de ministers van Financiën en Economie via sociaal overleg toch een oplossing bieden.

10.03 **Hans Verreyt** (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw nietszeggend antwoord. Dat maakt natuurlijk ook heel veel duidelijk. De regering is één en ondeelbaar. Als de minister die u zelf het meest geschikt acht om op de vraag te antwoorden, namelijk de minister die het meest in contact staat met de sociale partners, minister van Werk Dermagne, weigert te antwoorden en mij doorstuurt naar u, dan doe ik dat natuurlijk braaf. U trekt nu de paraplu opnieuw open en verwijst naar de minister van Financiën. Ik zal dan opnieuw de vraag indienen om absoluut een antwoord te krijgen op mijn vraag.

Zo kom ik niet tot een oplossing, maar evenmin de betrokken werknemers. De gesyndiceerde werknemers die nog 1,8 miljoen euro opzij hebben staan, beheerd door de vakbonden of niet en nu in handen van de curator van Sabena, wachten 20 jaar later nog steeds op hun centen. Dat is natuurlijk het echte schandaal. Dat ik geen antwoord krijg op mijn vragen, tot daaraan toe, maar dat die werknemers moeten blijven wachten op hun centen, is natuurlijk het echte schandaal. Daarvoor bent u mee verantwoordelijk, omdat u ook de paraplu opentrekt, net als de minister van Werk.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

11 **Samengevoegde vragen van**

- **Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Vertrekkende directieleden bij bpost" (55020556C)**
- **Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van Ilias Simpson bij Bpost Group" (55021077C)**
- **Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van de CFO van bpost" (55021667C)**
- **Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van verschillende leidinggevenden bij bpost" (55022218C)**

11 **Questions jointes de**

- **Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ de**

membres de la direction de bpost" (55020556C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ d'Ilias Simpson de Bpost Group" (55021077C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ du CFO de bpost" (55021667C)

- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les départs successifs de cadres de bpost" (55022218C)

11.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Mevrouw de minister, verschillende directieleden vertrekken bij bpost. Daardoor verzwakt bpost, want bij elke opvolging is er sprake van kwaliteitsverlies. De raad van bestuur moet waken over het goed functioneren van de managers aan de top.

Mevrouw de minister, het rommelt kennelijk al een tijdje aan de top bij bpost. Is er een reden waarom de directieleden ontmoedigd vertrekken? Welke impact heeft dat op de toekomst van bpost?

Zijn er interne problemen bij Radial? Zullen de opvolgers van de heer Simpson zijn taak overnemen, alsook hun eigen taken blijven uitoefenen? Of wordt er naar twee vervangers gezocht?

Mevrouw de minister, bent u van plan om de heer Tirez hierover te ondervragen om zo de reden van hun vertrek te kunnen verklaren?

11.02 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Je me réfère à la version écrite de ma question.

La stabilité au sein du management avait été pointée comme un problème sous la direction de l'ex-CEO. Or plusieurs départs ont été annoncés au niveau des structures dirigeantes de Bpost ces dernières semaines. La dernière en date est la directrice financière de Bpost, Leen Geirnaerdts. Un peu avant cela, le départ d'Ilias Simpson, patron de la filiale américaine Radial a été annoncé pour la fin de l'année.

Voici donc mes questions :

Quelle est votre analyse de la situation ? Connaissez-vous les causes de ces départs ?

Y-a-t-il des enseignements à en tirer pour garantir une plus grande stabilité à l'avenir ?

Y a-t-il d'autres départs prévus d'ici la fin de l'année ? Y-a-t-il un problème spécifique lié à Radial ?

Des procédures de recrutement sont-elles déjà en cours ? Quelles en seront les étapes ?

11.03 **Minister Petra De Sutter**: Het klopt dat een aantal directieleden bij bpost het afgelopen jaar onder de vorige CEO zijn vertrokken. Intussen is de heer Tirez op 1 juli van dit jaar aangesteld en werd de raad van bestuur voor meer dan de helft vernieuwd door de algemene vergadering. Er is ook een nieuwe voorzitter van de raad van bestuur, mevrouw Hanard.

De nieuwe CEO en de nieuwe raad van bestuur zijn meteen beginnen te werken aan een opvolgingsplan voor het directiecomité. Dat was nodig, aangezien drie leden van het directiecomité de pensioenleeftijd hebben bereikt, zullen bereiken of al hebben overschreden. Het gaat over de heer Cools, de heer Cloet en de heer Michiels.

