

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

16 juli 2015

16 juillet 2015

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**met betrekking tot de kwaliteit
van postdiensten**

**relative à la qualité
des services postaux**

(ingediend door de heer Veli Yüksel c.s.)

(déposée par M. Veli Yüksel et consorts)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publicaties@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De indieners vragen de federale regering om bij de opmaak van het nieuwe beheerscontract en de toewijzingsprocedure voor de universele dienst kwaliteit, nabijheid en innovatie voorop te stellen. De indieners wensen een dynamische postdienst die de klant centraal stelt en die innovatie en diversiteit omarmt. Een markt waar wordt geconcurrereerd op operationele excellentie, niet op sociale voorwaarden.

1. Postmarkt

Het aandeel van de postactiviteit in het bbp van België bedroeg¹ in 2013 0,79 %. bpost had een marktaandeel van 60-70 % in de totale inkomsten van de postsector in 2013, gevolgd door TNT Express Belgium, UPS Belgium, Federal Express Europe en DHL Intl. Naast bpost waren enkel TBC en G3 Worldwide actief op verschillende postmarkten, namelijk TBC in de markt van geadresseerde post, express en reclamepost en G3 Worldwide op de internationale postmarkt. De andere voornaamste spelers op de Belgische markt waren enkel actief op de colli/express markt. Op de brievenmarkt zet de daling van de volumes zich door, voornamelijk door concurrentie van digitale alternatieven.

De klant staat centraal in een modern postbeleid. Zowel consumenten als kleine ondernemingen hebben een zwakke onderhandelingspositie en verdienen beschermd te worden. De overheid moet aandacht hebben voor de zogenaamde essentiële eisen, de niet-economische redenen van algemeen belang zoals de naleving van arbeidsvoorwaarden en -regelingen voor sociale zekerheid, het vertrouwelijke karakter van de brievenpost en de bescherming van gegevens.

2. Kwaliteit

De concurrentie op de krimpende klassieke brievenmarkt is zeer beperkt en wellicht zal dit zo blijven, zo leren de voorbeelden in het buitenland. Kwaliteit bewaken en punctueel verbeteren blijft een must.

Bpost scoort goed op het vlak van algemene klantentevredenheid. In 2013 steeg de algemene

¹ Mededeling van de Raad van het BIPT van 11 december 2014 betreffende het observatorium van de markt voor postactiviteiten in België voor de jaren 2010 tot 2013

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Nous demandons au gouvernement fédéral de mettre l'accent sur la qualité, la proximité et l'innovation dans le cadre de l'élaboration du nouveau contrat de gestion et de la procédure d'attribution des missions de service universel. Nous souhaitons un service postal dynamique, qui accorde une place centrale au client et qui opte résolument pour l'innovation et la diversité. Nous voulons un marché où la concurrence joue sur l'excellence opérationnelle et non sur les conditions sociales.

1. Le marché postal

La part des activités postales dans le PIB belge s'élevait¹ à 0,79 % en 2013. B-post avait une part de marché de 60-70 % dans le revenu total du secteur postal en 2013, suivie par TNT Express Belgium, UPS Belgium, Federal Express Europe et DHL Intl. Outre B-post, seules TBC et G3 Worldwilde exerçaient des activités sur différents marchés postaux, notamment TBC sur le marché du courrier adressé, de l'express et du courrier publicitaire et G3 Worlwide sur le marché du courrier international. Les principaux autres acteurs présents sur le marché belge n'étaient actifs que dans le segment des colis et de l'express. Sur le marché des lettres, la baisse du volume se poursuit, principalement en raison de la concurrence des alternatives numériques.

Une politique postale moderne accorde une place centrale au client. Tant les consommateurs que les petites entreprises sont en position de faiblesse dans la négociation et méritent d'être protégés. L'autorité doit être attentive aux exigences essentielles, les raisons d'intérêt général de nature non économique telles que le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale, la confidentialité de la correspondance et la protection des données.

2. La qualité

La concurrence sur le marché classique des lettres, un marché qui se rétrécit, est et restera sans doute très limitée, comme le montrent les exemples à l'étranger. Il reste impératif de surveiller la qualité et de l'améliorer ponctuellement.

Bpost obtient de bons résultats en ce qui concerne le taux de satisfaction générale de sa clientèle. En

¹ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 décembre 2014 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour les années 2010 à 2013

klantentevredenheid naar 85 %, stelt het BIPT². Enkele specifieke punten zoals de “dienstverlening in geval van verlies of beschadiging van de gewone zendingen”, “het gemak om aangetekende zendingen te ontvangen” en “wachttijden alvorens te worden bediend in het postkantoor” verdienen aandacht.

