

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE
INSTELLINGEN

Mardi

25-01-2022

Après-midi

Dinsdag

25-01-2022

Namiddag

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

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

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

SOMMAIRE

Question de Frank Troosters à Petra De Sutter 1
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "Les espaces de bureaux des tours Proximus"
(55023036C)

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

Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter 2
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "L'objectif du nouveau CEO" (55023150C)

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

Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter 3
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "bpost et les droits des clients" (55023455C)

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

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter 5
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "La charge de travail chez bpost"
(55023544C)

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

Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter 6
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "Le choix des langues pour les examens
internes de bpost" (55023621C)

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

Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter 8
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "Le projet pilote mené dans le cadre du retard
numérique" (55024157C)

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

Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter 9
(VPM Fonction publique et Entreprises publiques)
sur "La distribution du magazine Wilfried"
(55024271C)

Orateurs: **Nicolas Parent, Petra De Sutter**,
vice-première ministre et ministre de la

INHOUD

Vraag van Frank Troosters aan Petra De Sutter 1
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "De kantoorruimten van de Proximustorens"
(55023036C)

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

Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter 2
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "De doelstelling van de nieuwe CEO"
(55023150C)

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

Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter 3
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "bpost en de rechten van de klanten"
(55023455C)

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

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter 5
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "De drukte bij bpost" (55023544C)

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

Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter 6
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "De taalkeuze voor interne examens bij
bpost" (55023621C)

Sprekers: **Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter**,
vice-eersteminister en minister van
Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,
Telecommunicatie en Post

Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter 8
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "Het pilootproject in het kader van de digitale
achterstand" (55024157C)

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

Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter 9
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)
over "De bezorging van het magazine Wilfried"
(55024271C)

Sprekers: **Nicolas Parent, Petra De Sutter**,
vice-eersteminister en minister van

Fonction publique, des Entreprises publiques,
des Télécommunications et de la Poste

Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,
Telecommunicatie en Post

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'action de grève dans le mail center de bpost à Anderlecht" (55024381C) 11

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

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stakingsactie in het mailcenter van bpost in Anderlecht" (55024381C) 11

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

Questions jointes de - Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La fibre optique pour les clients de Scarlet" (55024388C) 12

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Une aide publique pour le déploiement de la fibre optique" (55024393C) 12

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

Samengevoegde vragen van - Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Glasvezel voor Scarletklanten" (55024388C) 12

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Overheidssteun voor glasvezel" (55024393C) 12

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

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Proximus et les victimes des inondations" (55024404C) 16

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

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Proximus en de slachtoffers van de watersnood" (55024404C) 16

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

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La drogue découverte dans des colis postaux" (55024410C) 18

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

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Drugs in postpakketten" (55024410C) 18

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

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

du

van

MARDI 25 JANVIER 2022

DINSDAG 25 JANUARI 2022

Après-midi

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 21 et présidée par M. Nicolas Parent.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.21 uur en voorgezeten door de heer Nicolas Parent.

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

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

01 Vraag van Frank Troosters aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kantoorruimten van de Proximumstorens" (55023036C)

01 Question de Frank Troosters à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les espaces de bureaux des tours Proximum" (55023036C)

01.01 Frank Troosters (VB): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

Een jaar geleden ondervroeg ik u over de plannen van Proximum om hun kantooroppervlakte te reduceren van 105.000 m² naar 40.000 m². Er lagen twee mogelijke pistes op tafel: een drastische modernisering van het hoofdgebouw (de gekende Proximumstorens) of een verhuizing naar een kleinere site in de buurt van één van de drie Brusselse stations.

Intussen is bekend dat Proximum heeft gekozen voor de verkoop van de Proximumstorens, waarna die grondig zullen gerenoveerd worden tot een moderne campus en waarbij de kantoorruimte tot de helft zal teruggebracht worden. Proximum zal die huren van de toekomstige eigenaar.

De rest van de vrijgekomen ruimte zal gedeeltelijk een woonfunctie krijgen.

Welk is de huidige stand van zaken in dit dossier? Is de definitieve koper van de torens gekend?

Voor welk bedrag werd de verkoop gerealiseerd?

Welk budget zal Proximum nodig hebben voor de jaarlijkse huurbetalingen van de door hen gebruikte kantoorruimte? Welke huurvoorwaarden en huurtermijn werden overeengekomen?

Tegen wanneer kan Proximum de nieuwe gemoderniseerde kantoorruimte in gebruik nemen?

Stellen zich -en zo ja welke?- organisatorische problemen voor de

01.01 Frank Troosters (VB): Les tours Proximum vont être vendues. Après une rénovation approfondie, Proximum va louer des bureaux. La moitié des tours se verra attribuer une fonction résidentielle.

Quel est l'état de la situation? Quel sera le loyer payé par Proximum? Comment l'opérateur organisera-t-il ses activités durant les travaux de rénovation?

Proximus -administratie tijdens de renovatiewerken? Zo ja: welke en hoe zullen deze opgevangen worden?

01.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer Troosters, in juni vorig jaar werd beslist om de Proximustorens grondig te renoveren. Er werden drie partners geselecteerd om het cocreatieproces mee op te starten. Eind oktober heeft de raad van bestuur van Proximus het akkoord gegeven om definitief te onderhandelen met Immobel als voorkeurspartner. De raad van bestuur heeft dus nog geen definitief akkoord in het dossier gegeven. Het is doel is om een definitief voorstel ter goedkeuring voor te leggen aan de raad van bestuur begin dit jaar.

De bedragen met betrekking tot de huurbetalingen van de gebruikte kantoorruimten beschouwt Proximus als vertrouwelijk. Die informatie kan ik u dus helaas niet medelen. Het is wel de bedoeling om eind 2026 terug te keren naar de vernieuwde kantoorruimten. Intussen, tijdens de renovatiewerken, zullen de medewerkers tijdelijk verhuizen naar het naastgelegen Borealgebouw in de Vooruitgangstraat of naar het Proximusgebouw te Evere en kunnen de gebouwen van Proximus in de regio's actief gebruikt worden.

01.02 **Petra De Sutter**, ministre: Fin octobre, le conseil d'administration de Proximus a décidé de négocier avec Immobel comme partenaire privilégié. Si aucun accord définitif n'a encore été conclu concernant la rénovation des tours, celui-ci ne devrait pas se faire attendre. Le montant du loyer est confidentiel. Proximus souhaiterait réintégrer ses bureaux rénovés fin 2026. Pendant la durée des travaux de rénovation, les collaborateurs de l'entreprise seront hébergés temporairement dans le Boréal, situé à proximité, dans le bâtiment de Proximus à Evere ou dans d'autres immeubles appartenant à Proximus dans la région.

01.03 **Frank Troosters** (VB): Mevrouw de minister, u geeft hetzelfde antwoord als een jaar geleden. Zolang de onderhandelingen lopen, heb ik er alle begrip voor dat daar niet kan worden over gecommuniceerd. Ik zal terugkomen op de cijfers, als de onderhandelingen zijn afgerond. Dank u voor het antwoord.

01.03 **Frank Troosters** (VB): La ministre ne possède pas encore de nouvelles informations. Je reviendrai sur ce dossier lorsque les négociations seront terminées.

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

02 **Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De doelstelling van de nieuwe CEO" (55023150C)**

02 **Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'objectif du nouveau CEO" (55023150C)**

02.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Mevrouw de minister, mijn vraag gaat over het loon van de nieuwe CEO, de heer Jean Muls. Zal hij hetzelfde verdienen als de heer Tirez?

Wordt een nieuwe raad van bestuur gekozen die zal samenwerken met de heer Muls of blijft de huidige raad van bestuur aan en zal die raad ook samenwerken met de heer Muls?

Welke eventuele wijzigingen komen er in de directie of in het bestuur?

In 2020 is bpost gestart met een nieuw distributiemodel. Is dat nieuwe project, Omega, een vervolg van het distributiemodel?

02.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Le nouveau CEO de bpost Belgium, M. Muls, percevra-t-il la même rémunération que l'administrateur délégué, M. Tirez? Un nouveau conseil d'administration sera-t-il constitué? Des changements interviendront-ils dans la direction ou l'administration? Le nouveau projet Omega s'inscrit-il dans le prolongement du nouveau modèle de distribution lancé en 2020?

02.02 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Dewulf, ik dank u voor de vragen over het bestuur van bpost en het Omegaproject.

U zult zich herinneren dat ik tijdens de commissievergadering van 30 november 2021 al een aantal deelvragen van u heb beantwoord.

Ik heb toen ook aangegeven dat de heer Jean Muls werd aangesteld

02.02 **Petra De Sutter**, ministre: J'ai déjà répondu à un certain nombre de questions lors de la réunion de la commission du 30 novembre 2021. M. Muls remplace M. Cloet, qui a pris sa retraite et est membre du Group

in de nieuwe functie van CEO België ter vervanging van de heer Luc Cloet, die toen de CEO Mail and Press België was, die nu met pensioen is gegaan en die lid is van het Group Executive Committee. De CEO België-functie werd gecreëerd om de leiderspositie van bpost in ons land te versterken en de transformatie te versnellen.

Ik heb er u toen ook op gewezen dat de nieuwe gedelegeerd bestuurder, de heer Dirk Tirez, en de huidige raad van bestuur, die in mei 2021 is vernieuwd, de kans willen benutten om de transformatie van de bpost group tot een internationale speler in de e-commerce-logistiek te versnellen. Op die manier kan aan bpost een duurzame toekomst worden gegeven, waarbij ook wordt vastgehouden aan de engagementen ten aanzien van de medewerkers.

