

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

20 januari 2016

**VOORSTEL VAN RESOLUTIE**

**betreffende de sociale rol van de postbode**

(ingediend door de heer David Geerts en  
mevrouw Karin Temmerman)

---

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

20 janvier 2016

**PROPOSITION DE RÉSOLUTION**

**concernant le rôle social du facteur**

(déposée par M. David Geerts et  
Mme Karin Temmerman)

---

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
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire

*Afkortingen bij de nummering van de publicaties:*

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 <sup>e</sup> 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 <sup>e</sup> 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,

In het licht van de nieuwe beheersovereenkomst tussen de Belgische staat en bpost was het belangrijk voor ons om de huidige dienstverlening aan burgers te behouden, zoals het blijven inzetten op toegankelijke en bereikbare postkantoren en postpunten. Daarnaast moet er ook meer worden ingezet op de sociale rol van de postbode. De sociale rol van de postbode werd reeds vermeld in het vijfde beheerscontract (in hoofdstuk 5, specifieke bepalingen in verband met *ad hoc* diensten van algemeen economische belang, onder de punten A en B), maar voor ons moet dit nog meer worden geconcretiseerd.

In juni 2015 publiceerde IPSOS de resultaten van een onderzoek over de Belgische postdiensten, in opdracht van de federale overheid. IPSOS ging bij tweeduizend respondenten (gelijk verspreid over geslacht, leeftijd en regio) na of de openbare diensten, opgenomen in het beheerscontract, voldoen aan de noden van de burgers. Hierbij werd het volgende onderzocht: de nood aan territoriale en sociale nabijheid, de persvrijheid, het recht op informatie, en het informeren van het publiek over het dagelijks leven. Uit deze enquête bleek dat de respondenten de sociale dienstverlening van bpost, zoals de huis-aan-huis uitbetaling van uitkeringen voor mindervaliden en gepensioneerden zeer belangrijk vonden. Zeventig procent van de ondervraagden benadrukten de belangrijkheid van de huis-aan-huis uitbetalingen.

Ons land staat, zoals de rest van Europa, voor de enorme uitdaging om de nakende vergrijzing goed op te vangen. Momenteel telt België 607 504 tachtigplussers, tegen 2060 zal maar liefst 1 mens op 10 ouder zijn dan tachtig, dat zijn maar liefst 1 281 852 personen. Lokale besturen (OCMW's en/of gemeenten) hebben niet de mankracht om bij iedereen huisbezoeken af te leggen en zochten daarom naar een oplossing om sneller en doelgerichter te kunnen optreden bij mensen in nood.

Uit onderzoek voor Vlaanderen<sup>1</sup> blijkt dat drie op tien thuiswonende ouderen (65+) zich soms eenzaam voelt. Zeven procent zegt dikwijls eenzaam te zijn. Een indirecte meting van eenzaamheid, zonder "eenzaamheid"

<sup>1</sup> VANDENBROUCKE, S., VERMEULEN, B., MAGGI, P., DELYE, S., GOSSET, C. en DECLERCQ, A., *Oud word je niet alleen. Een enquête over eenzaamheid en sociaal isolement bij ouderen in België*, Brussel, Koning Boudewijnstichting, 2012

## DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

À la lumière du nouveau contrat de gestion conclu entre l'État belge et bpost, il nous semblait important de souligner la nécessité de maintenir le service actuel aux citoyens, par exemple en continuant à miser sur des bureaux de poste et des points poste accessibles. Il faut en outre renforcer le rôle social du facteur, lequel était déjà mentionné dans le cinquième contrat de gestion (dans le chapitre 5, dispositions spécifiques relatives aux services d'intérêt économique général *ad hoc*, points A et B), mais nous estimons que ce rôle doit encore être davantage concrétisé.