Op het gebied van verzendingstermijnen scoort bpost uitstekend en zit het ruim boven de norm van minstens 90 % van de binnenlandse zendingen besteld binnen termijn D+1 en minstens 97 % binnen termijn D+2.

In de verkooppunten is er nog verbeteringsmarge voor de kwaliteit van de dienstverlening. In heel wat verkooppunten, voornamelijk in PostPunten maar ook in sommige postkantoren, wordt slechte of foutieve informatie verstrekt zo blijkt uit een analyse van consumentenorganisaties. In 2012 werden 200 PostPunten en postkantoren bezocht en kregen vragen voorgelegd als “Hoe een pakket verzenden?” en “Krijg ik bevestiging van ontvangst bij een aangetekende zending naar het buitenland?”. De resultaten in de PostPunten bleken een stuk negatiever dan in de postkantoren. De PostPunten bestaan intussen bijna 8 jaar. We moeten vermijden dat kinderziekten chronische aandoeningen worden. Ook het BIPT kwam tot de conclusie³ dat de informatieverstrekking een stuk onder het niveau van de postkantoren zit.

Jaarlijks zijn er meer dan 10 000 klachten bij de ombudsdienst. In 2014 waren er 15 551 klachten waarvan 8 235 klachten over de verwerking van zendingen, 4 687 klachten over klantgerichtheid en 581 over de reglementering.

Kwaliteitsmetingen, onder andere via *mystery shoppers*, gecombineerd met heldere doelstellingen en resultaatsverbintenissen kunnen mee bijdragen aan een postdienst van hoge kwaliteit, net als goede afspraken met andere operatoren. Er is een tweede speler op de universele postdienstmarkt. In sommige gevallen gebruikt TBC-Post het distributiekanaal van bpost. Voor de klant is het belangrijk steeds te kunnen achterhalen van/via welk postbedrijf een brief of aangetekende zending kwam.

² Advies van de Raad van het BIPT van 23 december 2014 betreffende het verbeteringsplan 2013 en het actieplan 2014 van bpost naar aanleiding van de klantentevredenheidsenquête 2013

³ Mededeling van de Raad van het BIPT van 25 april 2014 betreffende de controle van de kwaliteit van de dienstverlening van bpost verwezenlijkt door het BIPT in 2012

2013, ce taux a atteint 85 % selon l'IBPT.² Quelques points spécifiques tels que le “service en cas de perte ou endommagement des envois ordinaires”, la “facilité de recevoir des recommandés” et les “temps d'attente avant d'être servi au bureau de poste” méritent cependant une attention particulière.

Les résultats de bpost sont excellents en ce qui concerne les délais d'acheminement et bpost se place bien au-dessus de la norme prescrivant qu'au moins 90 % du courrier intérieur soit distribué dans un délai de “J+1” et au moins 97 % dans le délai “J+2”.

La qualité du service pourrait encore s'améliorer dans les points de vente. Une analyse réalisée par plusieurs organisations de consommateurs indique que de mauvaises informations ou des informations erronées sont diffusées dans de nombreux points de vente, surtout dans les Points Poste, mais également dans certains bureaux de poste. En 2012, il a été procédé à la visite de 200 Points Poste et bureaux de poste où les questions suivantes ont été posées: “Comment envoyer un colis?”, “Vais-je recevoir un accusé de réception si j'envoie un recommandé à l'étranger?”. Les résultats des Points Poste étaient nettement moins bons que ceux des bureaux de poste. Or, les Points Poste existent déjà depuis huit ans. Il conviendrait d'éviter que les maladies infantiles ne deviennent des maladies chroniques. L'IBPT est également arrivé à la conclusion que la communication des informations était nettement moins dans les Points Poste que dans les bureaux de poste.³

Le service de médiation reçoit plus de 10 000 plaintes par an. En 2014, il a enregistré 15 551 plaintes dont 8 235 portaient sur le traitement des envois, 4 687 sur l'attitude à l'égard de la clientèle et 581 sur la réglementation.

Plusieurs éléments pourraient contribuer à l'amélioration de la qualité des services postaux: la mesure de la qualité en faisant notamment appel à des clients mystères en combinaison avec des objectifs clairs et des obligations de résultats, de même que des accords clairs avec d'autres opérateurs. Un deuxième acteur est présent sur le marché du service postal universel. Dans certains cas, TBC-Post utilise le canal de distribution de bpost. Pour le client, il importe toujours qu'il puisse identifier l'entreprise postale qui a délivré une lettre ou un recommandé.