Ik heb u toen ook meegegeven dat de eerste proefprojecten van het Omegaproject normaal gezien in 2022, dus dit jaar, zullen worden ingepland.

Inzake de bezoldigingselementen van de leden van de raad van bestuur, de gedelegeerd bestuurder en de leden van het directiecomité van de bpost group kan ik u melden dat zij elk jaar publiek beschikbaar zijn op twee plaatsen.

U vindt ze terug in het remuneratieverslag dat integraal deel uitmaakt van het jaarverslag van bpost en dat de remuneratie of verloningselementen beschrijft van de leden van de raad van bestuur, de gedelegeerd bestuurder en de leden van het Group Executive Committee. De vergoedingen voor de leden van de raad van bestuur alsook van de CEO staan individueel weergegeven in het verslag. Voor de directieleden worden ze geaggregeerd weergegeven omdat het daar gaat over concurrentiële informatie.

U kunt de gegevens ook terugvinden in het bezoldigingsbeleid dat de principes bepaalt die van toepassing zijn op de leden van de raad van bestuur en het Group Executive Committee, zoals goedgekeurd door de algemene vergadering van aandeelhouders van 20 mei 2021. U weet dat het bezoldigingsbeleid altijd van toepassing is met ingang van 1 januari van het lopende jaar. Elke belangrijke wijziging van het beleid moet worden goedgekeurd door de algemene vergadering van de aandeelhouders van bpost.

Ik verwijs dus naar die twee bronnen, waar de gegevens te vinden zijn.

02.03 Nathalie Dewulf (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw volledige antwoord.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "bpost en de rechten van de klanten" (55023455C)

03 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "bpost et les droits des clients" (55023455C)

03.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, iemand heeft brieven, pakjes en aangetekende zendingen op de grond gevonden tijdens de periode van april tot eind oktober 2021. Die persoon heeft

Executive Committee. La fonction de CEO Belgique a été créée pour renforcer la position de leader de bpost dans notre pays et accélérer la transformation. M. Tirez et l'actuel conseil d'administration, qui a été renouvelé au mois de mai 2021, s'attellent à transformer bpost group en un acteur international dans la logistique e-commerce, et ce pour assurer un avenir durable à bpost.

Les premiers projets pilotes du projet Omega sont prévus pour cette année.

La rémunération des membres du conseil d'administration, des administrateurs délégués et des membres du comité de direction de bpost group est publiée dans le rapport de rémunération et dans la présentation la politique en la matière, qui est toujours d'application à partir du 1^{er} janvier de l'année en cours.

03.01 Nathalie Dewulf (VB): Les services des plaintes et de médiation de bpost ont reçu une

per e-mail een klacht ingediend bij de klantendienst en de ombudsdienst. Volgens het persartikel zou ze ook u een brief hebben geschreven, mevrouw de minister. Sommige brieven waren verfrommeld en lagen op de grond.

Is er een onderzoek gevoerd bij bpost? Wat is er verkeerd gelopen met de uitreiking tussen april en eind oktober 2021? Zullen de klanten van wie er brieven op de grond werden gevonden vergoed worden?

03.02 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Dewulf, uw vraag gaat over een incident in Leuven. Uiteraard heb ik informatie opgevraagd bij bpost, waar men me zei dat wat gerapporteerd wordt en wat u nu ook aanhaalt in uw vraag niet door een journalist in de media werd geschreven, maar door een privépersoon op een blog van de communityruimte van *DeWereldMorgen.be*, waar lezers allerlei zaken kwijt kunnen. Het is belangrijk om dat even aan te stippen, het gaat om een privépersoon die in eigen naam en verantwoordelijkheid schreef.

Bpost zegt dat het over feiten gaat die werden gerapporteerd tussen april en juni 2021 – en niet oktober, zoals u zei – maar waarvan het bedrijf niet kon bevestigen dat ze kloppen. Volgens bpost is de melding, afgaande op het onderzoek dat het postbedrijf voerde, niet bevestigd door nauwkeurige feitenstaving. Ook werd vastgesteld dat de privacyregels niet zijn gevolgd. Tot zover de reacties van bpost op het incident.

Bpost herhaalt dat het bedrijf veel belang hecht aan een goede dienstverlening. Ik wil dat absoluut beamen. Dat is ook evident, het is belangrijk voor elke onderneming, maar zeker voor bpost, gezien zijn publieke roeping, zichtbaarheid en reputatie. Dergelijke incidenten zijn niet goed voor het bedrijf. Bpost nam de klacht ernstig en heeft die grondig onderzocht, maar aangezien de beschikbare informatie bijzonder summier was, was het moeilijk om te achterhalen wat er precies is gebeurd.

Als algemeen element zegt men dat de kwaliteit van de postbezorging in Leuven centrum en van de ronde in kwestie in het bijzonder als goed wordt beoordeeld. Toen men dat onderzoek deed, stelde men geen onregelmatigheden vast. De conclusie is dat wat werd gemeld door die persoon op de blog op het internet als zeer uitzonderlijk dient te worden bestempeld.

Ze zijn dus niet in staat om meer details te geven, laat staan te bepalen over welke klanten het zou gaan en welke vergoeding daar tegenover zou moeten staan, als die mensen zelf geen klachten hebben ingediend. Dat is ook niet het geval. Het is dus een melding waarbij toch vraagtekens blijven staan, zegt bpost mij.

03.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Dank u wel voor uw antwoord. Mensen schrijven vlog iets in de krant of op Facebook of zo, terwijl ze vroeger naar het eigen nummer van het postkantoor konden bellen om iets onmiddellijk te melden. Nu moet dat via de klantendienst. Het duurt lang voor men geholpen is en het zou dan ook beter zijn om zo kort mogelijk op de bal te kunnen spelen. Het is nu echter zo.

plainte d'une personne dont les lettres, colis et envois recommandés ont été déposés sur le sol entre avril et fin octobre 2021. L'intéressé aurait également écrit un courrier à ce sujet.

A-t-on examiné ce cas? Les clients lésés seront-ils dédommagés?

03.02 **Petra De Sutter**, ministre: Ce signalement a été posté par un particulier sur un blog de l'espace public du site *DeWereldMorgen.be*.

La société bpost affirme que les faits se sont déroulés entre les mois d'avril et de juin 2021 mais qu'elle n'est pas en mesure d'en confirmer l'exactitude. Selon bpost, ce signalement n'est pas fondé sur des faits vérifiables et les règles de respect de la vie privée n'ont pas été respectées. L'entreprise souligne l'importance particulière que revêt, à ses yeux, une prestation de services de qualité. La plainte a été prise au sérieux par bpost, mais les informations étaient trop succinctes pour pouvoir établir clairement les faits.

La tournée de distribution du courrier à Louvain, dont il est question, reçoit des évaluations positives. Aucune plainte n'a par ailleurs été déposée par les clients desservis par cette tournée et bpost ne peut donc indemniser personne. De tels faits, s'ils s'étaient produits, seraient tout à fait exceptionnels.

03.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Un signalement par le biais d'un blog est évidemment lent et fastidieux. Il est toujours préférable de réagir rapidement.

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

04 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De drukte bij bpost" (55023544C)

04 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55023544C)

04.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, mijn vraag dateert alweer van zes weken geleden, maar blijft relevant. Het is immers altijd goed te evalueren hoe de eindejaarsperiode is verlopen en daaruit eventueel lessen te trekken. Ik heb niet al te veel problemen vastgesteld, maar wil toch graag weten hoe u de periode zelf evalueert.

Hoeveel pakjes heeft bpost naar schatting in december bezorgd? Is dat meer of minder dan vorig jaar? Heeft bpost zijn marktaandeel kunnen vergroten, of integendeel zien krimpen ten opzichte van de pakjessector?

Hoe heeft bpost zich voorbereid op de eindejaarsdrukke? Heeft het bedrijf extra personeel aangeworven? Zo ja, hoeveel precies? Werden er ook tijdelijke werkrachten aangeworven?

Werden alle pakjes op tijd bezorgd tijdens de eindejaarsperiode? Zo niet, welke problemen hebt u dan precies vastgesteld in die periode?

04.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel, u stelt een belangrijke vraag, zeker in het licht van de gebeurtenissen van vorig jaar.

Om de toegenomen vraag naar pakjes in het algemeen het hoofd te kunnen bieden, past bpost voortdurend alle delen van de logistieke keten aan. De voorbije eindejaarsperiode is alles in het werk gesteld om de eindejaarspiek, die eind november van start ging met Black Friday, goed te kunnen verwerken. De ambitie was en is uiteraard om alle pakjes tijdig en correct af te leveren. We hebben geen meldingen binnengekregen als zouden er problemen zijn geweest, wat verleden jaar wel het geval was.

Op uw vraag naar welke inspanningen er precies zijn geleverd, verwijs ik naar de eerdere aankondiging van bpost, die we ook al in commissie hier hebben besproken.

Bpost heeft geïnvesteerd in extra sorteer capaciteit in de sorteercentra. Zo zijn er begin 2021 reeds twee extra machines in gebruik genomen in Charleroi X en in Gent X. Ook de komende jaren zijn er nog investeringen op dat vlak gepland. Daarnaast is er ook geïnvesteerd in vrachtwagens met een grotere laadcapaciteit om het vervoer van pakjes tussen de sorteercentra onderling verder te optimaliseren. Er zijn investeringen gebeurd in wat men rollend materieel noemt, met name 15.000 containers en 2.000 mobiele devices. Ook is het distributienetwerk aangepast om de pakjes op de meest kostenefficiënte en kwaliteitsvolle manier uit te reiken.