De heer Cools is 66 jaar en ging na meer dan 18 jaar te hebben gewerkt bij bpost als Chief IT & Digital Officer op 1 september jongstleden op pensioen. Hij is maandenlang, tijdens de interimperiode van de CEO, zelfs tot zijn 66^{ste} aan de slag gebleven om de overgang op een voor bpost belangrijke terrein, IT en Digital, te begeleiden. Bpost verzekert daardoor de continuïteit van de werking, waardoor er geen impact is van het vertrek op de toekomst van het bedrijf. Het is normaal dat medewerkers op 66 jaar met pensioen gaan. Ook de heer Cloet verantwoordelijk voor Mail & Retail Belgium, die volgend jaar 64 jaar wordt, heeft maanden geleden te kennen gegeven dat hij vanaf 2022 op pensioen wenst te gaan. De heer Michiels, de Chief Human Resources Officer, wordt volgend jaar 65 jaar.

Om al die redenen werken de nieuwe CEO en de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur aan een opvolgingsplan. Daarnaast hebben de heer Simpson, verantwoordelijk voor de activiteiten in de Verenigde Staten, en mevrouw Geirnaerdts, Chief Financial Officer van de bpost group, besloten om hun carrière een nieuwe wending te geven. Dat geeft de nieuwe CEO en de nieuwe raad van bestuur de mogelijkheid om de transformatie van de bpost group naar een internationale e-commerce- en logistieke speler te versnellen. Soms kan verandering beangstigend overkomen, maar ze is ook noodzakelijk om een duurzame toekomst te geven aan bpost.

Aux États-Unis, bpost assure la continuité avec Laura Ritchey (COO) et Gary Crowe (CFO), chargés de la direction de Radial US avec effet immédiat. Il est également vrai que le CEO de bpost suit de près les filiales nord-américaines et leur rend personnellement visite chaque trimestre.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que Radial US est en passe de répondre aux attentes fixées au moment de l'acquisition. Radial US reste également un centre d'intérêt important pour le groupe bpost qui affiche de fortes ambitions de croissance et qui fera croître Radial US à la fois en taille et en profit afin de conserver sa position de leader dans la logistique de l'e-commerce aux États-Unis au cours des cinq prochaines années.

Leen Geirnaerd, CFO de bpost group, restera chez bpost jusqu'à la mi-novembre. Entre-temps, un bureau de chasseurs de têtes a déjà dressé une longue liste de candidats. Le nouveau ou la nouvelle CFO aura pour mission d'accélérer la transformation du groupe en un partenaire logistique de l'e-commerce d'avenir à part entière tant pour les clients et les citoyens que pour les membres du personnel, et d'aligner beaucoup plus rapidement l'écoute sur les références du secteur.

Tout cela vise à renforcer la compétitivité de bpost. À cet égard, le profil du futur ou de la future CFO sera adapté pour mettre davantage le focus sur les performances et le contrôle du groupe. Le comité de rémunération et de nomination du conseil d'administration veille au bon déroulement des recherches et procèdera prochainement à l'évaluation de la *short list*. Dans l'intervalle, l'ensemble des membres de la *financial team* assure la continuité des activités.

Les nombreux changements représentent évidemment un défi à court terme. Mais je ne doute pas que le management et le conseil d'administration de bpost sauront faire les bons choix et sélectionner les bons profils pour soutenir bpost dans cette période importante de sa transformation.

11.04 Nathalie Dewulf (VB): Dank u voor het antwoord. Bpost heeft dringend stabiliteit nodig. Ik ben blij dat de raad van bestuur iemand als de heer Tirez heeft gekozen, die al achttien jaar ervaring heeft. Ik hoop dat bpost een mooie toekomst tegemoet gaat.

11.05 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie pour vos nombreuses réponses et éclaircissements.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 55020642C et 55020646C de Mme Kattrin Jadin sont transformées en questions écrites. Elle a sollicité de pouvoir recevoir les réponses par voie électronique. L'usage est que les membres les reçoivent sous forme papier ou sous forme électronique selon les circonstances.

12 Samengevoegde vragen van

- Joris Vandenbroucke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Heffingen op het verzenden van pakjes tussen particulieren" (55020892C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het systeem van een enkel loket voor de invoer" (55022245C)

12 Questions jointes de

- Joris Vandenbroucke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des taxes sur l'envoi de colis entre particuliers" (55020892C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le système d'un guichet unique pour l'importation" (55022245C)

12.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Le 1er juillet dernier, l'Union européenne a instauré de nouvelles règles douanières pour les achats en ligne effectués hors UE. L'exonération de TVA pour l'importation pour de biens dont la valeur n'excède pas 22 euros a disparu. En parallèle à ce système et pour maintenir une activité commerciale avec l'étranger, le système de guichet unique pour l'importation (Import One Stop Shop, IOSS) permet aux webshops non européens de s'enregistrer auprès de l'UE afin de pouvoir régler eux-mêmes à l'avance, la TVA et les coûts d'importation. Cette nouvelle règle permet donc au consommateur de ne pas devoir payer de frais de livraison supplémentaires.