² Avis du conseil de l'IBPT du 23 décembre 2014 concernant le plan d'amélioration 2013 et le plan d'action 2014 de bpost suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2013

³ Communication du Conseil de l'IBPT du 25 avril 2014 concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2012

3. Prijs

De prijzen moeten betaalbaar, kostengebaseerd, niet-discriminerend en transparant zijn opdat niemand wordt uitgesloten van de postmarkt. De prijs uitgedrukt in koopkrachtpariteit van de binnenlandse dienst voor standaardbrieven in Europa lag⁴ in 2013 net boven het EU28-gemiddelde. Ook in de toekomst blijft een nauwgezet prijstoezicht nodig, gelet op de geringe concurrentie op de verschillende deelmarkten. Impulsen voor hogere efficiëntie blijven nodig.

4. Verkoopnetwerk

Duidelijke doelstellingen moeten leiden tot een toegankelijk verkoopnetwerk, ook in minder dichtbevolkte gebieden. Mensen zijn gehecht aan hun postkantoor/PostPunt. De indieners ontvangen hierover regelmatig vragen. Voor de klant is het belangrijk dat er in elke gemeente een volledig en kwalitatief assortiment wordt aangeboden, ook buiten de kantooruren. De postoperatoren moeten in het kader van hun operationeel beheer deze doelstelling realiseren.

Het aantal rode brievenbussen wordt stapsgewijs afgebouwd. In het eerste kwartaal van 2015 bedroeg het aantal hiervan 13 200.

5. Uitbetaling pensioenen

Bpost reikt jaarlijks 70 000 pensioenen uit. Dit aantal daalt stelselmatig. Het betreft een groep kwetsbare mensen. Ouderen moeten soms tijdelijk worden opgenomen in het ziekenhuis en ze verschijnen soms te laat aan de voordeur wanneer de postbode aanbelt waardoor ze mogelijk in financiële moeilijkheden komen. Bij afwezigheid van de bewoner is er behoefte aan een tweede bezoek van de postbode, op hetzelfde of een ander adres, tijdens de geldigheidsperiode van het pensioen.

6. Financiële diensten

Gelet op de rol van bpost bank, is het aanbevolen dat bpost bank ook in de toekomst voorziet in een bankbiljettenautomaat in elke gemeente waar er geen ATM aanwezig is van andere bankinstellingen.

⁴ Mededeling van de Raad van het BIPT van 11 december 2014 betreffende het observatorium van de markt voor postactiviteiten in België voor de jaren 2010 tot 2013

3. Prix

Les prix doivent être abordables, basés sur les coûts, non discriminatoires et transparents afin que personne ne soit exclu du marché postal. Le prix exprimé en parité de pouvoir d'achat du service intérieur pour les lettres au format standard en Europe se situait juste au-dessus de la moyenne des 28 pays de l'UE en 2013⁴. Un contrôle rigoureux des prix restera nécessaire à l'avenir également, compte tenu de la faible concurrence sur les différents segments de marché. Il reste nécessaire de donner des impulsions en vue d'une efficacité accrue.

4. Réseau de vente

Des objectifs clairs doivent conduire à un réseau de vente accessible, dans les régions moins densément peuplées également. Les gens sont attachés à leur bureau de poste/Point Poste. Nous recevons régulièrement des questions en la matière. Il importe pour le client qu'un assortiment complet et de qualité soit proposé dans chaque commune, en dehors des heures de bureau également. Les opérateurs postaux doivent réaliser cet objectif dans le cadre de leur gestion opérationnelle.

Le nombre de boîtes aux lettres rouges est graduellement réduit. On en comptait 13 200 au premier trimestre de 2015.

5. Paiement des pensions

Bpost distribue annuellement 70 000 pensions. Ce chiffre diminue systématiquement. Il s'agit qu'un groupe de personnes vulnérables. Les personnes âgées doivent parfois être momentanément hospitalisées et il arrive qu'elles se présentent trop tard à la porte d'entrée lorsque le facteur sonne, ce qui est susceptible de les mettre financièrement dans l'embarras. En cas d'absence de l'habitant, une deuxième visite du facteur est nécessaire, à la même adresse ou à une autre, durant la période de validité de la pension.