Belangrijk is voorts dat er meer dan 650 interne medewerkers van de ondersteunende diensten in de verschillende operationele diensten werden ingezet. Personeelsmatig heeft men dat echt wel goed

04.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Il semble ne pas y avoir eu trop de problèmes au sein de bpost durant la période de fin d'année.

Comment la ministre évalue-t-elle cette période? Combien de colis ont été envoyés? bpost a-t-elle accru sa part de marché? Comment l'entreprise s'est-elle préparée à la période chargée de fin d'année? Tous les colis ont-ils été livrés à temps?

04.02 Petra De Sutter, ministre: bpost adapte constamment la chaîne logistique pour pouvoir faire face à la demande croissante d'envoi de colis. Tout a été mis en œuvre pour permettre le bon déroulement de la période de fin d'année, qui commence lors du *Black Friday*. Nous n'avons pas eu vent de problèmes cette année. Des investissements ont été réalisés dans une capacité de tri supplémentaire et dans des camions ayant une plus grande capacité de charge afin d'optimiser le transport des colis entre les centres de tri, ainsi que dans le matériel roulant, tels que 15 000 conteneurs et 2 000 appareils mobiles. Le réseau de distribution a été adapté pour permettre une livraison rentable et qualitative des colis.

Plus de 650 collaborateurs des services d'appui ont été affectés aux services opérationnels. Il a été procédé au recrutement de 1 à 2 % de collaborateurs supplémentaires sous contrat à durée déterminée. L'utilisation des m²

voorbereid. Daarnaast – dit is niet onbelangrijk – werd tijdens die perioden net zoals voorheen al gebeurde, 1 tot 2 % bijkomende medewerkers ingezet met een contract van bepaalde duur.

Voorts heeft men ook continu het gebruik van het aantal vierkante meter in de distributiekantoren gemonitord. Er werden onder andere bouwwerken uitgevoerd in meer dan 50 kantoren, om extra ruimte te creëren voor de verwerking van de pakjes.

Tot slot werden ook ondersteunende IT-systemen, software en hardware, uitgebreid en aangepast om de uitreikingsprocessen te ondersteunen. Bpost heeft dus de daad bij het woord gevoegd.

Bpost speelt ook in op de wensen van zijn klanten om het product zo optimaal mogelijk te laten leveren, zowel wat tijd als plaats betreft. Daartoe heeft het bedrijf geïnvesteerd in pakjesautomaten. Daar waren al voorbeelden van, maar hun aantal wordt dus voortdurend uitgebreid. Bovendien worden de klanten meer bewust gemaakt van de verschillende leveringsmogelijkheden wanneer zij hun keuze kenbaar maken. Er was dagelijkse coördinatie en opvolging van geplande en werkelijk afgegeven volumes aan klanten.

Kortom, bpost heeft echt wel een waaier aan maatregelen genomen. Men heeft mij in antwoord op uw vraag laten weten dat de piek 2021-2022 goed is verlopen, wat het jaar daarvoor minder het geval was, en dat geen vertragingen werden vastgesteld bij de levering van pakjes en brieven.

Wat de exacte cijfers betreft, heeft men mij laten weten dat er nog veel meer in detail zal worden gecommuniceerd over de eindejaarspiek wanneer men de bedrijfsresultaten van het vierde kwartaal 2021 bekend zal maken.

04.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Bedankt voor het uitgebreide antwoord.

Het is interessant om te zien welke lessen werden getrokken uit het vorige jaar, toen er heel veel problemen waren. Het is goed dat er heel wat stappen zijn gezet.

Ik hoop nu dat de medewerkers ook een vast contract krijgen. Het blijft een zware job. Laten we de mensen bedanken die er de voorbije kerstperiode voor hebben gezorgd dat de leveringen correct gebeurden. Ik ben blij met de extra middelen, die moeten toelaten dat het werk menselijk blijft. Dat is ook voor de klanten een goede zaak.

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

05 Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le choix des langues pour les examens internes de bpost" (55023621C)

05 Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De taalkeuze voor interne examens bij bpost" (55023621C)

05.01 Jean-Marc Delizée (PS): *Monsieur le président, madame la ministre, vous le savez, bpost encourage la mobilité interne de ses travailleurs en leur permettant d'évoluer au sein de l'entreprise à*

dans les bureaux de distribution a fait l'objet d'un monitoring. Plus de 50 bureaux font l'objet de transformations afin de créer de la place supplémentaire. Les systèmes IT ont été étendus et adaptés. Pour permettre une livraison aussi efficace que possible des colis, des distributeurs de colis supplémentaires ont été installés. Les clients sont informés des différentes possibilités de livraison.

bpost a pris tout un éventail de mesures. Le pic de 2021-2022 a bien été surmonté. Les livraisons n'ont pas enregistré de retards. Des données plus détaillées suivront lors de la publication des résultats d'exploitation du quatrième trimestre de 2021.

04.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Des enseignements ont été tirés des problèmes de l'année précédente. J'espère que les collaborateurs supplémentaires obtiendront un contrat à durée indéterminée. Je remercie toutes les personnes qui se sont investies durant la période de Noël. C'est une bonne chose qu'il soit veillé à ce que ces emplois lourds restent tout de même humains.

05.01 Jean-Marc Delizée (PS): *bpost bevordert de interne mobiliteit door zijn personeel de*

travers des formations et des examens. C'est une politique que nous ne pouvons que soutenir qui va de pair avec la responsabilité sociale d'une entreprise publique. D'autant qu'on le sait, beaucoup de travailleurs de bpost ont des niveaux de formation peu élevés, ce qui les fragilise sur le marché de l'emploi.

Il me revient que les candidats peuvent choisir de passer ces examens soit en français, soit en néerlandais, soit en anglais. Par contre, il n'est pas possible de présenter cet examen en allemand. Même pour ceux qui vivent et travaillent sur le territoire de la communauté germanophone. Une situation regrettable, vous en conviendrez, qui défavorise nos concitoyens d'Eupen et alentours alors que l'allemand est une de nos trois langues nationales.

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

- Pourquoi Bpost ne permet pas à ses travailleurs en communauté germanophone de passer les examens dans leur propre langue?*
- Bpost ne devrait-elle pas permettre à ceux qui vivent et surtout travaillent en communauté germanophone de passer leurs examens internes dans leur propre langue?*
- Selon Bpost, la situation actuelle est-elle conforme à la législation sur l'emploi des langues?*

mogelijkheid te bieden om opleidingen te volgen en aan examens deel te nemen. Dat beleid verdient navolging, gelet op het aantal laaggeschoolde werknemers in het bedrijf, die zwak staan op de arbeidsmarkt. De personeelsleden kunnen die examens in het Frans, het Nederlands of het Engels afleggen, maar niet in het Duits, wat nochtans één van de landstalen is.

Waarom staat bpost niet toe dat de werknemers van de Duitstalige Gemeenschap de examens in hun eigen taal afleggen, waardoor zij benadeeld worden?

Moet het bedrijf hun niet de mogelijkheid bieden om de interne examens in hun taal af te leggen?

Is dit in overeenstemming met de wetgeving inzake het gebruik der talen?

05.02 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, monsieur Delizée, en tant qu'entreprise publique autonome, bpost est soumise aux lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative et consent donc les efforts nécessaires pour respecter ces lois. Étant donné que lesdites lois prescrivent que les services en Communauté germanophone doivent être organisés de sorte que les clients puissent être reçus aussi bien en langue française qu'en langue allemande, les membres du personnel actifs en Communauté germanophone doivent disposer d'une connaissance pratique suffisante du français. C'est la raison pour laquelle les entretiens internes avec les candidats germanophones sont organisés en français afin de tester leur connaissance de cette langue. Par contre, les tests habituels des consultants en ressources humaines externes sont aussi disponibles en allemand. Par ailleurs, les évaluations externes qui sont organisées pour les candidats germanophones peuvent également se dérouler en allemand. Ils ont donc le choix.

Il est possible qu'un examen organisé en externe ne puisse pas encore se dérouler en allemand mais si tel est le cas, bpost cherche des solutions pour y remédier car le principe est qu'en externe, l'emploi des deux langues doit être possible.

bpost me dit que de cette façon, ils sont d'avis que la situation actuelle est conforme à la législation sur l'emploi des langues.

J'espère que ceci répond à vos questions.

05.02 **Minister Petra De Sutter**: Als autonoom overheidsbedrijf dat onderworpen is aan de gecoördineerde wetten betreffende het gebruik der talen in bestuurszaken levert bpost inspanningen om die wetgeving in acht te nemen.

Aangezien de personeelsleden die in de Duitstalige Gemeenschap tewerkgesteld zijn over een voldoende kennis van het Frans moeten beschikken, worden de interne rekruteringsgesprekken met de Duitstalige kandidaten in het Frans georganiseerd. De tests van de externe HR-consultants zijn in het Duits beschikbaar en ook voor de externe evaluaties kan het Duits de voertaal zijn. Indien een extern georganiseerd examen niet in het Duits kan plaatsvinden, gaat bpost op zoek naar oplossingen voor dat probleem. Het bedrijf is van oordeel dat deze regeling in overeenstemming is met de wetgeving inzake het gebruik der talen.

05.03 **Jean-Marc Delizée** (PS): Madame la ministre, je vous

05.03 **Jean-Marc Delizée** (PS): Ik

remercie.

J'entends la distinction que vous faites entre les examens internes et externes. J'espère qu'aucun travailleur germanophone de bpost ne sera lésé par ce mécanisme et ne pourrait pas, par exemple, accéder à une mobilité parce qu'il ne réussirait peut-être pas suffisamment bien le test en français.