Bpost fait aujourd'hui la promotion de ce système sur son site et sur le réseau social Facebook. Soit. mais elle le fait en renvoyant explicitement aux webshops bien connus (AliExpress, Ebay, Wish...) avec pour exemple le remplacement d'une « coque de smartphone. » Ceci peut sembler paradoxal compte tenu des pressions sociales et environnementales développées par ces plate-formes commerciales internationales, ce type d'achat « porte à porte » d'une part et la stratégie durabilité de Bpost, ses engagements en matière de responsabilité « sociétale », ainsi que de son soutien logistique à l'économie locale d'autre part.

Mes questions sont les suivantes : Quel est l'objectif de la démarche promotionnelle de Bpost? Répond-t-elle à une demande particulière? Quelle est la durée de cette campagne et sa portée ? Une réflexion est-elle engagée sur la politique commerciale au regard de ses objectifs en matière de durabilité et responsabilité sociétale?

12.02 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, monsieur Parent, merci pour cette question. Il est important d'aider les clients au travers d'exemples concrets qu'ils peuvent rencontrer. Vous demandez dans votre question pourquoi le choix se porte sur les *smartphones* et pourquoi cet exemple est donné par bpost sur son site web. Parmi les milliers de produits importés de l'extérieur de l'Union européenne, les *smartphones* et leurs accessoires font partie des achats en ligne les plus courants. C'est ce qui explique le choix de bpost de donner l'exemple de cet article-là. C'est ce que bpost me fait savoir. Ce site web indique également que le destinataire peut éviter les frais d'importation supplémentaires en passant commande auprès d'une boutique en ligne enregistrée à l'IOSS. Nous avons déjà parlé précédemment dans la commission d'aujourd'hui de l'IOSS. Uniquement à titre d'exemple donc, il indique que la plupart des grandes boutiques en ligne, telles que AliExpress, Amazon, eBay et Whoosh, se sont déjà inscrites. Ce sont les grands joueurs dont nous avons déjà discuté et dont nous savons qu'ils font partie du système IOSS. Bpost ne donne en aucun lieu des indications selon lesquelles les gens devraient donc acheter sur ces plates-formes-là. Ces sont les plates-formes d'e-commerce les plus utilisées par les consommateurs lors d'achats en dehors de l'Union européenne. J'espère que cela explique quelque peu les choix faits sur le site de bpost.

12.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vais répondre brièvement. Il est question ici de cohérence par rapport à la stratégie de durabilité de bpost mais je pense que la réponse doit venir dans un cadre plus large sur l'information, sur le coût social et environnemental de l'e-commerce. Nous devons donc appréhender cette question dans un cadre plus large, mais il est évident qu'il faut de la transparence par rapport aux conséquences des choix opérés en matière d'e-commerce. Je vous remercie.

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

13 **Samengevoegde vragen van**

- **Sigrid Goethals** aan **Petra De Sutter** (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Franstalige postbodes bij bpost Zaventem" (55021746C)
- **Nathalie Dewulf** aan **Petra De Sutter** (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Franstalige postbodes bij bpost Zaventem" (55021828C)

13 **Questions jointes de**

- **Sigrid Goethals** à **Petra De Sutter** (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des facteurs francophones chez bpost Zaventem" (55021746C)
- **Nathalie Dewulf** à **Petra De Sutter** (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des facteurs francophones chez bpost Zaventem" (55021828C)

13.01 **Sigrid Goethals** (N-VA): Mevrouw de minister, gedurende de zomer berichtte de lokale zender RINGtv over de aanwerving van Franstalige postbodes in de gemeente Zaventem. Na een staking in het verdeelcentrum van bpost werd er overeengekomen dat Franstaligen als postbode zouden kunnen worden aangeworven als een mogelijke oplossing voor het weerkerende personeelsprobleem. Dat probleem valt niet te ontkennen, al zorgt de aanwervingspolitiek van bpost voor een verdere verfransing van de Rand, wat wij natuurlijk niet willen, en versterkt het vooral bij Franstalige Brusselaars het imago dat Zaventem een tweetalige gemeente zou zijn en bij uitbreiding dat de Rand rond Brussel volledig tweetalig zou zijn. Als overheidsbedrijf dient bpost de geest van de taalwetgeving uiteraard te respecteren.

Mijn vragen hierover, mevrouw de minister, zijn de volgende.

Zijn er reeds Franstaligen aangeworven in het verdeelcentrum van bpost te Zaventem? Zo ja, over hoeveel

vte's gaat dit?

Wat omvat het taalbad Nederlands dat de Franstalige postbodes dienen te ondergaan? Acht u dat taalbad voldoende om hun functie te kunnen uitoefenen?

Gaat het om tijdelijke contracten in afwachting van het invullen van de openstaande vacatures met Nederlandstalig personeel? Dienen de Franstalige postbodes in lijn met de taalwetgeving te beschikken over een tweetaligheidsattest? Is het de bedoeling deze manier van werken uit te rollen over heel de Vlaamse Rand indien er zich gelijkaardige problemen zouden voordoen?

