

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

6 octobre 2011

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative à l'amélioration du régime d'ouverture
des bureaux de poste en Belgique**

(déposée par M. Bert Maertens et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 oktober 2011

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over het verbeteren van de openingsregeling
van de postkantoren in België**

(ingediend door de heer Bert Maertens c.s.)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
sp.a	:	socialistische partij anders	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales — Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
INDEP-ONAFH	:	Indépendant - Onafhankelijk	

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
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: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
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 (beigekleurig papier)

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>		<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	
<i>Commandes:</i>		<i>Bestellingen:</i>	
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	

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

L'article 20, § 3.2., du quatrième contrat de gestion conclu entre l'État et La Poste SA de droit public (version coordonnée) dispose que La Poste (aujourd'hui bpost) garantit une présence postale d'au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes du pays. En vue de déterminer le taux d'occupation et les heures d'ouverture des bureaux de poste, bpost se basera, aux termes du § 4.1., sur des paramètres objectifs, notamment le volume, les transactions, le nombre de clients et la qualité.

En échange d'une rétribution annuelle de +/- 335 millions d'euros, bpost remplit une série de missions de service public pour lesquelles les principes d'égalité et de proportionnalité devraient être d'application. Cela devrait certainement être le cas pour le service de base, comme l'exploitation d'un bureau de poste par bpost dans chaque commune.

Grandes disparités régionales

Une analyse approfondie des horaires des bureaux de poste flamands (www.bpost.be) fait cependant apparaître une réalité différente. Sur les 345 bureaux de poste situés en Flandre, 64, soit un cinquième du total, sont fermés le samedi. On note de grandes différences en fonction du lieu de résidence. L'horaire d'ouverture appliqué dans les provinces de Flandre occidentale et de Brabant flamand est beaucoup plus désavantageux pour le citoyen que dans les trois autres provinces flamandes. En Flandre occidentale et dans le Brabant flamand, un tiers des bureaux de poste sont fermés le samedi matin. Ce pourcentage est nettement inférieur dans les provinces d'Anvers, de Flandre orientale et de Limbourg (voir tableau):

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Artikel 20, paragraaf 3.2. van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post N.V. van publiek recht (gecoördineerde versie) bepaalt dat De Post (thans bpost) een postale aanwezigheid waarborgt met minstens één postkantoor in elk van de 589 gemeenten van het land. Bij de bepaling van de bezettingsgraad en de openingstijden van postkantoren baseert bpost zich volgens paragraaf 4.1. van het beheerscontract op objectieve parameters waaronder volume, transacties, aantal klanten en kwaliteit.

Bpost verleent in ruil voor een jaarlijkse vergoeding van +/-335 miljoen euro een reeks taken van openbare dienst waar het gelijkheids- en evenredigheidsbeginsel van toepassing zou moeten zijn. Dit geldt zeker voor de basisdienstverlening, zoals het in elke gemeente uitbaten van een postkantoor door bpost.

Grote regionale verschillen

Een grondige analyse van de openingsregeling van de Vlaamse postkantoren (www.bpost.be) geeft echter een ander beeld. Van de 345 postkantoren in Vlaanderen zijn er 64, een vijfde van het totaal, gesloten op zaterdag. Opvallend zijn de grote verschillen naargelang de woonplaats. De openingsregeling is in de provincies West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant veel ongunstiger voor de burger dan in de drie andere Vlaamse provincies. In West-Vlaanderen en in Vlaams-Brabant is één derde van de postkantoren gesloten op zaterdagvoormiddag. In Antwerpen, Oost-Vlaanderen en Limburg is dit een pak minder het geval (zie tabel):

Province — Provincie	Nombre de bureaux de poste — Aantal postkantoren	Nombre de bureaux fermés le samedi — Aantal kantoren gesloten op zaterdag	Pourcentage de bureaux fermés le samedi — % gesloten op zaterdag
Anvers / Antwerpen	86	6	8 %
Limbourg / Limburg	46	6	13 %
Flandre orientale / Oost-Vlaanderen	75	9	12 %
Brabant flamand / Vlaams-Brabant	67	20	30 %
Flandre occidentale / West-Vlaanderen	71	22	31 %
Flandre / Vlaanderen	345	64	19 %

En Flandre, 81 % des bureaux de poste sont ouverts le samedi matin. Il y a un certain temps, bpost a communiqué dans les médias que 53 % des bureaux de poste belges étaient ouverts le samedi matin. Cela signifierait donc que beaucoup plus de bureaux restent fermés dans les communes wallonnes qu'en Flandre le samedi.

