

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 juli 2018

**VOORSTEL VAN RESOLUTIE**

**met betrekking tot de kwaliteit  
van postdiensten**

AMENDEMENT

---

---

*Zie:*

Doc 54 **1277/ (2014/2015):**

001: Voorstel van resolutie van de heer Yüksel c.s.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

4 juillet 2018

**PROPOSITION DE RÉOLUTION**

**relative à la qualité  
des services postaux**

AMENDEMENT

---

---

*Voir:*

Doc 54 **1277/ (2014/2015):**

001: Proposition de résolution de M. Yüksel et consorts.

9048

## Nr. 1 VAN DE HEER YÜKSEL c.s.

## Consideransen en verzoeken

**De consideransen en verzoeken vervangen als volgt:**

*“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 0,6 % van het bbp en 26412 VTE vertegenwoordigt;*

*D. overheidsbedrijven een maatschappelijke rol en een voorbeeldfunctie hebben;*

*E. de voorbereiding van het nieuwe beheerscontract lopende is;*

*Vraagt aan de federale regering:*

*1. de klant ook in de toekomst te blijven centraal stellen in het postbeleid met aandacht 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. aandacht te hebben voor de tijdige uitreiking van zendingen die betrekking hebben op familiale gebeurtenissen;*

*4. erop toe te zien dat prijzen betaalbaar, kosten gebaseerd, niet-discriminerend en transparant zijn opdat niemand wordt uitgesloten van de postmarkt;*

*5. ervoor te zorgen dat er op aanvaardbare afstand een kwalitatief en volledig assortiment wordt aangeboden, ook buiten de kantooruren;*

## N° 1 DE M. YÜKSEL ET CONSORTS

## Considérants et demandes

**Remplacer les considérants et les demandes par ce qui suit:**

*“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 0,6 % du PIB et 26 412 emplois directs;*

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

*E. et que la préparation du nouveau contrat de gestion est en cours;*

*demande au gouvernement fédéral:*

*1. de continuer à 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 envois relatifs aux événements familiaux soient distribués à temps;*

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

*5. de faire en sorte qu'un assortiment qualitatif et complet soit proposé à une distance acceptable, également en dehors des heures de bureau,*

6. aandacht te hebben voor de spreiding en het aantal rode brievenbussen;

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

8. de geplande fusies van gemeenten te ondersteunen door een voldoende lange overgangstermijn te vragen voor het doorsturen van poststukken gelet op de naamsveranderingen van straten en collectieve adreswijzigingen door deze fusies;

9. 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;

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

11. Bpost aanmoedigen mee te blijven 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 verder kan worden versterkt;

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

6. de prêter attention à la dispersion et au nombre de boîtes aux lettres rouges;

7. d'encourager le prestataire du service universel à jouer le rôle actif qui peut être le sien dans la réalisation de l'agenda numérique et l'offre d'envois recommandés électroniques, ainsi que d'envois recommandés électroniques hybrides sur l'ensemble du territoire.

8. de soutenir les fusions prévues de communes en demandant de prévoir une période transitoire suffisamment longue pour les envois postaux, eu égard aux modifications de noms de rues et aux changements collectifs d'adresses qu'entraîneront ces fusions;

9. 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;

10. d'accorder une attention particulière au dialogue social et de soutenir une approche basée sur la concurrence en termes d'excellence opérationnelle, d'innovation, de prix et de satisfaction de la clientèle, 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. d'encourager bpost à continuer à 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 continuer à renforcer le caractère contraignant de la réalisation du contrat de gestion;

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

## VERANTWOORDING

De indieners beogen een dynamische postmarkt met een toekomstgerichte universele dienst waarbij ook in de toekomst de kwaliteit, de consument en de kmo's centraal staan.

Consumenten en bedrijven ontvangen steeds meer elektronische communicatie en diensten, met een daling van het brievenvolume als gevolg. Het advies van de BIPT van 25 juni 2018 stelt dat "de klantentevredenheid gestagneerd is over de laatste jaren heen, de kwaliteit van de prioritaire stukpost brievenpost sinds 2013 dalend is en, ondanks een dalende brievenmarkt, het aantal klachten betreffende brieven, kranten en tijdschriften erg hoog blijft".

Veli YÜKSEL (CD&V)  
 Peter DEDECKER (N-VA)  
 Nele LIJNEN (Open Vld)  
 Emmanuel BURTON (MR)

## JUSTIFICATION

Nous souhaitons un marché postal dynamique avec un service universel orienté vers l'avenir, où la qualité, le consommateur et les PME continuent à occuper une place centrale à l'avenir également.

Les consommateurs et les entreprises reçoivent de plus en plus de communications et de services électroniques, ce qui entraîne une baisse du volume de courrier. Selon l'avis de l'IBPT du 25 juin 2018, la satisfaction de la clientèle a stagné au cours de ces dernières années, la qualité du courrier égrené prioritaire est en baisse depuis 2013 et, malgré une diminution de l'ampleur du marché postal, le nombre de plaintes relatives aux lettres, journaux et revues reste très élevé.