13.02 **Nathalie Dewulf** (VB): *Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, na een recente staking in het verdeelcentrum Zaventem omwille van personeelstekort werd, na overleg, beslist om Franstaligen als postbode aan te werven. Dat is evenwel strijdig met de taalwet in bestuurszaken.*

Ik heb de minister daar al schriftelijk over ondervraagd. De minister liet mij daarbij weten: "het postkantoor Zaventem heeft geen vaste Franstalige medewerkers." Ik leid hieruit, en uit de rest van het antwoord, af dat het postkantoor Zaventem wel degelijk Franstalige of anderstalige medewerkers in dienst heeft, maar dan niet "vast".

Ook dat laatste is evenwel een flagrante overtreding van de taalwetgeving. Er bestaat een uitvoerige adviespraktijk van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, maar ook een vaste rechtspraak van de Raad van State dat de bepalingen van de taalwetgeving in bestuurszaken met betrekking tot de aanwerving en het in dienst hebben van personeel betrekking heeft op "elke inbreng van personeel, zowel voor een tijdelijke, een voorlopige of een andere niet vaste benoeming, in stage of in vast verband", kortom voor alle personeelsleden, ongeacht hun statuut.

De taalwet is zoals al eerder gemeld een wet van openbare orde, daar kan dus niet van worden afgeweken, en in een democratische rechtsstaat die naam waardig is het Bpost dus niet toegestaan anderstaligen aan te werven in het postkantoor of het werkingsgebied van Zaventem.

Hoeveel personeelsleden, ongeacht hun statuut, zijn door Bpost tewerkgesteld in het werkingsgebied van Zaventem?

Hoeveel daarvan zijn Nederlandstalig en hoeveel Frans- of anderstalig?

Welke maatregelen neemt de minister om ervoor te zorgen dat er enkel Nederlandstaligen worden tewerkgesteld, zoals de wet voorschrijft?

En welke maatregelen neemt de minister om er in dat verband voor te zorgen dat daarmee voldoende personeel voorhanden is?

Hoe is de situatie, wat dit aspect betreft, in de andere gemeenten van de rand rond Brussel?

Voorzitter: Nicolas Parent.

Président: Nicolas Parent.

13.03 Minister **Petra De Sutter**: Het grote en stijgende volume van de post en de pakjesbedeling van bpost vereist veel extra handen. Bpost voert daarom een breed aanwervings-, omscholings- en retentiebeleid.

In zones waar er een spanning bestaat op de arbeidsmarkt en waar een tijdelijk gebrek aan personeel kan ontstaan, wordt een waaier aan initiatieven uitgewerkt, zowel gericht op tijdelijke versterking als op structurele werving.

Ik geef een paar voorbeelden. Ten eerste wordt het contingent jobstudenten verhoogd. Ten tweede komt er ondersteuning door verschillende interims en uitzonderlijk subcontractoren om het personeel bij te staan in hun werkzaamheden. Ten derde worden de instroommogelijkheden verhoogd, bijvoorbeeld door het afleiden van kandidaten duaal leren, het organiseren van taalopleidingen voor kandidaten, door contacten met organisaties die mensen naar de arbeid begeleiden, door extra marketing online, door het afleiden van kandidaten voor aanpalende mailcenters en met het akkoord van de interimpartners en door het inschakelen van een extra lokaal interimkantoor. Soms moet men echt zoeken naar mensen.

Bpost zet met deze acties in op een maximale Nederlandstalige instroom. Ze moet dit combineren met de opdracht die ze kreeg in de wet van 1991 op de autonome economische overheidsbedrijven om een flexibele en concurrerende onderneming te worden die in staat is om te concurreren met particuliere marktdeelnemers die soortgelijke activiteiten ontwikkelen. Soortgelijke vereisten vloeien ook voort uit de Europese richtlijnen betreffende de liberalisering van de postdiensten, die bpost verplichten in een volledig geliberaliseerde markt te opereren.

U ziet direct dat er een spanning kan ontstaan tussen de twee elementen die ik heb genoemd.

Voor medewerkers met een andere moedertaal dan het Nederlands zijn er taaldouches, met de focus op postaal jargon, die zij krijgen voordat ze de werkvloer opgaan en ook taalbegeleiding op de werkvloer zelf.

Meer specifiek zijn deze taaldouches die hebben plaatsgevonden in Zaventem en Huizingen, een eerste stap naast screening in een intens traject van praktische opleiding en taalopleiding. Na de taaldouches waarin de deelnemers sleutelzinnen voor communicatie met collega's en klanten aangeleerd krijgen over tal van concrete situaties van dienstverlening, volgt een stagedag en een taaltest. Als dat positief is, volgt een onthaaldag en een opleiding in de postschool en de postrijschool, gevolgd door een opleiding met een coach en een begeleider in concrete activiteiten van bpost. Dan volgt gedurende 15 weken een taalopleiding. In dat traject zitten meerdere evaluatiemomenten.