6. Services financiers

Compte tenu de son rôle, il est recommandé que bpost banque prévoie également à l'avenir un distributeur automatique de billets dans chaque commune où d'autres établissements bancaires n'en ont pas installé.

⁴ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 décembre 2014 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour les années 2010 à 2013.

7. Visverloven

Het uitreiken van visverloven is een gewestbevoegdheid. In Scandinavië kan dit per sms. Wij zijn van mening dat de deelstaten hiervoor een beleid moeten uitwerken en eventueel afspraken maken met een postoperator.

8. Krantenbedeling

De bedoeling van de vervroegde uitreiking van kranten en de uitreiking van tijdschriften is het garanderen van de persvrijheid die is vastgelegd in artikel 25 van de Grondwet en de vrijheid van meningsuiting vastgelegd in artikel 19 van de Grondwet. Informatieverspreiding dient eveneens om het pluralisme in de maatschappij te versterken en burgers meer te laten deelnemen aan het maatschappelijk debat. Het mediagebruik evolueert snel. Zowel de geschreven pers als bpost dienen stapsgewijs mee te gaan in deze evolutie. Momenteel loopt de laatste fase van de aanbesteding, misschien de laatste in deze vorm. De internetrevolutie creëert de noodzaak om de federale steun aan de geschreven pers te evalueren en te onderzoeken hoe de ondersteuning van papieren media meer mediumneutraal en toekomstgericht kan worden georganiseerd, ten gunste van kwalitatieve journalistiek. Zelfstandige perswinkels zijn een belangrijke, laagdrempelige toegangspoort tot informatie en een katalysator voor sociale cohesie. Er is een quasi monopolie voor distributie van kranten van de uitgevers naar dagbladhandelaars.

9. Innovatie

Door innovatie te omarmen kan de universele dienstverlener een actieve rol spelen in het realiseren van de digitale agenda. Bpost voert actief campagne voor facturatie op papier, terwijl de federale regering wil dat e-facturatie binnen de vijf jaar bij ons de norm wordt.

Door het aanbieden van elektronisch aangetekende zendingen of hybride elektronische aangetekende zendingen kan bpost nog meer een voortrekkersrol spelen in het verminderen van papieren administratie en formeel verkeer. Bij deze laatste worden brieven elektronisch verstuurd via een speciale account, vervolgens afgedrukt en bezorgd. Deutsche Post bijvoorbeeld biedt een heel gamma aan e-postdiensten aan, zowel op vlak van elektronische verzending als inzake het digitaal aanleveren van ingescande papieren post via apps en dergelijke.

7. Permis de pêche

La délivrance de permis de pêche est une compétence régionale. En Scandinavie, les permis peuvent être délivrés par sms. Nous estimons que les entités fédérées doivent développer une politique à cet effet et éventuellement conclure des accords avec un opérateur postal.

8. Distribution des quotidiens

La distribution avancée de journaux et la distribution de périodiques a pour finalité de garantir la liberté de presse, visée à l'article 25 de la Constitution, et la liberté d'expression, visée à l'article 19 de la Constitution. La diffusion des informations sert également à renforcer le pluralisme dans la société et à augmenter la participation des citoyens au débat social. L'utilisation des médias évolue rapidement. Tant la presse écrite que bpost doivent s'inscrire progressivement dans cette évolution. La dernière phase de l'adjudication, la dernière peut-être sous cette forme, est actuellement en cours. La révolution d'internet impose d'évaluer le soutien fédéral accordé à la presse écrite et d'examiner la manière dont le soutien des médias papier peut être organisé avec davantage de neutralité par rapport au média et de perspectives d'avenir au profit d'un journalisme de qualité. Les libraires indépendants offrent un accès important et aisé à l'information et sont un catalyseur de la cohésion sociale. Il existe un quasi-monopole de la distribution des quotidiens des éditeurs aux libraires.

9. Innovation

En embrassant l'innovation, le prestataire du service universel peut prendre une part active dans la réalisation de l'agenda numérique. Bpost mène activement campagne en faveur de la facturation sur papier, tandis que le gouvernement fédéral souhaite que la facturation électronique devienne la norme dans notre pays d'ici cinq ans.

En proposant des envois recommandés électroniques (hybrides), Bpost pourrait encore se poser davantage en précurseur de la réduction de l'administration sur papier et de la correspondance formelle. Dans le cas d'un envoi recommandé électronique hybride, les lettres sont envoyées par voie électronique grâce à un compte spécial, puis imprimées et distribuées. *Deutsche Post* offre par exemple toute une gamme de services postaux électroniques, qui recouvre tant les envois électroniques que la distribution numérique de courrier papier scanné par le biais d'applications, par exemple.