En juin 2015, IPSOS a publié les résultats d'une enquête relative aux services postaux belges, à la demande de l'autorité fédérale. IPSOS a vérifié auprès d'un échantillon de deux mille personnes (réparties de manière égale quant au sexe, à l'âge et à la région) si les services publics figurant dans le contrat de gestion satisfont aux besoins des citoyens. À cet égard, les points suivants ont été examinés: le besoin de proximité territoriale et sociale, la liberté de la presse, le droit à l'information, et l'information du public concernant la vie quotidienne. Cette enquête a révélé que les répondants considèrent que le service social de bpost, tel que le paiement à domicile d'allocations pour les moins-valides et les pensionnés, est très important. Septante pour cent des personnes interrogées ont insisté sur l'importance des paiements à domicile.

Notre pays, comme le reste de l'Europe, est face au défi gigantesque de trouver une réponse appropriée au vieillissement de la population. La Belgique compte actuellement 607 504 personnes de plus de quatre-vingts ans, d'ici 2060 pas moins d'une personne sur dix fera partie de cette tranche d'âge, c'est-à-dire 1 281 852 personnes. Les administrations locales (CPAS et/ou communes) ne disposent pas du personnel nécessaire pour effectuer des visites à domicile chez tout le monde et elles cherchaient, par conséquent, une solution en vue de pouvoir intervenir de manière plus rapide et plus ciblée chez les personnes en détresse.

L'enquête<sup>1</sup> révèle qu'en Flandre, trois seniors sur dix (65+) vivant à domicile se sentent parfois seuls. Sept pour cent déclarent être souvent seuls. Une mesure indirecte de la solitude, sans la désigner nommément, nous

<sup>1</sup> VANDENBROUCKE, S., VERMEULEN, B., MAGGI, P., DELYE, S., GOSSET, C. et DECLERCQ, A., *"Vieillir mais pas tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique"*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin, 2012

als dusdanig te benoemen, leert dat er in Vlaanderen zelfs nog een grotere eenzaamheid is onder ouderen. Vier op tien ouderen heeft er in beperkte of ernstige mate mee te maken. Bijna tien procent van de 65-plussers wordt volgens deze methode geconfronteerd met ernstige eenzaamheid.

### **Hey Mister Postman! in Oostende en een tiental andere gemeenten**

Het Sociaal Huis van Oostende is met een pilootproject van start gegaan waarbij postbodes zesduizend bejaarden bezoeken om hen uit hun isolement te halen of om mogelijke problemen te detecteren van hulpbehoefendheid. Het project wil hulpbehoevenden bejaarden in kaart brengen maar er zijn onvoldoende werkrachten om deze taak te vervullen. Het project is begonnen met een testfase waarbij de bewoners een brief in de bus kregen die aankondigde dat een postbode zou langskomen met een vragenlijst. Er werden vragen gesteld als: "Hebt u dagelijks contact met iemand?"; "Hebt u hulp in het huishouden?"; "Gaat u nog naar buiten?" De postbodes kijken ook naar de situatie waarin de persoon verkeert: zijn er bijvoorbeeld indicaties van verwaarlozing? Komt de persoon verward over? Op basis van de resultaten werden maatschappelijk werkers ingezet om op huisbezoek te gaan.

Voor dit extra initiatief heeft het OCMW van Oostende een contract gesloten met bpost, dat per bezoek wordt betaald. De postbodes kregen hiervoor een korte opleiding. Momenteel loopt het project ook in een tiental andere gemeenten, namelijk Liedekerke, Grimbergen, Zoersel, Hasselt, Antwerpen (Berchem), Nijlen, Evergem, Maasmechelen, Boom, Keerbergen, Mortsel en Chastre. Dit zijn echter bilaterale contracten die bpost zelfstandig sluit met de OCMW's, zonder interventie van de hogere overheden. Het project wordt zeer positief onthaald, zowel door het OCMW als door de postbodes en de tachtigplussers zelf.