Het postkantoor van Zaventem heeft geen vaste Franstalige medewerkers. Ik heb dat al in een antwoord op een schriftelijke vraag van mevrouw Dewulf laten weten.

13.04 **Sigrid Goethals** (N-VA): Mevrouw de minister, ik ben blij dat het taalbad is uitgebreid naar 15 weken. Ik had wat schrik toen u aanvankelijk alleen sprak van taaldouches, maar gelukkig kwam er nog een heel vervolg. Dat stelt mij wat gerust.

We weten dat de policy van bpost vandaag is dat postbeambten in Vlaanderen of in Wallonië enkel de taal mogen spreken van het deelgebied waarin zij zich bevinden. In Vlaanderen mag dus enkel Nederlands worden gesproken, in Wallonië enkel Frans. Zij mogen daar uitzonderingen op maken op vertoon van de identiteitskaart van klanten die kunnen aantonen dat zij tot het andere taalgebied behoren. Als overheidsbedrijf moeten wij daarop inzetten ten aanzien van onze werknemers. Het gaat hier over de Rand van Brussel. Ook in Wallonië moeten enkel Franstaligen of mensen met voldoende kennis van het Frans en in Vlaanderen mensen met voldoende kennis van het Nederlands aan het werk zijn.

Het is niet gemakkelijk om mensen aan het werk te krijgen. Dat is een algemeen probleem, maar het zou misschien nuttig zijn om een doorgedreven campagne te voeren over de opleiding van postbode. Misschien zal dat wat meer Nederlandstaligen aan het werk zetten. Er zijn heel wat werklozen en ik denk dat er wel een mogelijkheid is om er wat meer aan het werk te krijgen.

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

Het taalbad werkt niet in die gemeente. Zoals ik eerder heb gezegd, is er nu eenmaal personeel te kort. Ik weet dat bpost haar best doet om personeel aan te trekken. De bewoners van Zaventem hebben immers een Nederlandstalige folder in de bus gekregen.

Als een oudere persoon die op zijn pensioen wacht de deur opent en de taal van de aanbeller niet begrijpt, kan hij schrik krijgen. De mensen zijn bovendien al zo bang om de deur open te doen in deze coronatijden. Er moet dus zeker beterschap komen met Nederlandstalige medewerkers in Vlaanderen en Franstalige in Wallonië.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

14 **Question de François De Smet à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La sécurité, l'indépendance et les conflits d'intérêt en matière de transport public ferroviaire" (55021254C)**

14 **Vraag van François De Smet aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De veiligheid, de onafhankelijkheid en de belangenconflicten inzake het openbaar spoorvervoer" (55021254C)**

14.01 François De Smet (DéFI): *Madame la ministre, à plusieurs reprises, la Commission européenne a obligé la Belgique à remédier à ces soucis de sécurité, d'indépendance et de conflits d'intérêts. La première mise en demeure formelle a été adressée au gouvernement belge en 2013. La dernière mise en demeure constatée date du 23 novembre 2020.*

Selon une enquête menée par le journal d'investigation Médor dont assurément la crédibilité ne peut être mise en cause, les incidents ferroviaires paraissent occultés par l'organisme d'enquête sur les accidents et incidents ferroviaires (OEaIF) qui est fonctionnellement indépendant de l'Autorité de sécurité, de tout organisme de réglementation des chemins de fer ou de toute autre instance dont les intérêts pourraient entrer en conflit avec la mission d'enquête, et du SPF Mobilité.

Le journal d'investigation a ainsi relevé que le dimanche 27 juin 2021, vers 9 heures, un train inter-city en provenance de Charleroi a failli percuter un convoi de marchandises aux alentours de Fleurus, et que selon les sources, aucune enquête interne n'aurait été diligentée.

L'OEaIF prend en principe la décision de procéder à une enquête est prise de manière autonome en fonction de divers critères, notamment en fonction des circonstances, ou parce qu'elle présente une possibilité d'améliorer la sécurité.

Toutefois, des velléités de collusion avec Infrabel quant au fait de ne pas dénoncer des incidents ferroviaires d'une certaine gravité auraient cours.

En conséquence, Monsieur le Ministre peut-il me faire savoir:

- Quelle est la réponse du Gouvernement belge par rapport à la mise en demeure de la Commission Européenne?

- S'il a pris connaissance de l'article de ce journal d'investigation?

- S'il compte mener une enquête interne par ses services quant à la vérification de pareilles pratiques de l'OEaIF?