De Europese en federale wetgeving inzake universele postdienst bepaalt dat bpost minimaal vijf dagen per week in iedere gemeente een lichte en een bestelling moet verzorgen. Bij een verdere daling van de postvolumes wordt het nodig om deze minimumfrequentie in de Europese richtlijn te evalueren. Naarmate de pakjesmarkt zich verder ontwikkelt, stijgt de vraag naar levering 's avonds of in het weekend.

10. Tewerkstelling

Het aandeel van de postsector in de totale tewerkstelling bedroeg in 2013 met 32 356 directe jobs 0,96 %. De indieners gaan voor een aanpak die is gebaseerd op concurrentie inzake operationele excellentie en innovatie, niet op basis van concurrentie op arbeidsvoorwaarden en het werken met (schijn)zelfstandigen.

Een modernisering van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wordt voorbereid. De ambitie is het uitwerken van een kader waarbinnen de overheidsparticipatie in beursgenoteerde autonome overheidsbedrijven eventueel kan worden teruggebracht tot minder dan 50 %. Bij een eventuele privatisering moeten er sociale verkiezingen worden gehouden, bij voorkeur op het tijdstip van de sociale verkiezingen voor de volledige privésector.

De indieners onderstrepen het belang van de sociale dialoog in iedere stap van het beleid.

11. Diversiteit

Bpost telde in 2014 24 631 (VTE) werknemers. Geen enkel talent mag verloren gaan. De indieners wensen dat bpost zich achter het federale diversiteitsbeleid schaaft, met streefcijfers voor het aandeel werknemers met een migratieachtergrond. Overheidsbedrijven hebben een maatschappelijke rol en een voorbeeldfunctie. Het beheerscontract van de NMBS-Holding van 2009 voorzorg in een diversiteitsplan en een streefcijfer van 10 % voor het aandeel allochtonen in de jaarlijkse personeelsinstroom vanaf 2009.

Een aanpak gebaseerd op de methode van de socio-economische *monitoring* verdient de aanbeveling waarbij de historische van de nationaliteit(en) van de werknemers en hun voorouders meegenomen wordt. De FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding publiceren een socio-economische *monitoring*. Deze *monitoring* beoogt de positie van de personen op de arbeidsmarkt te belichten in functie van hun afkomst of historische migratie. Dit werd mogelijk

Les législations européenne et fédérale en matière de service postal universel imposent à bpost de distribuer et de lever le courrier au moins cinq jours par semaine dans chaque commune. Si les volumes de courrier continuent à diminuer, il sera nécessaire de procéder à une évaluation de cette fréquence minimum prévue par la directive européenne. Au fur et à mesure que le marché des colis se développe, la demande de livraison le soir ou pendant le week-end s'accroît.

10. Emploi

En 2013, la part du secteur postal dans l'emploi total s'élevait à 32 356 emplois directs, soit 0,96 %. Nous préconisons une approche fondée sur la concurrence en termes d'excellence opérationnelle et d'innovation, et non sur la concurrence liée aux conditions de travail et au recours à des (faux) indépendants.

Une modernisation de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques est en préparation. L'ambition est d'élaborer un cadre au sein duquel la participation publique dans des entreprises publiques autonomes cotées en bourse pourrait éventuellement être ramenée à moins de 50 %. En cas de privatisation éventuelle, des élections sociales devront être tenues, de préférence au même moment que celles qui sont organisées pour l'ensemble du secteur privé.

Nous tenons à souligner l'importance du dialogue social à chaque étape du processus.

11. Diversité

En 2014, bpost comptait 24 631 travailleurs (ETP). Partant du principe que tous les talents sont précieux, nous souhaitons que bpost se rallie à la politique fédérale de diversité, avec des objectifs chiffrés quant à la proportion de travailleurs issus de l'immigration. Les entreprises publiques ont un rôle social et une fonction d'exemple. Le contrat de gestion de 2009 de la SNCB Holding prévoyait un plan de diversité et un objectif chiffré de 10 % de la proportion d'allochtones parmi les recrutements annuels à partir de 2009.