Je vais me renseigner pour savoir si des examens externes n'auraient pas été disponibles en allemand car je comprends de votre réponse que dans ce cas, les lois linguistiques ne seraient pas respectées et qu'il faudrait, comme vous l'avez dit, chercher des solutions pour l'avenir.

Je vais pour le moment prendre acte de votre réponse et si besoin, je reviendrai vers vous.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit für unsere Mitbürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft in Belgien.

Le **président**: Bravo pour l'effort linguistique, monsieur Delizée!

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

06 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het pilootproject in het kader van de digitale achterstand" (55024157C)

06 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote mené dans le cadre du retard numérique" (55024157C)

06.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, op 17 november 2021 werd er in Charleroi een pilootproject opgestart om burgers met digitale achterstand op te sporen. Hoe is de opstart verlopen? Welke hulp wordt er juist geboden? Is het merkbaar dat kansarme burgers of burgers met digitale achterstand nu meer hulp vragen? Hoe wordt daaraan tegemoetgekomen?

Er zouden proefprojecten opstarten in de drie regio's. Waar situeren zich de projecten in de twee andere regio's?

06.02 Minister Petra De Sutter: De pilootprojecten rond digitale loketten bij bpost liggen mij heel na aan het hart.

In het eerste proefproject, dat ruim een maand liep in Charleroi, werden 150 personen begeleid bij het gebruik van een aantal digitale toepassingen, die het mogelijk moeten maken dat zij hun bankverrichtingen en hun administratie ook online zouden kunnen doen.

De volgende proefprojecten zijn gepland in een kantoor in Brussel en in Vlaanderen. Het project van Charleroi maakt, net zoals de andere projecten, deel uit van de nieuwe beheersovereenkomst, die sinds enkele weken bij bpost van toepassing is.

De waarheid gebiedt mij te zeggen dat het wat vroeg is om nu al een evaluatie te maken op basis van een proefproject in één kantoor. Men

hoop dat de mobiliteit van geen enkele Duitstalige werknemer geschaad wordt als gevolg van het onderscheid tussen intern en extern examen. Ik zal inlichtingen inwinnen over externe tests die eventueel niet in het Duits beschikbaar waren. Indien de taalwetten niet in acht genomen worden, moet men op zoek gaan naar oplossingen.

06.01 Nathalie Dewulf (VB): Le 17 novembre 2021, un projet pilote dont l'objectif est d'identifier les citoyens confrontés à la précarité numérique, a été lancé à Charleroi.

Comment son lancement s'est-il déroulé? La ministre peut-elle nous expliquer en quoi consiste ce projet?

06.02 Petra De Sutter, ministre: Les projets pilotes relatifs aux guichets électroniques hébergés par bpost me tiennent particulièrement à cœur. Le projet de Charleroi a duré un mois. Cent cinquante personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans l'utilisation d'une application numérique permettant d'effectuer des opérations bancaires et des démarches administratives en ligne. Les projets suivants se dérouleront dans un bureau à Bruxelles ainsi qu'en Flandre. Tous ces projets font partie du

is dat nog volop aan het analyseren en intussen worden ook de projecten op de twee andere locaties opgestart. Ik heb dus zeker begrip voor het standpunt van bpost dat de resultaten van het project in Charleroi nog niet echt representatief zijn om al iets te zeggen over het hele opzet.

Alleszins staat er dit jaar nog een tussentijdse evaluatie gepland, nadat de proefprojecten enige tijd hebben gelopen. We zullen ook rapporteren over die evaluatie. We zullen immers op basis van de resultaten van de proefprojecten beslissen om ze eventueel te verlengen en of op te schalen. We hebben meer gegevens nodig; het is nog te vroeg om een goed antwoord op uw vraag te geven.

nouveau contrat de gestion. Il est encore un peu tôt pour procéder à une évaluation mais une évaluation intermédiaire est prévue dans le courant de cette année, sitôt que plusieurs projets pilotes auront démarré et seront suffisamment avancés. Nous pourrions dès lors envisager la poursuite du déploiement de ces guichets et leur éventuelle montée en puissance.

06.03 Nathalie Dewulf (VB): Dank u wel voor uw antwoord. Ik volg het dossier van nabij en indien nodig, zal ik een nieuwe vraag indienen.

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

07 Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La distribution du magazine Wilfried" (55024271C)

07 Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bezorging van het magazine Wilfried" (55024271C)

07.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, ma question a trait à un dossier spécifique. Vous ne pourrez donc peut-être pas répondre à toutes mes questions sur ce cas particulier.

Néanmoins, je souhaite vous interroger car, dans l'absolu, les temps sont difficiles pour l'ensemble de la presse, en particulier pour les médias indépendants qui sont confrontés à une série de hausses de leurs frais de production. La tarification postale fait partie de ces frais.

Les conditions d'accès sont facilitées pour les éditeurs de presse. Cependant, elles peuvent sembler restrictives. Ainsi, par exemple, dix exemplaires au minimum doivent être déposés chez bpost. Les conditions de format sont également spécifiées. Au-delà, le tarif standard s'applique. Mais de quel tarif s'agit-il?

Le cas qui nous occupe, aujourd'hui, est celui du magazine belge *Wilfried*, qui a une édition francophone mais aussi néerlandophone, qui est spécialisé dans l'actualité politique et qui a un regard décalé et unique.

Si l'expédition vers les abonnés se passe sans difficulté au tarif presse, la vente postale au numéro pose problème. Il semble, en effet, qu'il y ait un litige au niveau de certains bureaux ou centres de tri de bpost sur la question de savoir si le magazine doit se voir imposer trois timbres au tarif de 1,10 euro, ce qui revient quand même à 25 % du prix du magazine pour l'éditeur, ou s'il doit se voir imposer le tarif Bpack qui, lui, est à 6 euros, et qui représente la moitié du prix du magazine qui est de 12 euros.

Malgré ces tarifs assez importants, *Wilfried* a constaté que 30 à 40 % de leurs numéros commandés étaient renvoyés par bpost en raison de ce conflit ou de ce litige sur l'interprétation et selon que la règle sur les 5 millimètres est appliquée ou non. Par ailleurs, il semble que

07.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Dit zijn moeilijke tijden voor de pers, vooral voor onafhankelijke media. De productiekosten, waaronder de portkosten, nemen toe. bpost biedt ruimere faciliteiten aan persuitgevers, maar die zijn wel restrictief: minimum 10 exemplaren en in een specifiek formaat.

Bij het eigenzinnige driemaandelijke politieke tijdschrift *Wilfried* waren er moeilijkheden met de verkoop per post van afzonderlijke nummers, terwijl de verzending naar abonnees tegen het 'perstarief' probleemloos verliep. Afhankelijk van het postkantoor of het sorteercentrum van bpost variëren de kosten tussen drie postzegels van 1,10 euro (wat neerkomt op 25 % van de prijs van het magazine) of het bpack-tarief van 6 euro (de helft van de prijs). Nochtans stuurt bpost 30 tot 40 % van de bestelde nummers terug door dit geschil over de juiste portkosten. Een aantal magazines worden bovendien in onverkoopbare staat teruggestuurd.

certain magazines sont renvoyés dans un état invendable.

Madame la ministre, quelle est l'origine de ces problèmes? Est-ce lié à une surcharge de travail au sein des centres de tri, raison pour laquelle l'analyse quant à la tarification n'est pas toujours adéquate? Quelles sont les procédures d'aide possibles pour l'expéditeur en cas de situations problématiques répétées de ce genre? Comment un bureau de bpost peut-il alerter le centre de tri de son erreur d'appréciation?

07.02 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur Parent, il s'agit effectivement d'une question très spécifique. J'ai donc interrogé bpost à ce sujet.

Je voudrais, tout d'abord, rappeler qu'en principe, bpost est soucieuse des services rendus à ses clients.

C'est avec une grande attention que bpost a pris connaissance des faits signalés. L'entreprise a mené des investigations approfondies pour pouvoir fournir une réponse. De ses recherches dans ce dossier, il ressort que le périodique trimestriel *Wilfried* est normalement affranchi par port payé, système permettant le paiement à l'avance et qui peut difficilement aboutir à des envois insuffisamment payés.

Au cours de l'année 2021, les dépôts du client ont été traités régulièrement et sans difficulté. Bien que les centres de tri aient été fortement sollicités au mois de décembre de l'année passée, bpost me dit que le traitement et la distribution des envois se sont déroulés sans encombre.

Il ressort cependant qu'une difficulté s'est produite en effet, fin novembre lors d'un envoi spécial provenant du magazine *Wilfried* concernant la distribution d'une édition spéciale placée sous enveloppe de format A4 – d'après les photos en sa possession, ce qui prouve qu'elle a constitué un dossier à ce sujet – et affranchie au tarif de lettre insuffisant. Ces envois hors format "lettre" ont donc été retournés à l'expéditeur. Un collaborateur de *Wilfried* s'est ensuite présenté au bureau de poste où les envois ont été affranchis au tarif adéquat.

bpost rappelle qu'en cas de doute au sujet des tarifs et de ses produits, un expéditeur peut toujours obtenir l'information et l'assistance auprès des collaborateurs des bureaux de poste ou appeler son service clientèle pour les éditeurs (ligne spéciale: 02/201.81.81). Si la réponse ne suffit pas, bpost affirme qu'elle est disposée à s'entretenir avec le client pour chaque autre problème de distribution auquel il serait confronté.

Cet incident était manifestement très spécifique et non pas lié à un problème structurel qui perdure.