14.02 Petra De Sutter, ministre: Monsieur le président, monsieur De Smet, il est exact que la Belgique a reçu en novembre dernier deux mises en demeure relatives à la transposition des directives sur l'interopérabilité et la sécurité des chemins de fer. Ces directives ont été baptisées le pilier technique du quatrième paquet ferroviaire.

Ces mises en demeure ne portent pas sur un supposé manque d'indépendance de l'organisme d'enquête, mais bien sur une transposition tardive des dispositions relatives au volet technique du quatrième paquet. Des retards ont été pris dans la préparation des textes légaux et réglementaires à la suite, notamment, de la longue période d'affaires courantes que nous avons connue dans notre pays.

Dès l'entrée en service du ministre Gilkinet et moi-même, nous avons rattrapé le temps perdu. La Chambre des représentants a ainsi adopté en séance plénière la loi transposant le quatrième paquet ferroviaire le 14 janvier dernier. Différents arrêtés royaux ont ensuite été pris. Aujourd'hui, la Belgique a pleinement transposé le quatrième paquet ferroviaire et a notifié, à la Commission européenne, cinq textes pour les directives d'interopérabilité et six textes pour la directive sécurité. La mise en demeure que vous mentionnez me semble donc être en bonne voie de classement officiel.

En ce qui concerne votre deuxième question, nous avons été informés par l'enquêtrice principale de l'article de Médor. Une première réunion a été convoquée avec les services le 23 septembre, pour obtenir une explication des allégations contenues dans cet article. L'enquêtrice principale nous a confirmé que tous les accidents et incidents introduits quotidiennement dans la base de données de l'organisme d'enquête sur les accidents et incidents ferroviaires sont signalés, non seulement par le gestionnaire d'infrastructure, mais également par les entreprises ferroviaires concernées. Il en est de même pour l'incident du 27 juin 2021. Il est regrettable, il faut le dire, que l'auteur de l'article n'ait pas utilisé suffisamment de sources et n'ait pas contacté le service de recherche au préalable. L'article aurait ainsi été plus objectif et véridique.

Enfin, s'agissant de votre dernière question, conformément à la loi du 30 août 2013, article 111, il n'existe aucune obligation d'ouvrir une enquête à la suite d'un incident. L'ouverture d'une enquête est basée sur la

procédure, peu importe que ce soit une entreprise ferroviaire ou le gestionnaire d'infrastructure. Pour rappel, le rapport d'enquête sur l'incident qui s'est déroulé à Comblain en date du 6 septembre 2018 ne concernait que le gestionnaire d'Infrabel.

14.03 François De Smet (DéFI): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse complète que nous prendrons le temps d'analyser.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

15 Question de Laurence Zanchetta à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'application Banx créée par Proximus et Belfius" (55021771C)

15 Vraag van Laurence Zanchetta aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De door Proximus en Belfius ontwikkelde app Banx" (55021771C)

15.01 Laurence Zanchetta (PS): Monsieur le président, madame la ministre, récemment, l'opérateur Proximus a lancé, en partenariat avec Belfius, l'application bancaire Banx, qui se veut plus locale et durable.

Concrètement, il s'agit d'une application qui permet de suivre nos rentrées et dépenses, à la manière d'une application bancaire classique, mais qui permet aussi de connaître le bilan carbone lié à nos achats en ligne. En d'autres termes, cette application permet de mesurer le poids environnemental de nos achats sur internet, et ce, que l'on soit client de Proximus et de Belfius ou non.

L'idée, c'est de permettre aux citoyens de faire des achats en ligne, tout en prenant conscience de leur empreinte carbone. L'objectif est bien évidemment louable. Et si l'on peut se réjouir de voir ces deux entreprises belges prendre une telle initiative dans le secteur digital, celle-ci soulève tout de même certains questionnements.

Madame la ministre, comment cette application fonctionne-t-elle? Comment calculer réellement le poids environnemental de chaque achat, et avec quelle précision? Peut-on vraiment avoir confiance en ces chiffres?

Pour créer un compte sur cette application, beaucoup d'informations d'ordre privé sont demandées. Comment ces informations sont-elles utilisées et comment sont-elles protégées?

Combien de téléchargements de l'application ont-ils été enregistrés jusqu'à maintenant? Y a-t-il eu des retours concernant son utilisation et si oui, sont-ils positifs? Des *bugs* ont-ils été signalés?

15.02 Petra De Sutter, ministre: Monsieur le président, madame Zanchetta, je peux vous informer que Banx travaille en partenariat avec la société suédoise Doconomy pour créer un tableau de bord CO₂ personnel pour chaque utilisateur. Le tableau de bord CO₂ est créé en utilisant la méthodologie de l'indice Aland de Doconomy. Cet indice calcule l'impact de chaque transaction en utilisant une empreinte moyenne pour chaque secteur représenté dans l'indice. Ainsi, l'indice permet de savoir si les consommateurs effectuent des achats dans une station-service ou chez un fleuriste mais il ne permet pas actuellement de calculer les émissions pour un produit spécifique, en partie parce que les données climatiques ne sont pas actuellement disponibles dans les systèmes de transaction au niveau des produits, et en partie en raison des préoccupations des consommateurs en matière de protection de la vie privée.