Une telle différence crée un certain sentiment d'injustice. En effet, au travers de la dotation fédérale annuelle de 335 millions d'euros, les Belges résidant en Flandre occidentale, dans le Brabant flamand ou en Wallonie contribuent de façon égale au financement des services de bpost. Ces services doivent dès lors être aussi équivalents que possible.

C'est pourquoi le Parlement demande au gouvernement fédéral, dans la présente résolution, de prévoir les garanties nécessaires, dans le prochain et cinquième contrat de gestion, afin de mettre en place des services aussi équivalents que possible partout en Belgique.

Heures d'ouverture inadaptées aux familles

La présente résolution n'entend pas seulement aplanir les grandes différences entre les provinces et les régions en ce qui concerne l'ouverture des bureaux de poste. Les heures d'ouverture de ces bureaux ne sont plus adaptées non plus à notre époque. Celles-ci ne correspondent absolument pas aux horaires des ménages à deux revenus occupés à temps plein. Dans les communes où le bureau de poste n'est pas ouvert le samedi, ceux-ci ne peuvent presque plus jamais s'y rendre sauf s'ils prennent congé, ceci n'étant naturellement pas l'objectif poursuivi.

Un bureau de poste flamand sur quatre reste ouvert une heure de plus — jusqu'à 18 heures ou 18h30 — un jour par semaine. Mais cela demeure totalement insuffisant pour les ménages. Les personnes professionnellement actives qui ont aussi une famille savent bien que la fermeture d'un service public comme bpost à 18 heures en semaine n'est pas conforme à leurs besoins.

Les Points poste, qui sont quant à eux la plupart du temps ouverts le samedi, et jusqu'à 19 ou 20 heures les jours de semaine, ne sont pas non plus une solution satisfaisante. Les Points poste ne proposent pas tous les produits postaux, loin s'en faut. De plus, force est de constater que 75 % des communes flamandes dans lesquelles le bureau de poste est fermé le samedi ne disposent d'aucun Point poste.

Il est donc nécessaire de mettre en place des mesures plus radicales. La présente proposition de résolution prévoit de définir dans le cinquième contrat de gestion

In Vlaanderen is 81 procent van de postkantoren open op zaterdagvoormiddag. bpost deelde eerder in de media mee dat 53 procent van de Belgische postkantoren in dat geval is. Dat zou bijgevolg betekenen dat in Waalse gemeenten nog een pak meer kantoren gesloten blijven op zaterdag dan in Vlaanderen.

Dergelijk groot verschil in behandeling roept een zeker onrechtvaardigheidsgevoel op. Inwoners van West-Vlaanderen, Vlaams-Brabant of Wallonië betalen via de federale overheidsdotatie, die jaarlijks 335 miljoen euro bedraagt, immers even goed mee voor de dienstverlening van bpost. Dan moet die dienstverlening zo gelijkwaardig mogelijk zijn.

Daarom verzoekt het Parlement in deze resolutie de federale regering om in het volgende, vijfde, beheerscontract met bpost de nodige garanties in te bouwen om overal in België een zo gelijkwaardig mogelijke dienstverlening uit te bouwen, meer specifiek over de openingsregeling van de postkantoren.

Openingstijden niet op maat van gezinnen

Deze resolutie wil niet alleen de grote verschillen uitvlakken tussen de provincies en regio's inzake de openingsregeling van de postkantoren, de openingstijden zelf zijn ook niet meer van deze tijd. De openingstijden van onze postkantoren zijn helemaal niet afgestemd op de voltijds werkende tweeverdieners van vandaag. Op plaatsen waar het postkantoor niet open is op zaterdag, geraken zij vrijwel nooit nog in het postkantoor, tenzij ze daarvoor vrij nemen wat natuurlijk niet de bedoeling is.

Eén op vier Vlaamse postkantoren blijft tijdens de week één dag per week een uurtje langer open dan gewoonlijk, tot 18u of 18u30. Maar ook dat is voor gezinnen niet meer dan een slag in het water. Wie zelf werkt en een gezin heeft, weet dat 18u als sluitingsuur voor een openbare dienst zoals bpost te vroeg is tijdens een werkweek.

De PostPunten, die meestal wel open zijn op zaterdag en tot 19u of 20u tijdens de week, volstaan ook niet als oplossing. In een PostPunt kan je lang niet voor alle postproducten terecht. En in Vlaamse gemeenten waar het postkantoor op zaterdag gesloten is, vind je in 75 % van de gevallen bovendien ook geen PostPunt.