Une approche basée sur le *monitoring* socioéconomique est tout indiquée, car elle tient compte de l'historique de la ou des nationalités des travailleurs et de leurs ancêtres. Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme publient un *monitoring* socioéconomique. Ce *monitoring* vise à considérer la position des personnes actives sur le marché du travail sous l'angle de leurs origines ou de la migration historique, en croisant des données de la sécurité sociale avec les

door het combineren van gegevens van de sociale zekerheid met deze uit het rijksregister omtrent de nationaliteit, het geboorteland van de betrokkene, en van hun ouders en grootouders.

De Vlaamse overheid engageerde zich op dit vlak en kwam tot concrete meetbare streefcijfers. Tegen 2020 moet 10 procent van het Vlaamse overheids-personeel een migratieachtergrond hebben. Ook de federale regering wil bij haar eigen organisatie en in de dienstverlening diversiteit nastreven en aanmoedigen. De federale regering zal via de methode van de socio-economische *monitoring* een becijferde doelstelling voor de federale overheid vastleggen.

Overheidsbedrijven dienen een divers en niet-discriminerend personeels- en aanwervingsbeleid te voeren waarvan het resultaat kan worden gemeten aan de hand van streefcijfers die in de richting gaan van een weerspiegeling van het aandeel van de etnisch-culturele minderheden in de actieve bevolking. Streefcijfers zijn nodig omdat ze een duidelijk eindresultaat vooropstellen. Streefcijfers zonder een duidelijk diversiteitsplan zijn echter ook zinloos. Er moet een duidelijk stappenplan worden gemaakt voor een beter aanwervings- en personeelsbeleid.

De competenties van mensen met een migratieachtergrond moeten meer worden aangesproken. De werkvloer is best een weerspiegeling van een maatschappij die met ieder talent wil woekeren. Daarbij moeten federale overheidsbedrijven het voortouw nemen en het goede voorbeeld geven. Er is veel diversiteit in ons land. De VDAB concludeerde in 2012 in de studie *Allochtonen op de Vlaamse arbeidsmarkt* dat de werkloosheidsgraad in 2010 in Vlaanderen bij personen met niet-EU nationaliteit (24,7 %) maar liefst vijf maal hoger lag dan bij personen met Belgische nationaliteit (4,7 %). In buurlanden als Duitsland en Groot-Brittannië bedraagt dit percentage respectievelijk slechts 12,5 % en 11,5 %. Zelfs bij hoogopgeleiden is er een onaanvaardbaar groot verschil in België: 22 % tegenover 6 %.

Ook stages en studentenjobs kunnen kleurrijker. Proximus doet inspanningen om werkloze jongeren aan een eerste werkervaring te helpen en deed een oproep aan alle grote bedrijven in Brussel om zijn voorbeeld te volgen. Een vakantiejob kan een opstap zijn naar een actieve loopbaan, ook voor zij die in hun thuissituatie hiermee niet in contact komen. Vaak echter worden vacatures voor jobstudenten prioritair toegewezen aan verwanten van bestaande personeelsleden. Voor wie

informations du registre national relatives à la nationalité et au pays d'origine de l'intéressé et de ses parents et grands-parents.

Les autorités flamandes ont pris des engagements en la matière et se sont fixé des objectifs concrets et mesurables. D'ici 2020, 10 % du personnel des services publics flamands devront être issus de l'immigration. Le gouvernement fédéral a, lui aussi, l'intention de respecter et d'encourager la diversité au sein de sa propre organisation et de ses propres services. Il fixera un objectif chiffré pour l'autorité fédérale en se fondant sur la méthode du *monitoring* socioéconomique.

Les entreprises publiques doivent mener une politique diversifiée et non discriminatoire en matière de personnel et de recrutement, dont le résultat pourra être mesuré au moyen d'objectifs chiffrés tendant à refléter la proportion des minorités ethnoculturelles dans la population active. Ces objectifs chiffrés sont nécessaires, parce qu'ils prévoient clairement un résultat final. Des objectifs chiffrés n'ont toutefois pas non plus de sens sans une politique claire en matière de diversité. Il convient d'élaborer un plan échelonné clair pour améliorer la politique en matière de recrutement et de personnel.

Il faut faire davantage appel aux compétences des personnes issues de l'immigration. Il est préférable que le lieu de travail soit le reflet d'une société qui désire mettre chaque talent à profit. Les entreprises publiques fédérales doivent jouer un rôle de pionnier dans ce domaine et donner le bon exemple. Notre pays recèle une grande diversité. Dans son étude *Allochtonen op de Vlaamse arbeidsmarkt* publiée en 2012, le VDAB concluait qu'en Flandre, le taux de chômage des ressortissants de pays extérieurs à l'UE était cinq fois plus élevé que celui des ressortissants belges (24,7 % contre 4,7 %). Dans des pays voisins tels que l'Allemagne et le Royaume-Uni, ce taux ne s'élève respectivement qu'à 12,5 % et 11,5 %. Même chez les personnes hautement qualifiées, l'ampleur de l'écart, en Belgique, est inacceptable: 6 % vs 22 %.