Actuellement, les clients de Banx peuvent suivre le calcul de leur empreinte carbone, basé sur leurs transactions financières, dans l'application Banx, tant au niveau des catégories que des sous-catégories. Le principal objectif du tableau de bord CO₂ est de sensibiliser les consommateurs et de leur donner un aperçu de leur empreinte CO₂. En ce sens, il s'agit davantage d'un outil éducatif que d'un outil précis.

Belfius Banque est le responsable du traitement des données pour l'application Banx. Pour ouvrir un compte bancaire pour l'installation de cette application, un certain nombre d'informations doivent être demandées au client. Il s'agit de données strictement nécessaires dans le cadre de la relation client/banque. Il s'agit des mêmes données que lors de l'ouverture d'un compte chez Belfius ou que lors de l'installation de l'application Belfius mobile.

Il est trop tôt à ce stade pour faire des constatations sur les chiffres. Proximus vient de lancer Banx et elle

veut inspirer autant de Belges que possible avec le mouvement *slow banking*. Sur base des premiers retours, on peut dire qu'il y a un intérêt sur le marché.

L'information concernant le nombre de téléchargements est confidentielle.

S'agissant des commentaires, il y a notamment des félicitations mais aussi des demandes d'ajouts de fonctionnalités et quelques questions au sujet du fonctionnement du *CO₂ dashboard*.

En ce qui concerne les *bugs*, on a pu constater notamment un problème technique sur le *flow downboarding*. Ce processus a connu quelques maladies de jeunesse déjà corrigées depuis.

15.03 Laurence Zanchetta (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses et les précisions techniques. Nous continuerons à suivre l'évolution de cette application, notamment en matière de protection des données sur la vie privée.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

16 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De laattijdige ontvangst van priorzendingen" (55021791C)

16 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réception tardive des envois prior" (55021791C)

16.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, op 1 maart 2020 is bpost van start gegaan met het nieuwe distributiemodel.

Hoeveel klachten heeft bpost ontvangen over de laattijdige ontvangst van priorzendingen?

16.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Dewulf, het aantal klantencontacten van bpost over laattijdige leveringen van priorzendingen is zeer gering. Ik heb naar aanleiding van verschillende schriftelijke vragen al meegedeeld dat klantencontacten niet per se klachten zijn. De specifieke klantencontacten die u in uw vraag bedoelt, hebben betrekking op minder dan 0,0025 % van de priorzendingen. Dat is 1 op 40.000, wat me een laag aantal lijkt. Meestal gaat het dan over een levering in de brievenbus van de burens of omgekeerd.

16.03 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, sinds de invoering van het nieuwe distributiemodel loopt het regelmatig fout met de priorzendingen en de niet-priorzendingen. Ik heb al enkele keren gewezen op het personeelstekort. Het werk blijft dan liggen of wordt verdeeld, waardoor de briefwisseling langer onderweg is. Dat moet dringend worden opgelost, want een postzegel is al niet goedkoop en vanaf volgend jaar wordt die nog duurder. Er komt een prijsstijging van 8 % voor de niet-priorzegels en 18 % voor de priorzegels.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter:** Vraag nr. 55021804 van mevrouw Vindevoghel wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

17 Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De zevende beheersovereenkomst van bpost" (55022298C)

17 Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le septième contrat de gestion de bpost" (55022298C)

17.01 Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, ik verwijs naar de ingediende vraag.

Op 23 juli 2021 keurde de regering de zevende beheersovereenkomst met bpost goed. Hierin staat dat Bpost al zijn postkantoren moet openhouden, ook al zijn ze niet winstgevend. De kantoren vervullen volgens u een sociale functie. Bpost wordt verplicht een bankautomaat te plaatsen in gemeenten waar geen automaten meer zijn en gaan mensen met geen of weinig digitale kennis helpen. 65 postkantoren worden in een proefproject omgebouwd tot digitale hubs. Mensen zullen er hulp kunnen krijgen om in te loggen op Tax-on-Web, hun eBox inkijken, een abonnement aanvragen voor het openbaar vervoer of bankverrichtingen doen. Het staat bpost vrij om samen te werken met commerciële bedrijven. Lokale overheden en OCMW's

mogen in de postkantoren ook digitale dienstverlening aanbieden. Tegenover deze nieuwe maatregelen staat extra financiering. Bpost zou jaarlijks 16 miljoen extra krijgen voor de taken die het als commercieel bedrijf niet zou uitvoeren.