07.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie pour vos éléments de réponse ainsi que bpost pour avoir alimenté la réponse par le biais de cette investigation interne. Au-delà d'une question spécifique, il s'agit en l'occurrence du soutien que l'on peut apporter à un média indépendant et à la presse dans sa pluralité – ce qui est fort important..

Waar ligt de oorzaak van die problemen? Zijn ze te wijten aan de overmatige werklast in de sorteercentra? Op welke hulp kan de afzender rekenen? Hoe kan een postkantoor van bpost het sorteercentra op de hoogte brengen van een vergissing?

07.02 Minister **Petra De Sutter**: bpost laat zich veel gelegen liggen aan de dienstverlening aan zijn klanten.

Uit onderzoek van bpost in het kader van dit dossier blijkt dat het kwartaalblad *Wilfried* franco verstuurd wordt. Bij dat systeem wordt er vooraf betaald, waardoor onvoldoende gefrankeerde zendingen nagenoeg onmogelijk zijn. In 2021 werden de zendingen van de klant regelmatig en probleemloos afgehandeld. Eind november heeft er zich niettemin een probleem voorgedaan bij de verzending van een speciale editie in een A4-envelop, die gefrankeerd was tegen brieftarief, wat onvoldoende was. Die zendingen werden geretourneerd aan de afzender.

Bij twijfel over de producten en de tarieven kan men altijd bij het postkantoor terecht voor informatie en hulp of de klantendienst bellen, die met een specifiek telefoonnummer voor uitgevers werkt.

07.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Los van dit specifieke geval gaat het over de steun die men een onafhankelijk medium kan bieden en bijgevolg over de ondersteuning van het persaanbod.

Par ailleurs, je m'interroge quand même sur les conditions imposées aux éditeurs de presse pour les envois spécifiques. Je pense qu'on a aujourd'hui un système qui est adapté aux grands envois, mais que les petits envois – tels que *Wilfried* ou d'autres magazines similaires comme *Imagine* ou *Médor* – posent problème quant à la juste tarification et au pourquoi de certaines conditions.

Je continuerai à investiguer ce dossier pour voir comment nous pourrions éventuellement faire des propositions à bpost en vue d'adapter ces directives internes.

De voor de sector geldende voorwaarden zijn aangepast aan de grote zendingen, niet aan de kleine. Men kan zich afvragen wat de juiste tarifiering is en waarom er bepaalde voorwaarden worden opgelegd. Wij zullen zien welke voorstellen we bpost kunnen voorleggen voor een aanpassing van de interne richtlijnen van het bedrijf.

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

08 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stakingsactie in het mailcenter van bpost in Anderlecht" (55024381C)

08 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'action de grève dans le mail center de bpost à Anderlecht" (55024381C)

08.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, twee weken geleden zijn de werknemers van het mailcenter in Anderlecht in staking gegaan. De reden daarvoor was dat bpost zijn belofte niet was nagekomen. Bpost had namelijk beloofd dat de mensen een vast contract zouden krijgen na hun interimperiode. Die belofte werd echter verbroken en de werknemers hebben het werk om die reden neergelegd. Zij hebben minder dan een dag gestaakt, meen ik.

Klopt het dat die actie heeft plaatsgevonden? Hoelang heeft ze precies geduurd? Klopt het dat bpost zijn belofte over vaste aanwervingen verbroken heeft? Wat was precies de aanleiding van het conflict?

Er werd gevraagd dat 21 werknemers een vast contract zouden krijgen. Is dat effectief gebeurd?

Wat vindt u van deze manier van werken? Loze beloftes doen, is dat de cultuur van bpost? Staat u dat ook voor?

08.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Il me revient que les travailleurs du *mail center* d'Anderlecht se sont mis en grève voici deux semaines parce que bpost n'avait pas honoré son engagement de proposer un contrat à durée indéterminée après une période d'interim.

Cette action de grève a-t-elle réellement été menée? Pendant combien de temps? Est-il exact que bpost n'a pas respecté son engagement de procéder à des recrutements définitifs? Quel élément était à l'origine du conflit? Entre-temps, 21 travailleurs se sont-ils vu proposer un CDI, comme demandé? Que pense la ministre de tels procédés?

08.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel, die vraag stellen, is ze beantwoorden natuurlijk.

Ik heb de vraag gesteld aan bpost. Ik heb gevraagd wat er precies gebeurd is en ik heb een antwoord gekregen.

Het ging om een kortstondige actie die het postcentrum in Anderlecht heeft getroffen. De aanleiding was de toekomst van een twintigtal werknemers dat tijdens de eindejaarsperiode op tijdelijke basis was aangeworven. Wij hebben het er daarnet ook al over gehad, in de eindejaarsperiode gebeurt dat.

Bpost zegt dat het steeds de kosten verantwoord moet beheren en rekening moet houden met de evolutie van de pakjes- en postvolumes. Die flexibiliteit, met werknemers die tijdelijk

08.02 Petra De Sutter, ministre: Il s'agissait d'une brève action menée au centre postal à Anderlecht. Le conflit concernait l'avenir d'une vingtaine de collaborateurs qui avaient été engagés sur une base temporaire pendant la période de fin d'année.

L'entreprise indique qu'elle doit gérer raisonnablement ses coûts, en tenant compte de l'évolution des volumes de courrier et du nombre de colis. Elle doit pouvoir recruter temporairement du

aangeworven worden, heeft het bedrijf nodig om aan de behoeften van de markt te kunnen voldoen.

Het antwoord van bpost is kort.

Er is sociaal overleg geweest, dat langs beide kanten op een constructieve manier gevoerd is. Er is een oplossing gevonden voor 21 van die mensen. Zij zullen effectief worden ingezet, of zij zijn intussen al ingezet, in gebieden waar er behoefte is aan personeelsversterking, in het Brusselse natuurlijk. Kortom, ik heb begrepen dat er overleg is geweest en dat men een oplossing heeft gevonden voor 21 van die mensen. Dat heeft de actie beëindigd.

Ik kan mij voorstellen dat er lokaal af en toe dergelijke problemen kunnen zijn, die dan met goede wil en gezond verstand opgelost moeten worden.

Misschien is niet iedereen geholpen, maar 21 van de, naar ik meen, 26 krijgen toch een vast contract. Ik meen dat het niet slecht is dat bpost inspanningen gedaan heeft om die mensen definitief aan te werven.

08.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Dit met dank aan de werknemers, die niet met zich hebben laten sollen. Die hebben gezegd: het is ons beloofd, wij willen dat wij het ook krijgen.

Als syndicalist kan ik het appreciëren dat mensen effectief opkomen voor hun rechten. Ik kan mij indenken dat mensen kwaad zijn als men iets beloofd heeft en het dan niet doet.

U sprak over de nood aan flexibiliteit. Heeft dat ook te maken met het feit dat er contracten verloren zijn? Ik hoor bijvoorbeeld dat Amazon in Wallonië meer op de markt komt? Is dat een reden, vraag ik mij af?

Ik had liever dat zij allemaal een vast contract hadden gekregen, maar goed, ik ben blij dat een deel van die mensen een vast contract heeft gekregen. Het is een zware job. Wij moeten er veel respect voor hebben, zeker in de huidige context, nu er veel mensen te kort zijn. Wij moeten ervoor zorgen dat die mensen in goede arbeidsomstandigheden kunnen werken. Vaste contracten zijn voor die mensen een belangrijk aspect om voor bpost te blijven werken.

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

09 Samengevoegde vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Glasvezel voor Scarletklanten" (55024388C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Overheidssteun voor glasvezel" (55024393C)

09 Questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La fibre optique pour les clients de Scarlet" (55024388C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Une aide publique pour le déploiement de la fibre optique" (55024393C)

personnel pour pouvoir répondre avec souplesse aux besoins du marché.

Après une concertation sociale, une solution a été trouvée pour 21 personnes. Elles seront mobilisées dans la région bruxelloise, à des endroits où le besoin de personnel supplémentaire se fait ressentir.

Si de tels problèmes surviennent, ils doivent être résolus avec de la bonne volonté et du bon sens. J'apprécie le fait que bpost ait malgré tout pu recruter définitivement 21 des 26 travailleurs concernés.

08.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Si ces recrutements ont eu lieu, c'est grâce aux travailleurs, qui ne se laissent pas faire! La promesse leur en avait en effet été faite.

Le besoin de flexibilité est-il également lié à l'arrivée d'Amazon en Wallonie, qui s'est traduite par une perte de contrats pour bpost?

Je me réjouis d'apprendre que certaines de ces personnes ont reçu un contrat fixe. Il s'agit en effet d'un métier lourd, pour l'exercice duquel nous devons garantir de bonnes conditions de travail. L'obtention d'un contrat fixe est aussi une raison importante de continuer à travailler pour bpost.

09.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, de recente hoorzitting met Proximus heeft me aangemoedigd om me meer in dat bedrijf te verdiepen. Het internet is naar mijn mening een mensenrecht en moet vanuit dat opzicht een basisrecht zijn voor iedereen. Dat verklaart de vragen en bekommernissen die ik nu voorleg.

Proximus rolt momenteel een nationaal glasvezelnetwerk uit, zo konden we vorige week vernemen. Wij stellen vast dat dit nieuwe netwerk voor prijsverhogingen zorgt. Klanten van Scarlet betalen momenteel een minder hoog tarief, maar zullen mogelijk verplicht moeten overstappen naar Proximus of naar een andere provider. Dat is een bekommernis, want die overstap betekent dat de klanten per maand 20 euro meer zullen moeten betalen, in totaal 240 euro extra per jaar. Momenteel kost een internetabonnement bij Scarlet 23 euro per maand, waarmee dat bedrijf het goedkoopst is.