### **Uitbreiding van maatschappelijke taken in een context van dalend briefvolume**

De twaalfduizend postmannen en vrouwen beschikken over een vaste ronde. Dagelijks passeren zij bij dezelfde mensen en kennen hierdoor de buurt goed. Mensen zien de postbode bijna dagelijks en hij of zij straalt bovendien vertrouwen uit.

Sinds het opkomen van de e-mail en de digitalisering van correspondentie en facturen daalt het brievenvolume van bpost jaarlijks met 5 %. Momenteel kan de

apprend qu'en Flandre, la solitude est même encore plus forte chez les personnes âgées. Quatre seniors sur dix y sont confrontés, à des degrés plus ou moins sérieux. Selon cette méthode, près de 10 % des plus de 65 ans sont touchés par une forme sévère de solitude.

### **Hey Mister Postman! à Ostende et dans une dizaine d'autres communes**

La Maison sociale d'Ostende a lancé un projet pilote dans lequel les facteurs rendent visite à six mille seniors dans le but de les sortir de leur isolement ou de détecter d'éventuels problèmes de dépendance. Le projet entend répertorier les seniors dépendants, mais dispose de trop peu de moyens humains pour ce faire. Il a démarré par une phase pilote au cours de laquelle les riverains ont reçu un courrier dans leur boîte aux lettres leur annonçant la visite prochaine d'un facteur muni d'un questionnaire. Une série de questions leur étaient posées, telles que "Avez-vous des contacts quotidiens avec l'extérieur?"; "Avez-vous une aide ménagère?"; "Vous arrive-t-il encore de sortir?". Les facteurs se sont également penchés sur la situation de la personne: observe-t-on par exemple des signes de négligence? La personne paraît-elle confuse? Suivant les résultats, des travailleurs sociaux ont été mobilisés pour effectuer une visite à domicile.

Pour cette initiative supplémentaire, le CPAS d'Ostende a conclu avec bpost un contrat prévoyant une rémunération par visite. Les facteurs ont suivi une courte formation à cet effet. Le projet est mené parallèlement dans une dizaine d'autres communes: à Liedekerke, Grimbergen, Zoersel, Hasselt, Anvers (Berchem), Nijlen, Evergem, Maasmechelen, Boom, Keerbergen, Mortsel et Chastre. Il s'agit toutefois de contrats bilatéraux que bpost conclut en toute indépendance avec les CPAS, sans l'intervention des autorités supérieures. Le projet a reçu un accueil très positif, tant de la part du CPAS que de la part des facteurs et des personnes de plus de quatre-vingts ans.

### **Élargissement des tâches sociales dans un contexte de diminution du volume de courrier**

Les douze mille facteurs effectuent toujours la même tournée. Ils passent tous les jours chez les mêmes personnes et connaissent dès lors bien le quartier. On voit le facteur presque tous les jours, et il inspire confiance.

Depuis l'avènement du courriel et la numérisation de la correspondance et des factures, le volume de courrier distribué par bpost baisse chaque année de 5 %.

stijgende pakjesmarkt dit verlies niet compenseren. Eén van de manieren waarop bpost deze uitdaging van slinkend briefvolume aanpakt, buiten natuurlijke afvloeiingen, is het meer en meer aanbieden van zogenaamde “bel-producten”, dit wil zeggen producten waarvoor letterlijk moet worden aangebeld door de post. Bpost wordt hierbij betaald voor de tijd die de postbode per bezoek uittrekt. De opdracht moet ook passen binnen het functieprofiel van een postbode.

Het project in Oostende en een tiental andere gemeenten toont aan dat de postbode de geschikte persoon is om enquêtes af te nemen. Er wordt dan ook gekeken naar een uitbreiding van de doelgroep. Bijvoorbeeld voor een onderzoek naar leegstand.

Daarnaast heeft bpost al projecten lopen met nutsbedrijven voor het opnemen van de meterstanden en het aan huis bezorgen van boodschappen.