Vandaar volgende vragen:

Kan de minister mededelen welke efficiëntiewinsten er voor de DAEB's zijn voorzien en hoeveel winst die moeten opleveren? Zijn dit resultaatverbintenissen?

Kan de minister uitleggen hoe het terugvorderingsmechanisme werkt?

Kan de minister de evaluatiecriteria toelichten van het proefproject om postkantoren om te bouwen tot digitale hubs? Verwacht de minister dat commerciële bedrijven hieraan willen meewerken? Of mikt ze eerder op lokale overheden en OCMW's? Waarom wordt deze taak aan bpost opgelegd?

Bent/blijft u van mening dat de beoogde activiteit als digitale hub in de vorm van een DAEB een essentiële kerntaak van bpost moet zijn? Kunnen dergelijke personen bv. al niet bij het OCMW terecht? Is het niet eerder aan de gemeenschappen en vooral via hun lokale besturen dat de digitale kloof voor sociaal zwakkeren gedicht moet worden?

Als men deze activiteit dan toch via een overheidsbedrijf wil uitbaten, aangezien dit een totaal nieuwe dienst is voor bpost, en die daarvoor toch personeel moeten aanwerven/heropleiden, waarom werd er niet voor gekozen om Proximus die ook landelijk overal winkels hebben staan en meer technisch geschoold personeel?

Heeft u een analyse laten uitvoeren of de beoogde activiteit als DAEB een eventuele toetsing door de EC wel zal doorstaan, en wat was daarvan het resultaat?

Welk budget werd specifiek voor deze dienst als digitale hub begroot? Wie heeft het lastenboek opgesteld voor deze DAEB? Of wie zal dat doen? Is er überhaupt eentje? Welke zijn de doelstellingen? Wie gaat de evaluatie doen? Kunnen wij een kopie krijgen van het mogelijke lastenboek?

17.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer Freilich, dank u voor deze vraag.

In het kader van de berekening van het bedrag van de compensatie aan bpost voor het verrichten van diensten van algemeen economisch belang (DAEB) werd een mechanisme opgezet om bpost ertoe aan te zetten zo efficiënt mogelijk te werken en om in het tegenovergestelde geval bpost te bestraffen. In dit mechanisme is voorzien en het staat onder het toezicht van de Europese Commissie. Efficiëntiewinsten en -verliezen worden tussen bpost en de Staat verdeeld volgens een formule die in het beheerscontract werd opgenomen. Ik begrijp dat het beheerscontract via de commissie bij u is beland. U kunt de formule daarin terugvinden.

De efficiëntiewinst komt overeen met de vermindering van de kosten van bpost ten opzichte van de vorige jaren voor het verrichten van diensten van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen komen overeen met de stijging van de kosten van bpost ten opzichte van de vorige jaren. Als bpost zijn doelstellingen niet haalt, wordt de vergoeding gedeeltelijk verminderd. Als bpost de doelstellingen overtreft en zijn efficiëntie verhoogt, wordt de vergoeding gedeeltelijk verhoogd, zonder evenwel het plafond te overschrijden dat in het beheerscontract werd vastgelegd. Het zevende beheerscontract, met inbegrip van de berekening van de vergoeding, wordt op dit moment door de Europese Commissie onderzocht.

U vroeg waarom bpost de *digihubs* tot stand moet brengen. U weet dat bpost fysiek aanwezig is in elke gemeente. Het is net de dichtheid van het netwerk, zowel in de stad als op het platteland, die dat netwerk uniek maakt. Een aanzienlijk deel van de bevolking heeft geen toegang tot digitale technologie. Aangezien onze samenleving steeds digitaal wordt, wat bijvoorbeeld ook geldt voor banken en overheidsinstanties, is het belangrijk dat we die bevolkingsgroep kunnen helpen.

Mijnheer Freilich, u zult begrijpen dat men om mensen te helpen die ver van de digitale wereld staan, een fysieke aanwezigheid nodig heeft. Juist die fysieke aanwezigheid maakt het contact mogelijk dat die mensen niet of niet meer hebben. Tevens biedt bpost reeds basisbankdiensten in haar kantoren aan.

Wat de initiatieven rond de digitale kloof betreft, kan ik nu al aankondigen dat in de drie regio's van het land verscheidene vooronderzoeken en proefprojecten lopen of zullen worden gestart. Het doel van deze proefprojecten is om na te gaan welk publiek in de postkantoren aanwezig is en ver van de digitale wereld staat. Zo kunnen we de obstakels in kaart brengen die mensen ondervinden bij het gebruik van digitale oplossingen. Ten slotte kunnen we zo daadwerkelijk ondersteuning bieden aan klanten bij digitale handelingen.

17.03 **Michael Freilich** (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor de antwoorden.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 12 h 47.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 12.47 uur.