Mevrouw de minister, waarom kan Scarlet momenteel geen glasvezelnetwerk aanbieden via Proximus? Scarletklanten kiezen, gelet op hun budget, voor de laagste prijzen. Wat zal er met die klanten gebeuren? Zullen zij uit de boot vallen, bijvoorbeeld door geen internetconnectie meer te hebben? Hoe zal Proximus met die klanten omgaan en kunnen zij op een tegemoetkoming rekenen?

De CEO van Fiberklaar heeft in de media verkondigd dat de glasvezelverbinding voor de consument niet duurder hoeft te zijn dan de thans gebruikelijke koperdraadverbinding. Waarom rekent Proximus dan toch duurdere tarieven aan? De telecomprijzen in België behoren al tot de hoogste in Europa. Waarop heeft Proximus zijn abonnementsprijzen voor glasvezel juist gebaseerd?

Het tweede deel gaat over de uitrol van het glasvezelnetwerk. Heeft Proximus de federale regering al om financiële steun gevraagd voor de uitrol van zijn glasvezelnetwerk? Hoe staat de federale regering tegenover deze vraag? De heer De Clerck had er iets over gezegd op onze vergadering van vorige week. Er zou overheidssteun zijn voor het uitrollen van het glasvezelnetwerk.

Is het een optie dat er subsidies worden toegekend aan Proximus om het glasvezelnetwerk overall uit te rollen? Onder welke voorwaarden zou dat eventueel kunnen?

Zal Proximus de kosten voor zijn glasvezelnetwerk zelf moeten financieren? Zal Proximus in staat zijn om honderd procent dekking met glasvezel te realiseren? Zo ja, tegen wanneer en tegen welke prijs?

09.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel, zoals u weet heeft Proximus een ambitieus plan om samen met de joint ventures Fiberklaar en Unifiber tegen 2028 glasvezel aan te leggen voor 70 % van alle woningen en bedrijven in ons land. Die ambitie is u bekend. Ze zullen daarvoor de komende jaren per jaar ongeveer 10 % van alle woningen en bedrijven van glasvezel moeten voorzien. Operationeel is het niet mogelijk om nog sneller te gaan, wegens bijvoorbeeld de toch wel beperkte beschikbaarheid van technisch geschoolde arbeidskrachten. Het betreft heel gespecialiseerde arbeid. Laat het duidelijk zijn, Proximus heeft voor deze fase geen enkele financiële steun gevraagd noch gekregen van de overheid.

09.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Le point de départ de ma question est le fait que l'internet est un droit humain et, partant, un droit fondamental pour tout un chacun. Proximus déploie un réseau national de fibre optique, ce qui provoquera des augmentations de prix, bien que, selon le CEO de Fiberklaar, les connexions par fibre optique ne doivent pas être plus onéreuses que la connexion habituelle à un câble de cuivre. Les tarifs belges sont parmi les plus élevés d'Europe.

Les clients de Scarlet devront éventuellement opter pour Proximus ou un autre fournisseur. Ce faisant, ils devront payer environ 20 euros par mois en plus. Certains d'entre eux resteront sur la touche.

Quelle sera la réaction de Proximus vis-à-vis de ces clients? Comment Proximus motive-t-elle cette augmentation importante des tarifs?

Proximus a-t-il demandé l'appui du gouvernement fédéral pour déployer son réseau de fibre optique? Quelle a été la réaction du gouvernement? Des subventions pourraient-elles être accordées à Proximus pour développer le réseau de fibre optique? Si Proximus doit financer seul cette infrastructure, pourra-t-il couvrir l'ensemble du territoire? Quel est le calendrier prévu?

09.02 Petra De Sutter, ministre: Proximus a l'ambition d'installer la fibre optique avec les coentreprises Fiberklaar et Unifiber pour couvrir 70 % des logements et entreprises de notre pays d'ici 2028. La société entend chaque année proposer la fibre optique à 10 % des logements. Il n'est pas possible d'avancer plus rapidement par manque de main-

Op langere termijn gaan we idealiter naar een dekking van 100 %, om overal de meest supersnelle internetverbinding te kunnen aanbieden. Daarvoor is Proximus operationeel en strategisch op zoek naar alternatieven. Het is niet zo evident om binnen de huidige marktwerking tot 100 % te komen, omdat de laatste procenten de duurste zijn, wat de aansluiting betreft. U kunt zich voorstellen dat in afgelegen, dunbevolkte gebieden elke meter glasvezel veel duurder is dan in het centrum van Brussel, bij wijze van spreken. Er zal dus samenwerking nodig zijn om van 70 % naar 100 % te gaan. Er zal misschien ook voor een deel in publieke middelen worden voorzien, daar kom ik nog op terug.

Het breedbandplan – ik heb het hier al een aantal keer toegelicht – inzake overheidsinitiatieven om snel internet financieel te ondersteunen, bevat een as om de connectiviteit in de witte zones te verbeteren. Dat zijn de zones die slecht voorzien zijn van snel internet. We voorzien in 42 miljoen euro staatssteun voor zones waarin huishoudens geen toegang hebben tot een downloadsnelheid van 100 megabit per seconde, wat de snelheid is die we willen hebben, en waarin operatoren niet de intentie hebben te investeren de komende jaren, omdat dat voor hen geen *business cases* zijn. In die zones, vaak dunbevolkte gebieden, gaan we helpen.

De voorwaarden waaronder we subsidies zullen toekennen moeten nog in een bestek worden vastgelegd. We moeten de regels volgen. Wel kunnen we nu al zeggen dat een van de vereisten voor ons zal zijn dat een dergelijk gesubsidieerd netwerk zal moeten openstaan voor andere operatoren om ook hun diensten te kunnen aanbieden. Bovendien zal de subsidie maar een deel van de kosten betalen. De operatoren moeten zelf nog een aanzienlijk bedrag investeren. We zullen investeren in het stuk dat het verschil vormt tussen de uitrol van glasvezel in zones waar het voor de operator wel rendabel is en waar dat niet zo is. Dat verschil in rendement zullen we bijpassen, zodat het voor de operator uiteindelijk niet uitmaakt of die glasvezel aanlegt in een zone waarin dat rendabel is of in een zone waarvan wij als overheid vinden dat we moeten helpen om daar de mensen ook snel internet te geven. Dat is de bedoeling van de subsidie.

U moet weten dat dit deels gesubsidieerde netwerk dat we willen helpen uitrollen sowieso zal moeten voldoen aan alle vereisten van een vast netwerk met zeer hoge capaciteit. Dat gaat dus niet alleen over glasvezel, maar ook over coax, die geüpgraded wordt naar Docsis 3.1-technologie. De subsidies worden toegekend op basis van de voordeligste offerte. Ze kunnen dus naar Proximus gaan, maar ook naar andere operatoren. Ze staan niet op naam van Proximus.

Het is dus technologie-neutraal. We willen gewoon een vaste verbinding, snelheid en kwaliteit in de dunbevolkte gebieden. Hoe dat juist gebeurt en wie dat doet, maakt voor ons niet uit. De Duitstalige Gemeenschap heeft een plan om fiber 100 % uit te rollen in haar grondgebied. We zouden in België op termijn ook graag die 100 % bieden. Naast het netwerk dat we zullen subsidiëren, verwacht ik dat er misschien ook andere technologieën mogelijk zullen zijn in de komende jaren om in die afgelegen gebieden even snel internet te geven, zoals 5G, satellietverbindingen of mogelijkheden waarbij een mobiel signaal omgezet wordt in een wifisignaal. Technologie evolueert razendsnel.

d'œuvre techniquement qualifiée. Il s'agit en effet d'un travail très spécialisé. Proximus n'a pas demandé ni reçu d'aides.

L'objectif consiste à couvrir 100 % du territoire, mais cette ambition n'est pas aisée à concrétiser étant donné le fonctionnement actuel du marché. Proximus est à la recherche d'alternatives pour les derniers pour cent, ceux-ci étant les plus onéreux.

Une collaboration sera donc nécessaire. Des moyens publics seront sans doute nécessaires aussi. Pour l'instant, il est d'ores et déjà acquis que le gouvernement consacrera 42 millions d'euros à l'amélioration de la connectivité dans les zones blanches qui sont les zones les plus faibles. Pour les entreprises, ces zones blanches ne sont pas intéressantes parce qu'elles ne rapportent pas assez.

Les conditions à remplir pour bénéficier d'une aide ne sont pas encore tout à fait définies mais il est déjà certain que les réseaux subsidiés devront également être accessibles pour les autres opérateurs et que les opérateurs eux-mêmes devront supporter une part considérable des coûts. Le gouvernement ne souhaite suppléer un manque financier éventuel que sur les sites où l'installation ne peut être rentable.

Ce réseau partiellement subsidié devra satisfaire à toutes les exigences d'un réseau fixe à très haute capacité. Il pourra être constitué de fibre de verre mais aussi consister en câbles coaxiaux qui seront upgradés vers la technologie Docsis 3.1. Nous ferons affaire avec l'opérateur qui nous soumettra l'offre la plus avantageuse et il ne s'agira pas nécessairement de Proximus.

Nous souhaitons une connexion stable, rapide et de qualité sur l'ensemble du territoire. Peu nous importe par qui elle est installée.