David GEERTS (sp.a)  
Karin TEMMERMAN (sp.a)

Pour le moment, le marché des petits colis, qui est en plein essor, ne peut compenser cette perte. Pour faire face au défi que représente la diminution du volume de courrier, outre les départs naturels, bpost propose de plus en plus de “produits” pour lesquels le facteur doit littéralement aller sonner chez les gens. Bpost est alors payée pour le temps que le facteur consacre à chaque visite. Cette mission doit également s’inscrire dans le profil de fonction du facteur.

Le projet testé à Ostende et dans une dizaine d’autres communes montre que le facteur est la personne appropriée pour réaliser des enquêtes. On envisage dès lors un élargissement du groupe-cible, par exemple pour réaliser une enquête sur les immeubles inoccupés.

Par ailleurs, bpost mène déjà des projets en collaboration avec des sociétés de distribution pour relever les compteurs et livrer des courses à domicile.

## VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. verwijst naar de IPSOS-enquête van juni 2015 die aantoont dat 70 % van de respondenten de sociale rol van de postbode uiterst belangrijk vindt,

B. stelt vast dat België momenteel 607 504 tachtigplussers telt en dat de ocmw's onvoldoende personeel hebben om deze mensen in een eerste fase van nabij op te volgen;

C. wijst op het succes van het pilootproject in Oostende en 12 andere gemeenten waarbij er enquêtes worden afgenomen bij tachtigplussers om te kijken naar vereenzaming en hulpbehoevendheid;

D. wijst op het gestaag dalende brievenpostvolume van bpost en op de noodzaak van nieuwe taken om overeind te blijven in een concurrentiële markt;

E. stelt vast dat dit mogelijkheden biedt voor een uitbreiding naar andere onderzoeken (bijvoorbeeld leegstand en het opnemen van meterstanden voor nutsbedrijven) enzovoort;

F. stuurt aan op het zoeken naar synergiën tussen de verschillende overheden voor de dienstverlening aan de bevolking;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. samen met de steden, gemeenten en bpost te onderzoeken of dergelijke projecten kunnen worden uitgebreid naar het volledige Belgische grondgebied;

2. de sociale rol van de postbode zoals beschreven in de nieuwe zesde beheerovereenkomst verder te concretiseren en hierbij rekening te houden met het profiel van de postbode, de extra tijd die postbodes hiervoor moeten krijgen en de bijbehorende financiële vergoeding die hier tegenover staat.

14 januari 2016

David GEERTS (sp.a)  
Karin TEMMERMAN (sp.a)

## PROPOSITION DE RÉOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. renvoyant à l'enquête IPSOS de juin 2015, dont il ressort que 70 % des personnes interrogées estiment que le rôle social du facteur est extrêmement important;

B. constatant que la Belgique compte actuellement 607 504 octogénaires et que les CPAS manquent de personnel pour suivre ces personnes de près dans une première phase;

C. soulignant le succès du projet-pilote mené à Ostende et dans douze autres communes, où des enquêtes ont été réalisées auprès d'octogénaires au sujet de l'isolement et de la dépendance;

D. pointant le recul progressif du volume de courrier traité par bpost, ainsi que la nécessité d'exercer de nouvelles tâches pour survivre dans un marché concurrentiel;

E. constatant qu'il existe des possibilités d'élargissement à d'autres enquêtes (par exemple, les logements inoccupés ou le relevé de compteurs pour des entreprises d'utilité publique), etc.

F. recommandant de rechercher des synergies entre les différentes autorités pour la fourniture de services à la population;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'examiner de concert avec les villes, les communes et bpost si de tels projets peuvent être étendus à l'ensemble du territoire belge;

2. de concrétiser davantage le rôle social du facteur tel qu'il est décrit dans le sixième contrat de gestion, tout en tenant compte du profil du facteur, du temps supplémentaire dont les facteurs doivent disposer à cet effet et de la compensation financière correspondante.

14 janvier 2016