Il pourrait y avoir également plus de diversité parmi les stagiaires et les étudiants jobistes. Proximus fait un effort pour donner une première expérience de travail à de jeunes chômeurs et a appelé toutes les grandes entreprises de Bruxelles à suivre son exemple. Un job de vacances peut être un tremplin vers une carrière active, y compris pour les jeunes qui n'entrent pas en contact avec cette réalité dans leur milieu familial. Mais, souvent, les places de jobistes sont prioritairement accordées à

niet beschikt over deze mogelijkheden betekent dit een extra drempel om werkervaring op te doen.

12. Beheerscontract

De huidige beheersovereenkomst tussen bpost en de Federale Staat loopt af op 31 december 2015. Bpost is tot 31 december 2018 aangewezen als aanbieder van de universele dienst. Dit betekent dat bpost verplicht is om op het gehele grondgebied de universele postdienst te garanderen aan een welbepaalde kwaliteit en tegen een betaalbare prijs. Na 2018 worden één of meer aanbieders aangewezen om de universele postdienst aan te bieden gedurende 10 jaar. De aanwijzingsprocedure dient uiterlijk op 31 december 2015 afgerond te zijn en maakt gebruik van een open mechanisme.

Een beheerscontract kan zich niet beperken tot het formuleren van intenties of middelenverbintenissen. Het versterken van de afdwingbare realisatie van het beheerscontract is noodzakelijk door resultaatsverbintenissen en een degelijke opvolging via duidelijke KPI's (kritieke prestatie indicator). Het werken met zogenaamde uitdiepingovereenkomsten is niet steeds transparant en kan leiden tot uitstel en afstel.

Veli YUKSEL (CD&V)
Nahima LANJRI (CD&V)
Roel DESEYN (CD&V)
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)

des jeunes qui ont un lien de parenté avec des membres du personnel. Ce système représente, pour ceux qui n'ont pas de telles possibilités, un obstacle supplémentaire à l'acquisition d'une expérience de travail.

12. Contrat de gestion

L'actuel contrat de gestion signé entre bpost et l'État fédéral vient à échéance le 31 décembre 2015. Bpost a été désignée comme prestataire du service universel jusqu'au 31 décembre 2018. Cela signifie que bpost est tenue de garantir, sur l'ensemble du territoire, le service postal universel d'une certaine qualité et à un prix abordable. Après 2018, un ou plusieurs prestataires seront désignés pour offrir le service postal universel pendant dix ans. La procédure de désignation doit être clôturée le 31 décembre 2015 au plus tard et elle recourt à un mécanisme ouvert.

Un contrat de gestion ne peut se limiter à la formulation d'intentions ou d'obligations de moyens. Il est nécessaire de renforcer le caractère obligatoire de la réalisation du contrat de gestion par le biais d'obligations de résultats et d'un instrument de suivi efficace, fondé sur des ICP (indicateurs clefs de performance) clairs. L'utilisation de conventions d'approfondissement n'est pas toujours transparente et peut entraîner reports et abandons.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

Overwegende dat:

A. postdiensten een belangrijke rol spelen in het economisch en maatschappelijk leven;

B. openbare en universele postdiensten bijdragen tot het verstevigen van de economische en sociale samenhang;

C. de postsector 0,8 % van het bbp en 32 000 directe jobs vertegenwoordigt;

D. overheidsbedrijven een maatschappelijke rol en een voorbeeldfunctie hebben;

E. de voorbereiding van het nieuwe beheerscontract en de aanwijzing van de universele dienstverlener lopende is;

VRAAGT AAN DE FEDERALE REGERING:

1. de klant centraal te stellen in het postbeleid en aandacht te hebben voor consumenten en kleine ondernemingen;

2. toe te zien op de kwaliteit van de postdiensten en deze punctueel te verbeteren door heldere doelstellingen en resultaatsverbintenissen te formuleren;

3. er op toe te zien dat prijzen betaalbaar, kostengebaseerd, niet-discriminerend en transparant zijn opdat niemand wordt uitgesloten van de postmarkt;