Het aanbieden van glasvezelproducten vereist groothandelsproducten die in alle IT-systemen moeten worden geïmplementeerd. Bij Scarlet was de IT-infrastructuur ontworpen om heel eenvoudig, goedkoop en efficiënt op koper te draaien, waardoor de implementatie van glasvezel erg ingewikkeld was. Als gevolg van het tijdschema voor de geleidelijke afschaffing van koper, zal Scarlet haar huidige portefeuille gedurende enkele maanden op bepaalde locaties niet kunnen aanbieden.

Dat betekent niet dat Scarletklanten gedwongen zullen zijn om een duurder abonnement bij Proximus te nemen. Er zijn verschillende opties. Ze kunnen eerst zelf kijken op de tariefvergelijker van het BIPT, op www.bestetarief.be, om na te kijken of andere operatoren dan Proximus goedkopere diensten in hun gemeente aanbieden. Proximus is immers vrij om zijn prijspolitiek op de retailmarkt te bepalen. Glasvezel is een technologie met meer capaciteit en hogere snelheden dan koper, en dus valt het commercieel ergens te verantwoorden dat dat duurder is.

Proximus heeft me gelukkig laten weten dat het absoluut van plan is om de Scarletklanten te ondersteunen en hen te helpen zoeken naar een alternatief, zodat ze dezelfde productkwaliteit kunnen hebben tegen dezelfde prijs die ze vandaag genieten bij Scarlet. Het doet daar echt een commerciële geste. Dat is goed en goed nieuws.

Scarlet zal dezelfde ambitie nastreven en blijven inzetten op eenvoudige aanbiedingen tegen de laagste prijs. Dat is hun businessmodel. Het bouwt dan ook aan een IT-aanpak die het in staat zal stellen om sneller nieuwe aanbiedingen te ontwikkelen. In principe zou dat eind 2022 klaar moeten zijn.

09.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Ik besef nu nog meer dan vroeger hoe belangrijk internet is, met het thuisonderwijs bijvoorbeeld. We moeten ervoor zorgen dat iedereen toegang heeft tot internet, dat moet een basisrecht zijn zoals water en elektriciteit. Ik ben tevreden dat Scarletklanten hun diensten kunnen behouden, want het zou maar al te erg zijn dat mensen met een laag inkomen zonder internet zouden vallen.

De prijzen in België zijn echter bij de hoogste, terwijl glasvezel blijkbaar niet duurder hoeft te zijn. We moeten er dus voor zorgen dat internet toegankelijk is voor de grote meerderheid van de bevolking. We mogen mensen met een laag inkomen niet discrimineren.

Bij Proximus zijn mensen ontslagen, maar blijkbaar zijn er mensen te kort, dus hadden we er misschien niet zoveel moeten ontslaan. Er zijn heel wat technici weggegaan in het kader van de herstructurering,

De nouvelles solutions permettant de couvrir les zones à faible densité de population verront peut-être également le jour. La technologie évolue.

L'offre en fibre optique nécessite des produits de gros qui doivent être implémentés dans tous les systèmes informatiques. L'infrastructure informatique de Scarlet a été conçue pour fonctionner simplement, à bon coût et efficacement sur un réseau en cuivre. Le passage à la fibre optique est donc compliqué. Durant la transition, Scarlet ne sera pas en mesure de continuer à offrir ses services partout. Les clients ne seront toutefois pas condamnés à se tourner vers Proximus. Ils pourront rechercher eux-mêmes le tarif le plus avantageux en utilisant le comparateur de prix de l'IBPT.

La fibre optique est plus rapide et a une plus grande capacité que le cuivre. C'est pourquoi des tarifs plus élevés peuvent se justifier. Proximus a annoncé qu'elle aiderait les clients de Scarlet et chercherait pour eux une autre solution. La société veut continuer à garantir à ces clients le même service au même prix que celui dont ils bénéficiaient chez Scarlet. Pour eux, l'accent reste mis sur la simplicité et le prix le plus bas. Une nouvelle offre devrait être prête d'ici la fin 2022.

09.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'internet est aussi important que l'eau et l'électricité. Scarlet peut continuer à veiller à ce que ses clients puissent continuer à disposer de l'internet. Il n'est toutefois pas admissible que les personnes à bas revenus soient contraintes de se passer d'Internet.

Proximus ne dispose pas des effectifs nécessaires pour agir vite, mais pourquoi l'entreprise a-t-elle donc licencié autant de personnes? Lorsque l'État accorde

maar die hadden we misschien beter gehouden om te kunnen meewerken aan het glasvezelnetwerk. Als er subsidies van de overheid komen, moet er ook controle zijn op de arbeidsomstandigheden van de mensen. Er moet voor gezorgd worden dat die goed zijn en we moeten dat ook kunnen opvolgen. We mogen ook niet te veel werken met onderaannemers, liever met mensen van Proximus zelf.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

10 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Proximus en de slachtoffers van de watersnood" (55024404C)

10 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Proximus et les victimes des inondations" (55024404C)

10.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, er blijken maar liefst 1.100 mensen in het rampgebied getroffen op het vlak van de internetaansluiting.

Hoe heeft Proximus deze natuurramp aangepakt? Was de operator voorzien op een dergelijke ramp? Is er een noodplan voorhanden om snel te kunnen ageren mocht zich een dergelijke ramp nogmaals voordoen?

Hoeveel klanten van Proximus zijn er door de overstromingen getroffen op het vlak van het mobiele netwerk, het vast internet, het tv-netwerk en de vaste telefonie? Welk deel daarvan is reeds geholpen voor elk van deze problemen? Welke problemen zijn voorsnog niet verholpen en wanneer zal dit wel het geval zijn?

Worden de herstellingen aan en vervangingen van routers in de huizen kosteloos uitgevoerd voor de klanten?

Moet wie getroffen werd door de watersnood en een of meerdere maanden niet kon genieten van een of meerdere diensten van Proximus toch nog abonnementskosten betalen, of worden die kwijtescholden?

Proximus geeft aan meteen ook glasvezel te willen trekken in de getroffen gebieden. Hoeveel gezinnen kunnen er concreet worden aangesloten op het glasvezelnetwerk, en vanaf wanneer zullen getroffen gezinnen hiervoor extra moeten betalen?

10.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel, dat is een zeer relevante vraag na de overstromingen van afgelopen zomer.

Proximus heeft een volledige procedure achter de hand voor dit soort rampen. Zij zijn tussenbeide gekomen vanuit de PERT-modus, waarbij PERT staat voor Proximus Escalation Respons Team. Dit is een soort alarmteam binnen Proximus dat onmiddellijk ter plaatse kan zijn en snel problemen kan verhelpen. Dat was een absolute prioriteit voor Proximus.

Zoals u weet hebben een aantal medewerkers zelfs hun vakantie uitgesteld om ter plekke te gaan helpen. Ik heb de regio afgelopen zomer persoonlijk bezocht en heb er Proximusmedewerkers gesproken die me bevestigden hun vakantie te hebben uitgesteld

des subsides, il doit également fixer des exigences en termes de conditions de travail. Le recours à des sous-traitants, par exemple, n'est pas souhaitable.

10.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Cet été, de très nombreux Belges n'ont plus eu accès à l'internet en raison des inondations.

Combien de Belges ont vu leur connexion à la Toile coupée? Qu'a fait Proximus pour les aider? Quand tous les problèmes seront-ils résolus? Sera-t-il procédé gratuitement aux réparations et aux remplacements? Nos concitoyens privés d'Internet devront-ils néanmoins payer leur abonnement pour la période pendant laquelle les services concernés ont été indisponibles? Combien de familles seront-elles connectées au réseau de fibre de verre? Devront-elles payer un supplément?

10.02 Petra De Sutter, ministre: Proximus a élaboré une procédure pour les catastrophes de ce genre. Au sein de Proximus, il y a une Proximus Escalation Respons Team qui peut être sur place immédiatement. Proximus accorde depuis toujours la priorité à la résolution rapide de problèmes. Un certain nombre de collaborateurs de l'opérateur historique ont reporté leurs vacances pour aller donner un coup de main sur le terrain.

omdat er nood was aan hulp. Petje af voor die inzet.

De overstromingen in Wallonië waren de zwaarste die we ooit hebben gekend en veroorzaakten zware technische problemen in de netwerken. Uiteraard heeft Proximus moeten improviseren, zoals velen onder ons overigens. Hoe dan ook is men erin geslaagd snel een antwoord te bieden en teams te sturen naar waar de nood hoog was. Absolute prioriteit daarbij werd gegeven aan de heropstart van het mobiele netwerk. De meeste antennes waren na twee dagen dan ook alweer operationeel. Voor andere antennes was het moeilijker en heeft men straalverbindingen moeten installeren. Op 23 juli waren alle mobiele sites terug in dienst.

Bij Proximus in Brussel heeft men ook speciaal disaster-recovery materiaal in stock om in geval van nood onmiddellijk ter plaatse verbindingen te kunnen herstellen.

Klanten in Pepinster zijn eind juli verbonden met het telecomgebouw in Theux. U weet dat het gebouw in Pepinster onstabiel was en niet meer in gebruik kan worden genomen. Lasploegen uit Vlaanderen, Brussel en Charleroi zijn de lasploegen in Luik gaan ondersteunen. Er zijn ook doorschakelingen gebeurd en er werden ook generatoren geïnstalleerd.

Het BIPT heeft dat allemaal gecoördineerd en gecontroleerd, niet alleen voor Proximus maar ook voor andere operatoren. Zij hebben de samenwerking met de overheid en de operatoren gefaciliteerd. Proximus heeft ook geleerd uit die episodes en heeft zijn noodplannen ondertussen bijgesteld.