Daarom zijn meer ingrijpende maatregelen nodig. In deze resolutie stellen wij voor om in het vijfde beheerscontract een nieuwe openingsregeling af te

une nouvelle réglementation ayant pour effet de réduire le nombre total d'heures d'ouverture des bureaux de poste, tout en privilégiant des heures d'ouverture plus adéquates, adaptées aux besoins des clients de bpost — ouverture en soirée au moins un jour de semaine et ouverture le samedi matin (comme c'est notamment de plus en plus le cas dans les maisons communales). L'instauration d'une nouvelle réglementation de ce type, qui offre davantage de possibilités en dehors des heures de bureau, permettrait d'améliorer sensiblement le service pour de nombreuses familles, tout en évitant que le personnel de bpost en fasse les frais.

bakenen waarbij de postkantoren in totaal minder uren zouden open zijn, maar dan wel op betere tijdstippen, afgestemd op de klanten van bpost, met minstens één weekdag 's avonds en op zaterdagvoormiddag (zoals dat onder andere in de gemeentehuizen steeds meer het geval is). Een dergelijke nieuwe openingsregeling, met meer mogelijkheden buiten de kantooruren, zou de dienstverlening voor heel wat gezinnen merkbaar verbeteren, terwijl het personeel van bpost er zeker niet de dupe van wordt.

Bert MAERTENS (N-VA)
Minneke DE RIDDER (N-VA)
Bert WOLLANTS (N-VA)
Steven VANDEPUT (N-VA)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

a) vu le remplacement du quatrième contrat de gestion conclu entre l'État et La Poste par un cinquième contrat de gestion à conclure entre l'État et bpost;

b) vu la rétribution annuelle octroyée à bpost par l'autorité fédérale pour la réalisation de missions de service public;

c) vu les déséquilibres importants entre les différentes provinces et régions en ce qui concerne les heures d'ouverture des bureaux de poste;

d) considérant qu'il est souhaitable et raisonnable d'offrir un service équivalent à tous les contribuables;

e) considérant que les horaires d'ouverture moyens d'un bureau de poste ne conviennent pas (plus) aux ménages qui travaillent (à temps plein);

f) considérant que l'instauration de nouveaux horaires d'ouverture pour les bureaux de poste ne peut porter atteinte au nombre d'heures de travail fixé pour le personnel de la poste;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'inscrire dans le cinquième contrat de gestion à conclure entre l'État et bpost une disposition instaurant des horaires d'ouvertures aussi similaires que possible dans tous les bureaux de poste belges;

2. d'inscrire dans ce cinquième contrat de gestion une disposition (assortie d'un calendrier concret) fixant des heures d'ouverture plus accessibles aux clients pour tous les bureaux de poste, en veillant spécifiquement à ce que tous les bureaux de poste soient ouverts le samedi matin et au moins un soir en semaine, tout en tenant compte du régime de travail et de la pression du travail pour le personnel.

23 septembre 2011

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

a) gelet op de vervanging van het vierde beheerscontract tussen de Staat en De Post door een vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost;

b) gelet op de jaarlijkse vergoeding van de federale overheid voor bpost voor het uitvoeren van taken van openbare dienst;

c) gelet op de grote onevenwichten tussen de verschillende provincies en regio's inzake de openingstijden van postkantoren;

d) overwegende dat een gelijkwaardige dienstverlening voor elke belastingbetaler wenselijk en redelijk is;

e) overwegende dat de gemiddelde openingsregeling van een postkantoor niet (meer) op maat is van de (voltijds) werkende gezinnen;

f) overwegende dat een nieuwe openingsregeling voor de postkantoren geen afbreuk mag doen aan het vastgelegd aantal werkuren van het postpersoneel;

VRAAGT DE FEDERALE REGERING:

1. om in de vijfde beheersovereenkomst tussen de Staat en bpost een bepaling in te schrijven die een zo gelijklopend mogelijke openingsregeling invoert voor alle Belgische postkantoren;

2. om in die vijfde beheersovereenkomst een bepaling (inclusief concreet tijdspad) in te schrijven die meer klantvriendelijke openingstijden vastlegt voor alle postkantoren, met specifieke aandacht voor het openhouden van elk postkantoor op zaterdagvoormiddag en op minstens één avond tijdens de week, hierbij rekening houdend met de werkregeling en werkdruk voor het personeel.

23 september 2011

Bert MAERTENS (N-VA)
Minneke DE RIDDER (N-VA)
Bert WOLLANTS (N-VA)
Steven VANDEPUT (N-VA)