4. er voor te zorgen dat in elke gemeente een kwalitatief en volledig assortiment wordt aangeboden, ook buiten de kantooruren, met duidelijke doelstellingen te bewerkstelligen dat er ook in minder dichtbevolkte gebieden een toegankelijk verkoopnetwerk aanwezig is, aandacht te hebben voor de spreiding en het aantal rode brievenbussen;

5. bij uitbetaling van pensioenen aan huis, te voorzien in de mogelijkheid van een tweede bezoek door de postbode;

6. er op toe te zien dat iedere gemeente beschikt over een bankbiljettenautomaat;

PROPOSITION DE RÉOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

Considérant:

A. que les services postaux jouent un rôle important dans la vie économique et sociale;

B. que les services postaux publics et universels contribuent à renforcer la cohésion économique et sociale;

C. que le secteur postal représente 0,8 % du PIB et 32 000 emplois directs;

D. que les entreprises publiques jouent un rôle social et ont une fonction d'exemple;

E. que la préparation du nouveau contrat de gestion et la procédure de désignation du prestataire du service universel sont en cours;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'accorder la priorité au client dans la politique postale et de prêter attention aux consommateurs et aux petites entreprises;

2. de veiller à la qualité des services postaux et de l'améliorer de manière ponctuelle en formulant des objectifs et des obligations de résultats clairs;

3. de veiller à ce que les prix soient abordables, basés sur les coûts, non discriminatoires et transparents de sorte que personne ne soit exclu du marché postal;

4. de faire en sorte qu'un assortiment qualitatif et complet soit proposé dans chaque commune, également en dehors des heures de bureau, de fixer des objectifs clairs afin qu'un réseau de vente soit également accessible dans les régions moins densément peuplées et de prêter attention à la dispersion et au nombre de boîtes aux lettres rouges;

5. de prévoir la possibilité d'un deuxième passage du facteur en cas de paiement des pensions à domicile;

6. de veiller à ce que chaque commune dispose d'un distributeur automatique de billets;

7. de bepalingen over het uitreiken van visverloven te herbekijken;

8. de federale steun aan de geschreven pers te evalueren en te onderzoeken hoe de ondersteuning van papieren media meer mediumneutraal en toekomstgericht kan worden georganiseerd, ten gunste van kwalitatieve journalistiek en met aandacht voor de perswinkels;

9. de actieve rol die de universele dienstverlener kan spelen in het realiseren van de digitale agenda aan te moedigen en elektronisch aangetekende zendingen en hybride elektronische aangetekende zendingen aan te bieden op het gehele grondgebied;

10. bijzondere aandacht te hebben voor de sociale dialoog en een aanpak te steunen die is gebaseerd op concurrentie op vlak van operationele excellentie en innovatie, niet op basis van concurrentie op arbeidsvoorwaarden en de strijd tegen schijnzelfstandigheid in de postsector voort te zetten;

11. Bpost te verzoeken mee te werken aan het federale diversiteitsbeleid door streefcijfers en een diversiteitsplan voor te stellen, met meetbare doelstellingen;

12. na te gaan hoe de afdwingbare realisatie van het beheerscontract kan worden versterkt;

13. hierover jaarlijks verslag uit te brengen bij de Kamer van volksvertegenwoordigers.

13 juli 2015

Veli Yüksel (CD&V)
Nahima LANJRI (CD&V)
Roel DESEYN (CD&V)
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)

7. de reconsidérer les dispositions relatives à la délivrance des permis de pêche;

8. d'évaluer l'aide fédérale à la presse écrite et d'examiner la manière dont l'aide aux médias papier peut être organisée avec davantage de neutralité par rapport au média et de perspectives d'avenir au profit d'un journalisme de qualité, tout en prêtant attention aux libraires;

9. d'encourager le rôle actif que le prestataire du service universel peut jouer dans la réalisation de l'agenda numérique et de proposer les envois recommandés électroniques et les envois recommandés électroniques hybrides sur tout le territoire;

10. d'accorder une attention particulière au dialogue social et de soutenir une approche basée sur la concurrence en termes d'excellence opérationnelle et d'innovation, et non sur la concurrence en termes de conditions de travail, et de poursuivre la lutte contre les faux indépendants dans le secteur postal;

11. de prier bpost de collaborer à la politique fédérale de diversité en présentant des objectifs chiffrés et un plan de diversité assortis d'objectifs mesurables;

12. d'examiner comment renforcer le caractère contraignant de la réalisation du contrat de gestion;

13. de faire annuellement rapport à ce sujet à la Chambre des représentants.

13 juillet 2015