Er werden 100.000 mobiele klanten in 55 mobiele sites getroffen. Op 16 juli waren er al 45 weer operationeel. De laatste was operationeel op 23 juli, zoals ik daarnet heb gezegd.

Voor de vaste lijn ligt dat iets moeilijker. Er waren 47.000 klanten getroffen. Op dit moment zijn er nog altijd 1.100 lijnen buiten dienst. Hoe komt dat? Bepaalde klanten zullen hun huis niet meer herstellen. Bepaalde klanten zijn tijdelijk of permanent verhuisd, anderen zijn overgeschakeld naar een andere operator, of de installatie of het herstel van nog andere klanten is gepland.

Het is in elk geval zo dat het nog kan duren tot juni van dit jaar vooraleer alle klanten die het nodig hebben opnieuw een vaste lijn zullen hebben, hetzij met koper, hetzij met fiber. U zult begrijpen dat Proximus bij voorkeur fiber zal uitrollen en geen nieuwe koperlijnen zal leggen. Ik heb hier een lijst van namen van gemeenten waar met lokale koperlijnen wordt hersteld en gemeenten waar met fiber zal worden gewerkt. Ik kan u die lijst bezorgen.

Uw derde vraag ging over apparatuur en het doorrekenen van kosten. Het is evident dat dit allemaal kosteloos is. Ik ben blij dit te kunnen zeggen. Dit is en moet kosteloos zijn. Men heeft gratis alternatieve oplossingen aan klanten geboden in afwachting van het herstel. Men heeft maandelijks gratis 50 gigabyte mobiele data ter beschikking gesteld. Er zijn ook 800 gratis routers geïnstalleerd in afwachting van het herstel van de vaste lijn. Proximus-technici hebben kosteloos ook 7.000 klantenbezoeken gedaan. Het mag ook eens expliciet vermeld worden wanneer een bedrijf zich inzet voor mensen in dergelijke

Les inondations ont causé de très nombreux problèmes techniques. Proximus a dû improviser. Elle a accordé la priorité au redémarrage du réseau mobile. Deux jours plus tard, la plupart des antennes étaient de nouveau opérationnelles.

Pour d'autres antennes, des faisceaux hertziens ont dû être installés. Le 23 juillet, tous les sites mobiles étaient de nouveau en service. Proximus a en stock du matériel de reprise d'activité après sinistre permettant de rétablir les connexions en cas d'urgence. Fin juillet, les clients à Pepinster ont été connectés au bâtiment de télécommunications à Theux. Le bâtiment à Pepinster était instable. Des équipes de soudeurs venant de Flandre ont fourni de l'aide, des transferts d'appels ont été opérés et des générateurs ont été installés. L'IBPT a coordonné toutes les opérations, y compris pour les autres opérateurs. Proximus a adapté ses plans d'urgence sur la base de l'expérience acquise en juillet.

Au total, 100 000 clients mobiles ont été touchés dans 55 sites mobiles. Le 16 juillet, 45 sites étaient déjà de nouveau opérationnels, le dernier site ayant suivi le 23 juillet. La ligne fixe de 47 000 clients a été endommagée. À ce jour, 1 100 lignes sont toujours hors d'usage parce que toutes les maisons ne sont pas réparées, parce que certaines personnes ont déménagé ou parce qu'elles sont passées chez un autre opérateur. Certaines réparations sont encore prévues. Le rétablissement de toutes les lignes peut encore durer jusqu'au mois de juin. Il va de soi que tous ces travaux sont réalisés gratuitement. En attendant la remise en état, des alternatives gratuites ont été proposées, telles qu'un volume mensuel gratuit de 50 gigabytes de données mobiles

rampscenario's.

De abonnementskosten zijn gecrediteerd gedurende de periode dat de klanten buiten dienst bleven, zij kregen dus een kredietnota. Dat is voor een aantal klanten vandaag helaas nog het geval. Zij krijgen geen facturen voor verbindingen die er niet zijn. Indien dit per vergissing toch zou gebeuren, dan worden zij na contact met het callcenter automatisch gecrediteerd. Dat is een belofte die Proximus hierbij maakt. Introductiekabels die vervangen moeten worden, zullen ook kosteloos worden vervangen.

De overstap naar fiber is logisch, men is daarmee bezig. In een aantal gemeenten zullen de beschadigde koperkabels door fiber worden vervangen. In 2.000 huizen is fiber aangelegd, in 3.000 huizen staat dit nog gepland. Zo kan men op langere termijn weer een hogere kwaliteit bieden. Tijdens het eerste jaar moet de klant niet extra betalen voor de fiber, daarna zullen er misschien wel hogere tarieven worden toegepast.

et 800 routeurs gratuits. Il a été procédé gratuitement à 7 000 visites de clients.

Proximus s'engage vis-à-vis de ces personnes. Les frais d'abonnement ont été crédités durant la période d'absence d'accès. Les câbles d'introduction sont remplacés gratuitement. Si des frais ont tout de même été imputés par erreur, ils sont crédités après un coup de fil au centre d'appels.

Les câbles en cuivre endommagés sont remplacés par de la fibre, ce qui permettra d'offrir une meilleure qualité à plus long terme. Au cours de la première année, le client ne doit rien payer en plus pour la fibre; ce n'est qu'ensuite que les tarifs pourraient être augmentés.

10.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord.

Ik vind ook dat het personeel grote dank verdient. Veel mensen hebben zich daar ingezet. Zij hebben de eerste noden heel snel kunnen lenigen. Ik ben blij met de informatie die ik heb gekregen. Als er nog problemen zouden worden gemeld, kunnen wij melden dat de getroffen personen daarmee bij Proximus terecht kunnen. Ik ben heel tevreden met de sterke ondersteuning die de mensen, die het al heel moeilijk hebben, in de regio hebben gekregen. Nogmaals mijn grote dank voor het personeel dat geholpen heeft.

10.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Le personnel mérite tous nos remerciements pour son engagement. Je suis satisfaite du soutien solide dont les habitants de cette région ont bénéficié.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

11 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Drugs in postpakketten" (55024410C)

11 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La drogue découverte dans des colis postaux" (55024410C)

11.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, de douane onderschept steeds meer drugs in postpakketten. In 2021 heeft de douane op Brucargo, de goederenluchthaven van Zaventem, meer dan 6 ton drugs in beslag genomen die verstopt zaten in postpakketten. De drugs worden in ons land en Nederland gemaakt en dan naar het buitenland verstuurd via de post.

11.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De plus en plus de drogues sont cachées dans des colis postaux.

Hoe vaak zijn er drugs onderschept via bpost-distributiecentra, mailcentra, postkantoren of postpunten in 2021?

À combien de reprises des drogues ont-elles été interceptées dans des centres de distribution de bpost ou des bureaux de poste? Quelles mesures bpost prend-elle? Ses collaborateurs sont-ils formés à l'identification de colis contenant de la drogue? Quelles procédures doivent-ils suivre s'ils détectent un colis

Welke maatregelen treft bpost om drugspakketten te onderscheppen? Welke maatregelen treffen de concurrenten van bpost wat betreft het transporteren van illegale drugs?

Worden bpost medewerkers opgeleid om drugspakketten te

herkennen? Welke procedure moeten ze volgen bij verdachte pakketten of brieven?

Ten slotte, heeft bpost weet van medewerkers die reeds zijn benaderd door criminele organisaties met als doel hen te rekruteren? Is het een wezenlijk gevaar dat men medewerkers daarvoor zou rekruteren?

11.02 Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Vindevoghel, zoals u weet, ressorteert de douane onder mijn collega-minister van Financiën Van Peteghem. De douane doet steekproefsgewijs controles op pakjes bestemd voor import of export door middel van drugshonden, röntgenstraling en fysieke inspectie van de pakketten. Ze doen dat ook in het kader van nationale of Europese douaneacties.

Het initiatief daarvoor ligt dus bij de douane. Bpost is in dezen een technische partner van de douane en uiteraard zal het op elk moment al zijn medewerking daartoe verlenen. Het heeft echter geen inzage op de inhoud van de pakjes. Bpost kan dus zelf wettelijk geen controles doen en heeft geen medewerkers die daarvoor opgeleid zijn. Het is dus de douane die het initiatief neemt en de wettelijke verantwoordelijkheid draagt.

Het is wel zo dat er, voor alle medewerkers van bpost; voor alle handelingen bij het uitoefenen van hun opdracht; een intern integriteits- en fraudebeleid is, waardoor mensen effectief wel degelijk opgeleid zijn op het vlak van integriteit en preventie van fraude.

Dat is voor een stuk een antwoord op uw laatste vraag, maar een meer gedetailleerd antwoord kan ik u helaas niet geven.

11.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Dan zullen we het eens moeten aankaarten bij de heer Van Peteghem, want ik hoor toch op het terrein dat er bij de douane te weinig personeel is om de controles voldoende te kunnen uitvoeren. Toch bedankt voor uw antwoord.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.24 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15 h 24.*

suspect? Certains membres du personnel ont-ils déjà été approchés par des organisations criminelles?

11.02 **Petra De Sutter**, ministre: C'est la douane qui est responsable des contrôles. En tant que partenaire technique de la douane, bpost apporte son entière collaboration à ces contrôles mais n'a pas de droit de regard sur le contenu des colis. bpost n'effectue pas de contrôles elle-même. Par contre, les collaborateurs de bpost reçoivent une formation en matière de politique interne d'intégrité et de lutte contre la fraude.

11.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Je consulterai le ministre Van Peteghem car j'ai entendu dire qu'il n'y avait pas assez de personnel pour effectuer ces contrôles.